

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan pengetahuan individu tidak lepas dari kegiatan membaca. Melalui membaca seseorang dapat memperluas wawasan akan pengetahuannya dari segala aspek kehidupan. Kegiatan membaca tidak bisa lepas dari peran perpustakaan. Perpustakaan memiliki peran yang kuat sebagai sumber informasi dari segi pengetahuan maupun hiburan. Adapun definisi perpustakaan menurut UU RI No. 43 thn 2007 tentang perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan telah berkontribusi dalam berbagai bidang karena kini perpustakaan tidak hanya fokus pada koleksi buku-buku ataupun literatur saja. Perpustakaan masa kini telah memiliki berbagai macam koleksi selain karya tulis dapat pula berupa koleksi audio visual dalam bentuk koleksi *film*, *microfilm*, *graphic*, dan lain-lain. Akan tetapi, peran utama perpustakaan tidak akan pernah lepas dari pemberian layanan kepada masyarakat sehingga perpustakaan di kategorikan sebagai tempat penyedia jasa.

Peran perpustakaan sebagai tempat penyedia jasa dapat meliputi jasa peminjaman buku, jasa informasi, dan jasa pengembangan mutu perguruan tinggi. Adapun definisi jasa menurut Kotler dan Armstrong (2012, hlm.214), “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

Salah satu peran perpustakaan, yaitu pengembangan mutu perguruan tinggi sehingga perpustakaan sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya. Adapun definisi perpustakaan perguruan tinggi menurut Rushdianto (2012, hlm 10) bahwa “perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) di perguruan tinggi dengan tugas pokoknya sebagai pengelola informasi ilmiah secara efektif dan efisien untuk menunjang pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi.”

Berdasarkan pengertian tersebut bahwa perpustakaan perguruan tinggi dapat menjadi wadah untuk segala macam program pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi disebut pula sebagai *research library* (perpustakaan riset atau penelitian). Menurut Sutarno NS (2006, hlm. 46) bahwa “perpustakaan di perguruan tinggi disebut sebagai *research library* atau perpustakaan penelitian karena memang fungsi utamanya untuk sarana meneliti dan meneliti merupakan salah satu kegiatan utama di perguruan tinggi.”

Keberadaan perpustakaan di perguruan tinggi merupakan bagian penting dari perguruan tinggi itu sendiri. Peningkatan kesempurnaan pelayanan perpustakaan perguruan tinggi menjadi sebuah tolak ukur bagi perguruan tinggi itu sendiri sebagai perguruan tinggi berkelas dunia. Dengan begitu, sudah seharusnya perpustakaan di setiap perguruan tinggi mendapat perhatian lebih dalam mewujudkan perpustakaan sebagai jantung perguruan tinggi.

Salah satu perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Indonesia adalah Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang berada di Kota Bandung. Perpustakaan UPI adalah perpustakaan yang dalam kegiatan operasionalnya menekankan sebagai *teaching library*. Perpustakaan UPI terus melakukan peningkatan layanan yang sesuai dengan tuntutan zaman. Hal tersebut terbukti bahwa perpustakaan UPI memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi atau ICT (*Information, communication, and technology*) dalam penyelenggaraannya. Tantangan atas tuntutan zaman pun dihadapi oleh

perpustakaan UPI, dari segi pengumpulan dan pengorganisasian informasi. Hal tersebut diupayakan dalam memenuhi kepuasan pelayanan pengunjung perpustakaan baik dari warga UPI maupun nonUPI.

Perpustakaan UPI menjadi sebuah tempat utama para mahasiswa-mahasiswi dalam mendapatkan pengetahuan atau referensi untuk menunjang kegiatan belajarnya. Ketika harga buku-buku mata kuliah tidaklah murah, mahasiswa-mahasiswi akan memilih untuk meminjamnya di perpustakaan. Adapun aktivitas lainnya dalam perpustakaan UPI dimana seorang individu atau suatu kelompok belajar memilih perpustakaan UPI sebagai tempat untuk menyelesaikan tugasnya. Dengan demikian, perpustakaan UPI menjadi sebuah pilihan bagi mahasiswa-mahasiswi UPI sebagai tempat untuk menunjang kegiatan belajar maupun rekreasi. Sebuah kewajiban bagi perpustakaan UPI dalam menjaga kualitas pelayanannya bagi pengunjung perpustakaan, terutama mahasiswa-mahasiswi UPI meskipun dalam pengupayaannya tidaklah mudah.

Perpustakaan UPI, berdasarkan observasi tidak sedikit menemukan keluhan dari segi pelayanan. Diantaranya, masih terdapatnya kegaduhan dalam perpustakaan sehingga membuat pengunjung lainnya merasa terganggu. Selain itu, terdapat pula kesulitan dalam mendapatkan akses listrik bagi pengunjung perpustakaan yang membutuhkannya untuk melakukan pengisian baterai pada laptop akibatnya terdapat kabel-kabel baterai laptop yang tidak rapi pada ruang bacaan. Bahkan, membahayakan pengunjung untuk melewati area tersebut. Ketidakrapian dalam ruang membaca berdampak pada rasa kenyamanan yang dirasakan oleh pengunjung. Ketidakrapian tersebut juga terjadi pada rak koleksi buku-buku berada yang berdampak kepada pengunjung kesulitan dalam menemukan buku pada tata letaknya.

Seiring dengan perkembangan kebutuhan informasi semakin meningkat, adanya sarana layanan internet pada perpustakaan dianggap hal yang diperlukan. Kemudahan untuk dapat mengakses jurnal-jurnal internasional (seperti, *website emerald*) dan layanan *ebook* atau *handbook*, pada perpustakaan UPI belum

memadai. Selain itu, koleksi buku yang tersedia belum memenuhi sepenuhnya pada keperluan mahasiswa dalam mendapatkan referensi bacaan. Karena buku-buku yang tersedia bukanlah buku-buku terbaru dan diantara buku-buku tersebut tidak dalam keadaan yang baik.

Prapenelitian pun berlanjut dengan melakukan wawancara pada beberapa mahasiswa UPI yang telah mengunjungi dua perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) lainnya, yaitu perpustakaan PTN X dan PTN Y. Masing-masing perpustakaan tersebut memiliki pelayanan yang berbeda dan beragam dalam memenuhi kebutuhan pengunjung. Seperti halnya, pada perpustakaan PTN X. Pada perpustakaan PTN X, memiliki keadaan yang rapi dan nyaman. Keadaan koleksi buku-buku pada rak tertata rapi sehingga pengunjung dapat dengan mudah menemukan buku yang diperlukan pada tata letaknya. Keadaan buku-buku pun dalam keadaan baik. Adapun akses internet yang tersedia dalam perpustakaan sehingga memudahkan pengunjung dalam memenuhi kebutuhannya. Pada perpustakaan PTN Y, akan ditemukan pelayanan yang berbeda pula. Kebutuhan mahasiswa dapat terpenuhi dalam proses belajar dan mendapatkan informasi karena buku-buku yang tersedia adalah yang terbaru. Selain itu, koleksi skripsi atau tugas akhir tertata dan terawat dengan rapi karena hanya staf perpustakaan yang memiliki akses pada koleksi-koleksi tersebut. Pada kedua perpustakaan PTN tersebut memiliki kemudahan dalam mendapatkan akses listrik sehingga dapat kabel-kabel baterai tidak bertebaran dalam ruangan.

Perpustakaan UPI terus melakukan pengembangannya dan diikuti pula oleh perpustakaan pada Perguruan Tinggi Negeri (PTN) lainnya. Upaya tersebut dilakukan demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat akademik yang dilayaninya. Dalam pengelolaan perpustakaan PTN pun memiliki standar tertentu yang telah dievaluasi secara berkala menurut standar tertentu. Keberadaan standar dalam penyelenggaraan perpustakaan PTN akan menjadi sebuah acuan. Acuan pokok penyelenggaraan tersebut dikenal dengan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (SNP PT) 010:2011 yang telah disahkan pada tahun 2012. Dalam SNP PT telah menjabarkan delapan acuan pokok pengelolaan perpustakaan

PT, diantaranya: Ruang lingkup, istilah dan definisi, koleksi, sarana dan prasarana, layanan, tenaga, penyelenggaraan, dan pengelolaan. Dengan begitu, perpustakaan pada perguruan tinggi perlu mencermati delapan hal tersebut dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hal tersebut, dapat menunjukkan kondisi pelayanan perpustakaan UPI yang sebaiknya melakukan peningkatan dalam segi kinerja kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dilakukan prapenelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 20 responden yang telah mengunjungi perpustakaan UPI. Prapenelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI.

Kuesioner yang disebarkan ditujukan kepada mahasiswa UPI yang telah mengunjungi perpustakaan UPI. Kuesioner terdiri 12 pertanyaan yang dirancang berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Jawaban responden terdiri atas, sangat puas (SP), puas (P), ragu-ragu (RR), tidak puas (TP), dan sangat tidak puas (STP). Berikut adalah hasil prapenelitian yang telah dilakukan pada Bulan November 2016.

**Tabel 1. 1 Jawaban kepuasan responden pengunjung perpustakaan UPI terhadap kualitas pelayanan perpustakaan UPI**

<i>Tangible (T)</i>							
Dimensi	Atribut Pertanyaan	SP	P	RR	TP	STP	Jumlah Responden
T1	1. Layanan setiap unit perpustakaan dapat digunakan dengan mudah	0	7	11	2	0	20
T2	2. Kemudahan mencari baik buku dan literatur pada tata letaknya	0	6	8	6	0	20
T3	3. Koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan (koleksi perpustakaan <i>up to date</i> )	0	1	7	8	4	20
T4	4. Fasilitas gedung dan peralatan fisik perpustakaan (rak, meja baca, kursi, koneksi internet, listrik, dll) sudah memadai	0	4	8	6	2	20
<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>80</b>
<b>%</b>			<b>23%</b>	<b>43%</b>	<b>28%</b>	<b>8%</b>	

(bersambung)

Tabel 1.1(lanjutan)

<i>Reliability (R)</i>							
Dimensi	Atribut Pertanyaan	SP	P	RR	TP	STP	Jumlah Responden
R1	5. Staff perpustakaan melayani dengan baik dan maksimal	1	4	9	6	0	20
R2	6. Staff perpustakaan berperilaku sopan, ramah, dan senyum	0	5	7	7	1	20
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>40</b>
<b>%</b>		<b>3%</b>	<b>23%</b>	<b>40%</b>	<b>33%</b>	<b>3%</b>	
<i>Responsivness (RS)</i>							
Dimensi	Atribut Pertanyaan	SP	P	RR	TP	STP	Jumlah Responden
RS1	7. Staff perpustakaan siap melayani pengunjung dengan cepat dan tepat	1	3	7	8	1	20
RS2	8. Staff perpustakaan bersedia menawarkan bantuan	1	1	7	8	3	20
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>40</b>
<b>%</b>		<b>5%</b>	<b>10%</b>	<b>35%</b>	<b>40%</b>	<b>10%</b>	
<i>Assurance (A)</i>							
Dimensi	Atribut Pertanyaan	SP	P	RR	TP	STP	Jumlah Responden
A1	9. Lingkungan perpustakaan mendukung saya dalam menyelesaikan kepentingan saya	1	7	7	5	0	20
A2	10. Lingkungan perpustakaan yang nyaman dan aman	0	7	9	4	0	20
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
<b>%</b>		<b>3%</b>	<b>35%</b>	<b>40%</b>	<b>23%</b>	<b>0%</b>	
<i>Empathy (E)</i>							
Dimensi	Atribut Pertanyaan	SP	P	RR	TP	STP	Jumlah Responden
E1	11. Staff perpustakaan memeberikan perhatian khusus kepada pengunjung	1	2	8	8	1	20
E2	12. Staff perpustakaan melakukan komunikasi dengan baik dan sopan	1	6	9	4	0	20
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>40</b>
<b>%</b>		<b>5%</b>	<b>20%</b>	<b>43%</b>	<b>30%</b>	<b>3%</b>	

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan data prapenelitian diatas pada **Tabel 1.1**, terlihat bahwa penilaian responden atau pengunjung perpustakaan UPI terhadap kualitas pelayanan perpustakaan masih ditemukan responden yang sangat tidak puas terhadap dimensi *tangible* sebesar 8%, pada dimensi *reliability* sebesar 3%, pada dimensi *responsiveness* sebesar 10%, dan pada dimensi *empathy* sebesar 3%. Adapun penilaian tidak puas terhadap pertanyaan yang diberikan oleh oleh peneliti pada dimensi *tangible* sebesar 28%, pada dimensi *reliability* 33%, pada dimensi *responsiveness* 40%, pada dimensi *assurance* 23%, dan pada dimensi *empathy* 30%. Sedangkan, pertanyaan sangat puas terdapat pada dimensi *reliability* 3%, pada dimensi *responsiveness* 5%, pada dimensi *assurance* 3%, dan pada dimensi *empathy* 5%. Selain itu, tidak ada pertanyaan sangat puas pada dimensi *tangible*.

Dari tabel prapenelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pengunjung perpustakaan belum merasa puas terhadap layanan yang diterima pada perpustakaan UPI. Hal tersebut menunjukkan masih adanya kinerja yang kurang optimal pada kinerja kualitas pelayanan pada perpustakaan UPI sehingga diperlukan perbaikan kualitas dari segi pelayanannya.

Meningkatkan kualitas layanan jasa perpustakaan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh pihak perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan. Terutama, pada perpustakaan perguruan tinggi yang dapat mencerminkan perguruan tinggi itu sendiri sebagai perguruan tinggi berkelas dunia. Dengan demikian, evaluasi pelayanan perpustakaan akan selalu diperlukan untuk memonitori layanan perpustakaan itu sendiri dan dapat memberikan usulan perbaikan suatu layanan yang sesuai dengan perkembangan zaman.

Evaluasi kualitas pelayanan perpustakaan dapat dilakukan dengan menggunakan metode *service quality* (*servqual*) dan *six sigma*. Melalui kedua metode tersebut dapat diketahui *baseline* kinerja kualitas pelayanan saat ini pada tingkat *outcome*. Berdasarkan pengukuran tersebut, pengukuran dilakukan pada pelanggan yang telah menerima *output* berupa jasa dari suatu proses.

Pada penelitian sebelumnya, oleh Wisnubroto pada jurnal dengan judul “*Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dengan menggunakan Metode Six Sigma pada Hotel Malioboro Inn Yogyakarta*” metode yang digunakan adalah servqual untuk mengetahui *gap* skor kemudian dianalisis dengan menggunakan metodologi six sigma, yaitu DMAIC (*define, measure, analyze, improve, dan control*). Hasil penelitian tersebut menunjukkan penggunaan metode tersebut dapat menggambarkan *baseline* kinerja pada tingkat *outcome*.

Melalui metode servqual, akan didapatkan gambaran persepsi layanan perpustakaan yang dirasakan oleh pengunjung. Serta, untuk mengukur tingkat kinerja kualitas pelayanan jasa perpustakaan digunakan metode six sigma. Melalui metode six sigma, akan mengukur dpmo (*defects per million opportunities*) atau kegagalan dalam sejuta kesempatan. Dalam penelitian ini, pengukuran dpmo akan menunjukkan nilai yang menggambarkan kegagalan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain itu, metode six sigma akan menganalisis unsur-unsur internal perpustakaan yang kemudian adanya usulan perbaikan pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada perpustakaan UPI, penulis tertarik melakukan penelitian tentang “**Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan UPI dengan menggunakan Metode Six Sigma**”.

## 1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Kualitas pelayanan perpustakaan menjadi sebuah hal yang penting dalam menjaga kualitas perpustakaan itu sendiri. Memenuhi harapan atau kebutuhan pengunjung perpustakaan merupakan salah satu tindakan dalam peningkatan kualitas pengunjung perpustakaan. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja kualitas pelayanan pada perpustakaan UPI?
2. Bagaimana tingkat dpmo (*defects per million opportunities*) dan nilai sigma terhadap kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI?



3. Bagaimana strategi atau rekomendasi peningkatan kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kinerja kualitas pelayanan pada perpustakaan UPI
2. Mengetahui tingkat dpmo (*defects per million opportunities*) dan nilai sigma terhadap kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI
3. Mengetahui strategi atau rekomendasi peningkatan kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan pada subbab sebelumnya, kegunaan atas penelitian ini dapat dilihat dari dua kategori, yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini dijalankan sebagai bahan pemahaman penulis atas teori yang dipelajari selama di bangku perkuliahan. Selain itu, penelitian ini pun diharapkan dapat menjadi penelitian yang dilakukan selanjutnya.

2. Kegunaan praktis

Bagi Perpustakaan UPI sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan pengunjung perpustakaan. Kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI pun dapat dilihat dari hasil penelitian ini untuk mengambil tindakan atau keputusan pihak perpustakaan UPI yang akan dilakukan.

## 1.5 Struktur Organisasi Penulisan

Mengacu pada Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah UPI tahun 2015, sistematika penulisan skripsi ini terdiri atas lima bab. Dengan susunan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, berisi latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan struktur organisasi penulisan. Perumusan masalah pada bab ini akan dijawab pada BAB IV.

BAB II Kajian Pustaka, berisi kajian pustaka, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran. Kajian pustaka membahas mengenai tinjauan teoritis yang berkaitan dengan topik penelitian yang ada. Pada penelitian terdahulu, akan dijabarkan mengenai hasil penelitian-penelitian terdahulu dengan topik dan metode yang sama namun pada ruang lingkup yang berbeda. Pada subbab kerangka pemikiran merupakan rancangan yang akan dibahas sehingga adanya pembatasan penelitian agar output pada penelitian ini sesuai dengan kerangka pemikiran yang ada.

BAB III Metode Penelitian, berisi objek penelitian, metode penelitian, operasional variabel, populasi, sampel dan teknik penarikan sampel, instrumen penelitian, serta rancangan analisis data. Bagian ini merupakan prosedur penelitian mengenai langkah-langkah penelitian dalam mencapai tujuan penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, menyampaikan dua hal utama, yakni hasil penelitian berdasarkan pengolahan data penelitian dan hasil analisis data yang mengacu pada BAB III. Kemudian, pembahasan untuk menjawab rumusan penelitian pada BAB I.

BAB V Kesimpulan dan Saran, menyajikan kesimpulan atas penafsiran masalah yang dikaji. Kemudian, saran sebagai rekomendasi dalam peningkatan kinerja kualitas pelayanan perpustakaan UPI.