

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Di era globalisasi kini banyak sekali fasilitas pelayanan yang dapat diterima, salah satunya adalah pelayanan perpustakaan yang ada di perguruan tinggi.

Perpustakaan di perguruan tinggi mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi [ CITATION Drs13 \l 1057 ].

Kepuasan pelanggan adalah salah satu standar dari sebuah kualitas atau kesetiaan, dengan jangka waktu yang panjang [ CITATION DHS16 \l 1057 ]. Pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pengukur kepuasan pelanggan merupakan elemen yang penting dalam menyediakan pelayanan yang baik.

Pelayanan di perpustakaan seyogyanya dapat lebih memikat pengguna, bersahabat bagi pengguna, dan akurat bagi pengguna. Maka dari itu bahwa orientasi layanan perpustakaan harus didasarkan kepada keinginan dan kebutuhan pengguna, seperti fasilitas internet, kelengkapan buku, dan pelayanan yang ramah atau dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan perpustakaan.

Perpustakaan ITI (Institut Teknologi Indonesia) memegang peran penting bagi civitas akademik ITI. Perpustakaan ITI memiliki layanan referensi dan informasi, layanan sirkulasi, layanan tugas akhir/laporan penelitian/laporan kerja praktek, layanan database *online*. Namun para pengguna masih merasa bawah layanan di perpustakaan belum dapat memenuhi harapan mereka ditunjukkan dengan pengguna perpustakaan yang masih sedikit. Selanjutnya perpustakaan ITI belum memiliki data pengunjung dikarenakan kurangnya komputer yang tersedia, namun terdapat data peminjaman buku perpustakaan ITI yang paling tinggi dibulan Oktober 2019 sebanyak 83 pengguna meminjam buku. Buku-buku yang tersedia di perpustakaan ITI didapat dari hibah yang dikhususkan untuk perpustakaan ITI.

Untuk mengatasi masalah ini maka penelitian terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan dengan tujuan meningkatnya mutu pelayanan dan untuk jangka panjang dapat mempertahankan para pengguna. *Quality Function Deployment* adalah suatu alat atau metode analisis yang dapat digunakan untuk proses prodak atau jasa. *Quality Function Deployment* memiliki kelebihan yaitu melihat dengan dua sudut pandang melalui perusahaan dan pelanggan, namun saat indikator semakin banyak maka akan mengalami kesulitan dalam pengisian matrix. Dengan *Quality Function Deployment* berusaha menterjemahkan keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga dapat dijadikan sebagai alat evaluasi dan meningkatnya mutu pelayanan. [ CITATION Sut13 \l 1057 ]

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah pelayanan yang diberikan perpustakaan ITI sudah memuaskan pengguna?
2. Tindakan apakah yang harus dilakukan perpustakaan ITI untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan?

## **1.3 TUJUAN**

1. Mengukur kepuasan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan ITI.
2. Menentukan tindakan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan ITI.

## **1.4 BATASAN MASALAH**

Dalam hal ini penulis membatasi masalah yaitu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan ITI dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna perpustakaan ITI.

## 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam pembahasan, penulis membagi dalam beberapa bab sebagai berikut.

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang betapa pentingnya meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan pada perpustakaan ITI, merumuskan permasalahan yang akan dikaji serta memberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian yang dilakukan.

### BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori yang mendukung penelitian mengenai peningkatan kualitas atau mutu pelayanan perusahaan jasa seperti kepuasan pelanggan, serta rancangan perbaikan menggunakan alat atau metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

### BAB III METODEDEOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi diagram alir yang dijadikan sebagai gambaran serta garis besar tahapan awal dalam penelitian sampai dengan metode yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian.

### BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISA

Pembahasan mengenai pengolahan data yang telah diperoleh, kemudian menganalisa sehingga dapat merancang perbaikan peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan ITI.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Menarik suatu kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta memberikan saran sebagai suatu solusi atas permasalahan yang ada terhadap perpustakaan ITI, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan ITI.