

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. ( Syihabuddin Qalyubi, 2007: 287).

Perguruan tinggi merupakan kelanjutan pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk mempersiapkan peserta didik untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademis dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian (UU 2 tahun 1989, pasal 16, ayat (1))

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar, dan karyawan. Dalam pelaksanaannya, perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan perguruan tinggi adalah melalui penyedia perpustakaan, pengorganisasian, dan pemberian pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Sesuai dengan fungsinya, perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan kepada pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunanya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Maka penelitian terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan adanya peningkatan mutu pelayanan dan untuk jangka panjang untuk mempertahankan konsumen. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sebagai salah satu lembaga pendidikan mempunyai fungsi yang sangat penting dalam masyarakat terutama perannya

dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam kondisi seperti ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sangat perlu untuk dapat mengenali dan memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam pelayanan dan sarana pendidikan.

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya memiliki perpustakaan yang menjadi salah satu fasilitas kampus baik itu untuk membantu kegiatan perkuliahan baik itu sebagai tempat mengerjakan tugas perkuliahan maupun sebagai tempat mengerjakan tugas akhir bagi para mahasiswanya. Sebagai jantungnya perguruan tinggi, keberadaannya merupakan bagian vital dan tidak dapat dikesampingkan, sehingga maju mundurnya perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh kualitas perpustakaan yang dapat ditinjau dari jumlah referensi/buku yang tersedia, pelayanan maupun ketersediaan fasilitas lain yang ada di perpustakaan termasuk di dalamnya ruang baca dan penataan koleksinya. Dari data yang didapat peneliti, koleksi yang ada di perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Buku Keseluruhan

Buku	Jumlah Judul Buku	Jumlah Buku
Secara Keseluruhan	8419	13707

Sumber : Data Perpustakaan UBJ (2017)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah koleksi buku secara keseluruhan yang ada pada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sebanyak 13707 buah dengan 8419 judul buku. Kemudian untuk koleksi jurnal yang dimiliki Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dapat dilihat pada tabel 1.2 :

Tabel 1.2 Jumlah Rekapian Koleksi Jurnal berdasarkan Fakultas

Fakultas	Jumlah Judul Jurnal	Jumlah Eksemplar
Hukum	61	563
Ekonomi	70	322
Teknik	48	254
Psikologi	27	149
Ilmu komunikasi	11	69
Umum	53	148
Total	270	1505

Sumber : Data Perpustakaan UBJ (2017)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa koleksi jurnal yang dimiliki Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sebanyak 1505 dengan jumlah judul jurnal sebanyak 270. Dilihat dari tabel diatas Fakultas Hukum memiliki jumlah jurnal terbanyak yaitu 563 koleksi jurnal dengan 61 judul jurnal. Selanjutnya data yang didapat peneliti adalah data jumlah rekapian Skripsi dan Thesis Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang ada pada Perpustakaan, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.3 Jumlah Rekapian Skripsi dan Thesis

Fakultas	Jumlah Eksemplar
Hukum	2952
Ekonomi	765
Teknik	840
Psikologi	166
Ilmu Komunikasi	296
Magister Manajemen	872

Lanjutan Tabel 1.3 Jumlah Rekap Skripsi dan Thesis

Fakultas	Jumlah Eksemplar
Magister Hukum	35
Total	5926

Sumber : Data Perpustakaan UBJ (2017)

Tabel 1.3 jumlah rekap Skripsi dan Thesis yang ada pada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sebanyak 2952 untuk Fakultas Hukum, 765 Fakultas Ekonomi, 840 Fakultas Teknik, 166 Fakultas Psikologi, 296 Fakultas Ilmu Komunikasi, 872 Magister Manajemen, dan 35 untuk Magister Hukum, dengan jumlah total keseluruhan sebanyak 5926 eksemplar.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa Universitas Bhayangkara tentang Perpustakaan Universitas. Kuesioner berisikan pertanyaan mengenai kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas dengan menggunakan lima dimensi pelayanan (*Servqual*) yaitu keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur dan mengidentifikasi atribut fasilitas pelayanan perpustakaan yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa adalah Metode Kano. Dengan menggunakan Metode Kano dapat dikategorikan setiap atribut layanan berdasarkan seberapa baik pelayanan tersebut mampu memuaskan kebutuhan mahasiswa sehingga pihak manajemen perpustakaan dapat menentukan langkah yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya diperoleh bahwa:

Tabel 1.4 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan

Tanggapan	Jumlah Satuan (orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	3	6
Puas	5	10
Netral	15	30
Tidak Puas	20	40
Sangat Tidak Puas	7	14
Jumlah Total	50	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data (Mei 2017)

Data diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas masih belum memuaskan mahasiswa terlihat dari jumlah responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 40% dan sangat tidak puas 14%. Atribut apa saja yang menyebabkan kurangnya kepuasan mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya terhadap pelayanan Perpustakaan.

Dari uraian yang telah dituliskan di latar belakang penelitian, maka peneliti tertarik untuk mengajukan suatu penelitian yang berjudul “**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BHAYANGKARA DENGAN MENGGUNAKAN METODE KANO**”, yang nantinya dapat digunakan sebagai masukan terhadap perbaikan pelayanan pada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penggunaan metode *Servqual* dianggap cukup tepat untuk menganalisis tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa karena melibatkan lima dimensi kualitas jasa. Parasuraman dalam (Tjiptono dan Diana, 1995: 27)., mengemukakan bahwa ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Sedangkan untuk menentukan strategi peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode Kano (Tjiptono, 2015). Selain itu juga dapat diketahui atribut yang buruk kinerjanya dan keluhan dari pengguna, dari situ dapat

ditentukan langkah perbaikan secara terencana mulai dari atribut-atribut yang dianggap penting namun kinerjanya masih buruk, sehingga pengguna tetap menggunakan jasa Perpustakaan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan maka dapat diidentifikasi permasalahannya yaitu masih banyak mahasiswa yang tidak puas dengan pelayanan Perpustakaan Universitas Bhayangkara dengan persentase ketidakpuasan sebesar 40% dan sangat tidak puas 14%..

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Atribut apa saja yang berpengaruh terhadap layanan perpustakaan ?
2. Strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap atribut jasa yang telah diberikan Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya ?

## **1.4 Batasan Masalah**

Untuk mencegah meluasnya permasalahan yang ada dan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Kampus Bekasi.
2. Untuk mendefinisikan keinginan konsumen dalam penelitian ini menggunakan data melalui kuesioner yang diisi oleh mahasiswa sebagai pengunjung Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yaitu mahasiswa Srata 1.

3. Penelitian ini dilakukan berdasarkan dimensi Servqual kemudian untuk menentukan strategi peningkatan pelayanan digunakan metode Kano.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai bagi penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi atribut layanan yang paling berpengaruh berdasarkan tingkat kepuasan dan harapan yang diinginkan oleh mahasiswa kepada Perpustakaan Universitas.
2. Untuk mengetahui atribut apa saja yang harus didahulukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengukur tingkat kenaikan atau penurunan kepuasan mahasiswa jika atribut yang diharapkan terpenuhi atau tidak terpenuhi dengan Metode Kano.

## **1.6 Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1.6.1 Tempat**

Adapun tempat pelaksanaan skripsi yaitu di Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang berlokasi di Jl. Perjuangan, Marga Mulya, Bekasi utara, Bekasi Jawa Barat.

### **1.6.2 Waktu**

Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 Mei 2017 sampai dengan 31 Mei 2017.

## 1.7 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan sebagai teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Kuesioner (angket)

Merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi, metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert, dimana pada masing – masing jawaban diberikan skor.

2. Wawancara

Merupakan kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap langsung dengan responden. Interview dimana pertanyaan pada kuesioner tersusun sedemikian rupa menurut urutan dan penggolongan data yang diperoleh dari responden, yaitu berkaitan dengan kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

3. Metode Survey

Merupakan salah satu metode pengumpulan data atau fakta yang efektif dengan pengamatan langsung yaitu suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan pencatatan dan peninjauan langsung ke perpustakaan.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk memahami dan mempelajari sistem informasi yang bersangkutan dengan cara melakukan suatu pembahasan yang berdasarkan pada buku-buku referensi.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini disajikan untuk memberikan gambaran susunan keseluruhan dari penelitian ini. Penelitian ini tersaji dalam lima bab, yang tergambar sebagai berikut :

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis memaparkan tentang umum/latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Merupakan bab yang menyajikan berbagai macam pemikiran dan landasan teori yang digunakan dan berkaitan dengan metode KANO.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Terdiri dari objek penelitian , tempat penelitian, sumber data penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode analisis perencanaan penerapan. Bab ini memberikan penjelasan secara terperinci mengenai hal-hal yang terkait pelaksanaan penelitian.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Merupakan bab yang menyajikan pengolahan data hasil penelitian, dan pembahasan lain yang terkait. Bab ini terdiri dari dari deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil.

### **BAB V : PENUTUP**

Merupakan bab yang menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan juga memberikan saran-saran kepada pihak yang berkepentingan dalam penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**