

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Dalam dunia pendidikan saat ini, perpustakaan menjadi salah satu pusat pelayanan informasi yang berperan penting dalam mengumpulkan, menyediakan dan menyebarkan informasi yang dibutuhkan bagi semua civitas akademika perguruan tinggi. Adapun tugas (kewajiban) yang harus dilakukan perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan perpustakaan, memberi layanan, serta melaksanakan administrasi perpustakaan (buku pedoman perpustakaan tinggi, 2004:3). Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan memberikan kecocokan hasil dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan dilakukan dengan cara berkompromi pada harapan pelanggan secara konsisten (Lewis and Booms, 1983). Kualitas layanan pada perpustakaan merupakan suatu hal yang harus dilakukan karena menjadi ujung tombak perpustakaan tersebut (Soeatminah, 1992 : 129). Dengan adanya kualitas layanan, diharapkan dapat mendorong antusias bagi civitas akademika untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan perguruan tinggi. Disamping itu, kualitas pelayanan juga memiliki dua factor yang sangat berpengaruh yaitu pelayanan yang diharapkan (expected service) dan pelayanan yang diterima (perceived service).

Menurut Sutarno (2003: 35) Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi dan sederajat yang menjadi unsur penunjang mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Dalam rangka menunjang kegiatan Tri Dharma tersebut, maka perpustakaan perguruan tinggi diberi 7 fungsi yaitu; (1) fungsi edukasi, (2) sumber informasi, (3) penunjang riset, (4) rekreasi, (5) publikasi, (6) deposit, dan (7) interpretasi informasi (buku pedoman perguruan tinggi, 2004:3-4). Berdasarkan tugas dan fungsinya, perpustakaan harus dapat memberikan pelayanan berkualitas yang bertujuan untuk memudahkan civitas akademika dalam mendapatkan solusi dari permasalahan yang dicari.

Perguruan tinggi merupakan suatu jenjang pendidikan lanjutan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi serta penelitian terhadap suatu kegiatan pembelajaran. Setiap perguruan tinggi di harapkan memiliki perpustakaan yang bertujuan untuk memberikan fasilitas sarana belajar bagi mahasiswanya. Universitas Telkom menjadi salah satu perguruan tinggi yang menyediakan fasilitas perpustakaan. Dimana Perpustakaan Pusat

Universitas Telkom menjadi Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) yang tidak terlepas keberadaannya dari kegiatan kampus guna menunjang keberhasilan pembelajaran bagi mahasiswa, dosen mau pun pengguna lainnya. Universitas Telkom merupakan suatu perguruan tinggi swasta yang berada dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) dan terletak di daerah Bandung Jawa Barat . Universitas Telkom berdiri pada tanggal 14 Agustus 2013 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud Nomor 309/E/0/2013. Memiliki tujuh fakultas yang terdiri dari Fakultas Teknik Elektro (FTE), Fakultas Rekayasa Industri (FRI), Fakultas Teknik Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Fakultas Industri Kreatif, dan Fakultas Ilmu Terapan.

Universitas Telkom memiliki fasilitas Perpustakaan guna menunjang kegiatan belajar diluar jadwal perkuliahan. Seiring dengan perkembangan informasi dan teknologi yang pesat, Perpustakaan Universitas Telkom memiliki visi dan misi untuk mempersiapkan diri menjadi pendukung yang efektif dan efisien demi terwujudnya Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Pada tahun 2015 perpustakaan berpusat di dua ruangan/gedung yang memiliki peranan dan fungsi perpustakaan yang berbeda. Perpustakaan yang terletak di gedung *Learning Center* Universitas Telkom lantai 3 merupakan perpustakaan utama atau umum, perpustakaan yang terletak di gedung B-FKB lantai 5 merupakan perpustakaan khusus jurnal dan hasil skripsi atau tugas akhir mahasiswa Universitas Telkom. Namun pada tahun 2017 perpustakaan dipusatkan pada gedung Manterawu lantai 5 yang diberi nama *Open Library*.

Open Library Universitas Telkom menjadi sebuah pusat pengetahuan (*the center of knowledge*) yang didukung oleh teknologi informasi digital dan fasilitas modern. Dalam pelaksanaan operasionalnya, konsep "*Open Library*" didukung oleh pengembangan teknologi informasi sistem perpustakaan digital, untuk senantiasa meningkatkan layanan, database, dan koleksi perpustakaan.

Perpustakaan digital adalah suatu perpustakaan yang menyimpan data baik itu buku (tulisan), gambar, suara dalam bentuk file elektronik dan mendistribusikannya dengan menggunakan protokol elektronik melalui jaringan komputer. Istilah digital library sendiri mengandung pengertian sama dengan electronic library dan virtual library. Sedangkan istilah yang sering digunakan dewasa ini adalah digital library, hal ini bisa kita lihat dengan sering munculnya istilah tersebut dalam workshop, simposium, atau konferensi dengan memakai nama digital library (Tabata Kouichi, 1996).

Open Library Universitas Telkom mempunyai layanan perpustakaan digital. Adapun layanan perpustakaan digital pada *Open Library* Universitas Telkom merupakan portal khusus civitas akademika untuk mengakses layanan seperti layanan akses online karya ilmiah, layanan akses eJournal dan eBook, layanan reservasi online, layanan peminjaman dan pengembalian buku, layanan perpanjangan buku online, layanan prosedur Surat Keterangan Bebas Perpustakaan (SKBP) layanan *upload* skripsi dan *approval* tugas akhir.

Berikut merupakan data jumlah pengunjung pada *Open Library* Universitas Telkom.ditunjukkan pada tabel I.1.

Tabel I.1 Jumlah pengunjung pada *Open Library* Telkom

| No | Bulan | Pengunjung <i>Offline</i> | Pengunjung <i>Online</i> | <i>Page view</i> |
|--------------|-----------|------------------------------|-----------------------------|------------------|
| 1 | Januari | 18.650 | 1.259 | 27.039 |
| 2 | Februari | 28.986 | 1.404 | 30.325 |
| 3 | Maret | 23.518 | 1.352 | 20.176 |
| 4 | April | 25.782 | 44.668 | 276.102 |
| 5 | Mei | 13.026 | 45.013 | 279.430 |
| 6 | Juni | 2.114 | 25.463 | 176.954 |
| 7 | Juli | 5.956 | 44.048 | 373.645 |
| 8 | Agustus | 21.172 | 47.424 | 468.160 |
| 9 | September | 34.253 | 74.174 | 577.882 |
| 10 | Oktober | 29.207 | 65.390 | 531.931 |
| 11 | November | 27.860 | 48.745 | 339.524 |
| 12 | Desember | 12.310 | 14.277 | 78.510 |
| Total | | 242.834 | 413217 | 3.179.678 |

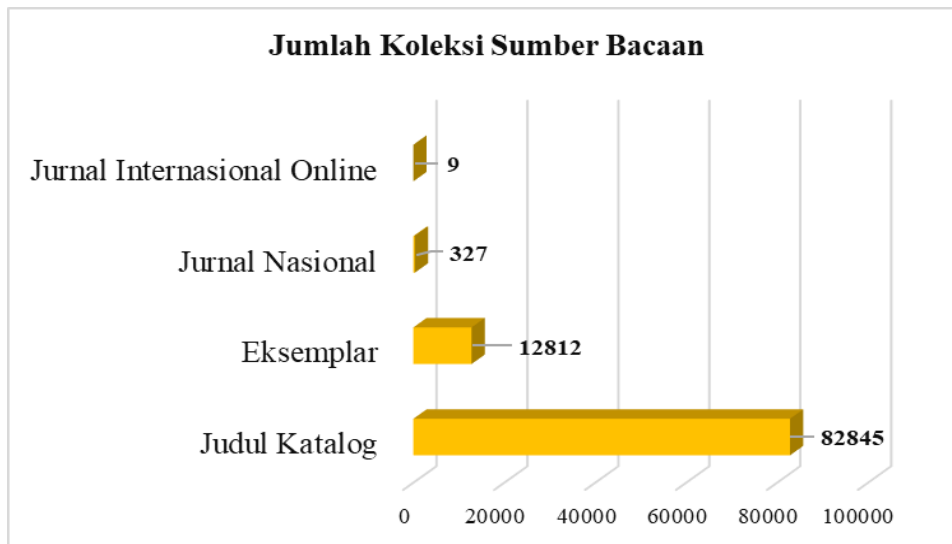
Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa jumlah pengunjung online lebih tinggi daripada pengunjung offline. Hal ini dapat diketahui dari jumlah total pengunjung pertahun pada setiap layanan pada *Open library*.

Adapun pengunjung pada *Open Library* Universitas Telkom memiliki dua bagian yaitu pengunjung offline dan pengunjung online. Pengunjung *offline* merupakan pengunjung yang mendatangi gedung perpustakaan, pengunjung *online* merupakan pengunjung yang mengakses layanan *Website Open Library* dan melakukan *log-in*.

Sedangkan untuk *pageview* merupakan halaman yang sedang dilihat oleh pengunjung *online*.

Berikut merupakan beberapa jumlah koleksi sumber layanan perpustakaan digital yang terdapat pada *open Library* Universitas Telkom ditunjukkan pada tabel gambar I.2.

Gambar I.2 Jumlah Koleksi Sumber Online Open Library Universitas Telkom



Berdasarkan data tersebut, jumlah koleksi sumber bacaan yang terdapat pada layanan *Online Open Library* Universitas Telkom sudah cukup memadai, hanya saja jumlah jurnal yang terdapat pada website *Open Library* Universitas Telkom kurang lengkap. Disamping itu, guna meningkatkan kualitas layanan *Open Library*. Maka, kegiatan layanan perpustakaan harus berdasarkan pada kebutuhan pengguna, peningkatan koleksi sumber bacaan, dan perkembangan teknologi informasi. Dalam kegiatan observasi yang dilakukan oleh peneliti, kondisi layanan online sering terjadi error ketika melakukan login, jumlah judul dan eksemplar buku yang terbatas, serta kurang lengkapnya ejurnal dan ebook yang terdapat pada Website *Open Library* Universitas Telkom.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan online pada *Open Library* Universitas Telkom, survey pendahuluan perlu dilakukan untuk mengetahui keluhan-keluhan lain yang terdapat pada pelayanan perpustakaan. Survey pendahuluan dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner *digital* menggunakan *Google Form* kepada 30 mahasiswa Universitas Telkom yang pernah melakukan kegiatan di perpustakaan. Dari hasil survey tersebut, diperoleh data-data sebagai berikut :

Tabel I.2 Keluhan Pelanggan terhadap Layanan *Online* Open Library

| No | Keluhan Pengguna | Persentase |
|----|---|------------|
| 1 | Keluhan <i>error</i> pada website Open Library | 67% |
| 2 | Keluhan terhadap <i>Username</i> dan <i>password</i> pada Open Library | 55% |
| 3 | Keluhan terhadap tampilan website Open Library | 65% |
| 4 | Keluhan terhadap jurnal <i>online</i> internasional untuk referensi tugas akhir yang kurang lengkap | 80% |

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan, data diatas merupakan data keluhan-keluhan pengguna pada layanan *Online* Open Library Universitas Telkom. Keluhan di atas adalah harapan dari pengguna Open Library yang mendasari ketidakpuasan mereka dengan layanan *Online* yang telah diberikan Open Library Universitas Telkom. Untuk meminimalisir kekurangan yang terjadi pada layanan Open Library serta meningkatkan kualitas pelayanan sesuai keinginan pengguna yang bertujuan untuk peningkatan mutu pelayanan dalam mempertahankan penggunaanya, maka perlu adanya penelitian untuk menghasilkan usulan perbaikan dan pengembangan yang tepat untuk mengatasi keluhan-keluhan yang dirasakan pengguna perpustakaan.

Untuk mengetahui dimensi yang perlu perbaikan dan pengembangan, salah satu dimensi yang dapat digunakan adalah dimensi yang diambil dari metode *e-SERVQUAL* yang dirancang untuk mengumpulkan, memahami dan menindak lanjuti opini pengguna atas layanan Open Library . Selain itu untuk mengetahui penggolongan atribut berdasarkan dampak yang ditimbulkan oleh atribut tersebut, metode yang umum digunakan adalah *Kano Modeling*. Model Kano adalah suatu *tool* untuk memahami atribut kebutuhan pelanggan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri (Kano, 1984). Berdasarkan uraian permasalahan

diatas, maka peneliti tertarik untuk mengklasifikasikan atribut-atribut kepuasan mahasiswa terhadap layanan *Open Library* Universitas Telkom dengan judul :
“Analisis Atribut Kebutuhan Layanan Online Pada *Open Library* Universitas Telkom Dengan Menggunakan Metode *e-SERVQUAL* dan Model KANO”.

I.2. Perumusan Masalah

Perumusan Masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apa saja yang menjadi atribut kebutuhan pelayanan perpustakaan Universitas Telkom berdasarkan Dimensi *e-Service Quality*?
2. Apa saja prioritas atribut jasa yang menjadi keinginan pengguna dalam pelayanan perpustakaan Universitas Telkom berdasarkan Model Kano.
3. Apa saja atribut layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan metode *e-Service Quality* dan Kano?

I.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini antara lain :

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan jasa yang terdapat pada perpustakaan berdasarkan Dimensi *e-Service Quality*.
2. Mengetahui *true customer need* pada pelayanan perpustakaan Universitas Telkom.
3. Menentukan atribut apa saja yang membutuhkan perbaikan terkait pelayanan jasa pada perpustakaan Universitas Telkom berdasar *e-Service Quality* dan Integrasi Model Kano.

I.4. Batasan Masalah

Untuk mencegah meluasnya permasalahan yang sedang dikaji, adapun batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada Website *Open Library* Universitas Telkom Bandung
2. Peneliti melibatkan mahasiswa untuk menjadi responden dalam mengisi kuisisioner.
3. Penelitian dilakukan hanya sampai tahap rekomendasi.

I.5. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini, manfaat yang diperoleh sebagai berikut :

1. Memberikan informasi tambahan guna meningkatkan performansi dan pengembangan layanan *Open Library* Universitas Telkom.
2. Sebagai bahan evaluasi *Open Library* Universitas Telkom.
3. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan penulis, khususnya mengenai metode Kano.
4. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya

I.6.Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan diuraikan dengan sistematika penulisan tugas akhir sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Berisi tentang uraian latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan .

Bab II Landasan Teori

Membahas tentang teori-teori yang relevan dalam penelitian. Serta membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, model konseptual dan sistematika penyelesaian masalah.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dipaparkan mengenai proses pengumpulan data dan pengolahan data kuisioner menggunakan metode KANO.

Bab V Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini berisi tentang analisis hasil pengolahan data dan pembahasan analisis hasil pengolahan data tersebut. Hasil dari analisis dapat dijadikan rekomendasi bagi perpustakaan Universitas Telkom dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang uraian kesimpulan yang di dapat dari penelitian, saran untuk perpustakaan Universitas Telkom, serta saran untuk penelitian selanjutnya.