

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia perpustakaan di Indonesia terjadi dengan sangat cepat apalagi di lingkungan akademik, Perpustakaan mempunyai kedudukan dan peran yang sangat penting untuk meningkatkan mutu suatu perguruan tinggi dalam mewujudkan minat baca masyarakat. Oleh karena itu perpustakaan sering disebut sebagai jantung dari suatu perguruan tinggi. Maka sudah menjadi tugas pimpinan universitas dan pemerintah, untuk selalu memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanan perpustakaan ini sehingga perpustakaan bisa diminati dan bisa menjalankan fungsinya dengan baik dalam memenuhi kepuasan pelanggan, akan tetapi permasalahan mendasar yang dihadapi oleh perpustakaan adalah minat baca mahasiswa di Perguruan Tinggi sangatlah kurang. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya kualitas pelayanan dan koleksi buku-buku di perpustakaan Perguruan Tinggi yang kurang *Uptodate*. Ketertinggalan itu tidak cukup untuk dipikirkan, tetapi tantangan ke depan yang sangat berat harus dihadapi.

Faktor yang menjadi kendala bagi kemajuan perpustakaan di Indonesia juga dihadapi oleh pelaku jasa yang lain. Sekarang tinggal bagaimana sumber daya manusia, dalam hal ini pustakawan, mampu untuk selalu berpikir positif dan terus mengembangkan diri. Eksistensi suatu lembaga akhirnya akan ditentukan oleh seberapa besar lembaga tersebut bermanfaat secara optimal dan benar-benar dirasakan oleh masyarakat luas.

Perpustakaan yang menyediakan jasa pendidikan harus dapat mengetengahkan secara konsisten jasa pendidikan yang berkualitas lebih tinggi daripada jasa yang lain. Pelanggan (mahasiswa) memilih penyedia jasa dengan membandingkan pelayanan yang dirasakan (*preceived services*) dengan yang diharapkan (*expected services*). Jika pelayanan yang dirasakan berada di bawah yang diharapkan, maka timbul suatu ketidakpuasan pelanggan, rasa kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa menjadi berkurang (hilang), kepercayaan terhadap perpustakaan menurun dan akhirnya membahayakan kelangsungan hidup perpustakaan. Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan sama atau lebih besar yang diharapkan, maka pelanggan merasa puas. Mereka akan menggunakan perpustakaan sebagai tempat pusat belajar mereka dan memberitahukan kepada yang lain, sehingga menjadi alat promosi yang efektif dan kelangsungan hidup perpustakaan menjadi lebih terjamin. Oleh karena itu perpustakaan harus dapat mengidentifikasi keinginan konsumen dalam hal kualitas pelayanan secara umum maupun khusus.

Perpustakaan di sebuah perguruan tinggi menempati posisi yang strategis dalam proses pembelajaran di perguruan tinggi. Perpustakaan merupakan salah satu sumber ilmu pengetahuan yang penting. Perkembangan perpustakaan di Indonesia dapat dikatakan berjalan lebih cepat dibanding dasa warsa yang lalu, seiring dengan meningkatnya kesadaran berbagai pihak akan pentingnya perpustakaan. Bahkan di lingkup perguruan tinggi sering didengar ungkapan yang menyebut perpustakaan adalah jantungnya perguruan tinggi. Fungsi perpustakaan

menyebar luas tidak hanya pada fungsi edukasi , tetapi juga sebagai sumber informasi, penunjang riset, dan sarana rekreasi (Pedoman Perpustakaan, 2004:12).

Disisi lain perpustakaan bisa menjadi salah satu keunggulan bersaing universitas. Globalisasi pendidikan yang ditandai dengan internasionalisasi pendidikan menjadikan persaingan/kompetisi antar perguruan tinggi negeri maupun swasta lokal dan asing semakin meningkat. Kualitas fasilitas perguruan tinggi yang ditawarkan termasuk diantaranya kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan menjadi salah satu pertimbangan dalam pemilihan perguruan tinggi. Perusahaan yang memenangkan persaingan menurut Porter adalah perusahaan yang melakukan dua hal, yaitu : *the company must supply the customers want to buy' and 'the company must survive the competition"*. Artinya untuk memenangkan persaingan, perguruan tinggi harus melakukan dua hal yaitu yang pertama, Memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan yang kedua, Harus mampu bertahan dalam persaingan.

Didasarkan pada pertimbangan di atas peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan menjadi agenda yang sangat penting. Maka perpustakaan UPI mempunyai rencana strategi dalam mengembangkan perpustakaan, Sebagaimana yang di sajikan pada tabel 1.1 Rencana Strategi Perpustakaan Pusat UPI.

Tabel 1.1
Rencana Strategi Perpustakaan Pusat UPI

Tahun	Rencana Strategi Perpustakaan Pusat UPI
2007	Katalog Induk (Jaringan Perpustakaan Fakultas dan Kampus daerah)
2008	Sharing METADATA
2009	Koleksi Unggulan LOCAL CONTENT
2010	Desiderata Dua Juta Judul Pendidikan, pembelajaran dan Pengembangan Kurikulum
2011	A SOLID HYBRID LIBRARY

Sumber : Perpustakaan UPI 2010

Strategi peningkatan kualitas perpustakaan telah menjadi agenda penting UPI. Setidaknya dapat dilihat dari penetapan Unit Perpustakaan sebagai salah satu unit yang menjadi prioritas utama untuk memperoleh sertifikat ISO selain Direktorat SDM dan Sekolah Pascasarjana (Satuan Penjaminan Mutu Universitas, 2008:23). Tentu ini bukan suatu tugas yang mudah didasarkan pada hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa beberapa performansi kualitas pelayanan perpustakaan masih jauh dari harapan. Data hasil survei lapangan yang dilakukan oleh perpustakaan UPI pada tahun 2010 sebagaimana yang tersaji pada tabel 1.2 data kepuasan layanan perpustakaan, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Kepuasan Layanan Perpustakaan

No	Bentuk Layanan	(+)	(-)
1	Layanan Bagian Sirkulasi	Layanan peminjaman dan pengembalian dibagian sirkulasi sudah cukup nyaman	Pelayanan pustakawan tidak melayani pemustaka dengan baik.
2	Layanan Temu Balik Informasi	Pemustaka mengetahui dan bisa menggunakan <i>OPAC (Online Public Access Catalogue)</i> yang terdapat di perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tidak bisa menemukan informasi yang diinginkannya baik pada OPAC maupun di rak ➤ Pemustaka merasa lebih mudah mencari langsung di rak, tanpa mencari di OPAC terlebih dahulu, ataupun bertanya kepada pustakawan ➤ Sebagian besar pemustaka tidak pernah menggunakan OPAC di luar perpustakaan.
3	Layanan Koleksi Perpustakaan	Pemustaka tau dan pernah menggunakan layanan <i>e-journal</i> di Perpustakaan UPI	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pemustaka tidak puas dengan layanan <i>e-journal</i> di Perpustakaan UPI. ➤ Pemustaka sebagian besar tidak mengetahui koleksi terbaru di perpustakaan ➤ pernah menggunakan layanan pembuatan paket informasi (sebuah paket informasi berisi artikel-artikel tertentu sesuai dengan permintaan pemustaka yang dialihbentukkan dalam bentuk CD).
4	Fasilitas Umum	Pemustaka mengetahui Fasilitas umum perpustakaan UPI	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Perpustakaan UPI tidak bersih ➤ Perpustakaan UPI belum rapi ➤ Kamar mandi dan musholla Perpustakaan UPI tidak layak pakai

Sumber : Perpustakaan pusat UPI 2010

LANJUTAN TABEL 1.2

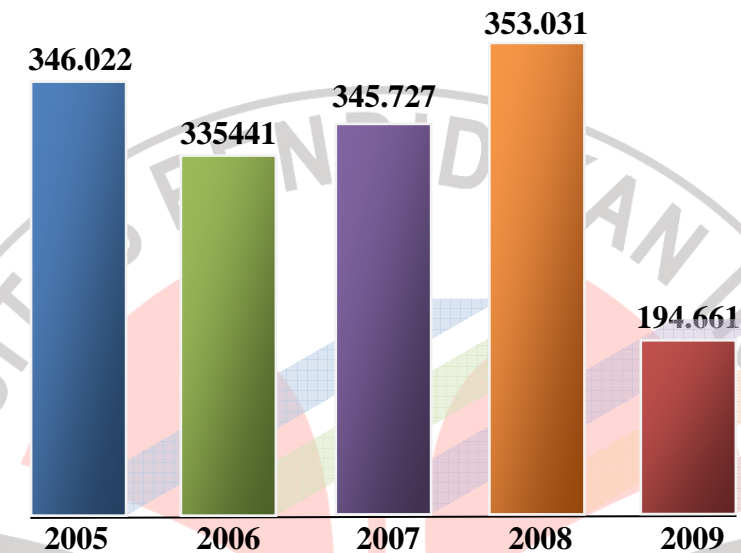
No	Bentuk Layanan	(+)	(-)
5	Pustakawan	Pustakawan di Perpustakaan UPI secara umum berpenampilan rapi	<ul style="list-style-type: none"> ➤ pustakawan yang melayani pemustaka belum profesional ➤ Pemustaka merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di Perpustakaan UPI ➤ pustakawan di Perpustakaan UPI secara umum bersikap tidak ramah ➤ Pemustaka tidak mendapatkan informasi yang diinginkan apabila bertanya kepada pustakawan ➤ Pemustaka pernah dikecewakan oleh satu atau lebih pustakawan secara personal ➤ Pemustaka tidak bisa membedakan staf perpustakaan dengan pustakawan perpustakaan. ➤ Secara umum pemustaka merasa bahwa kinerja pustakawan Perpustakaan UPI belum memuaskan

Sumber : Perpustakaan pusat UPI 2010

Seharusnya perpustakaan sebagai sebuah organisasi layanan jasa mengutamakan kepuasan pemustaka sebagai inti dari seluruh aktivitas yang dilaksanakannya. Begitupun perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia, Sebagai sebuah perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri, Perpustakaan UPI BUMN wajib memberikan layanan yang terbaik bagi pemustakanya. Hal ini dapat

diketahui dari data pemustaka tahun 2005 s/d tahun 2009 yang di sajikan oleh Gambar 1.1 Perbandingan Data Pemustaka Tahun 2005 S/D 2009.

Gambar 1.1
Perbandingan Jumlah Data Pemustaka Tahun 2005 s/d 2009

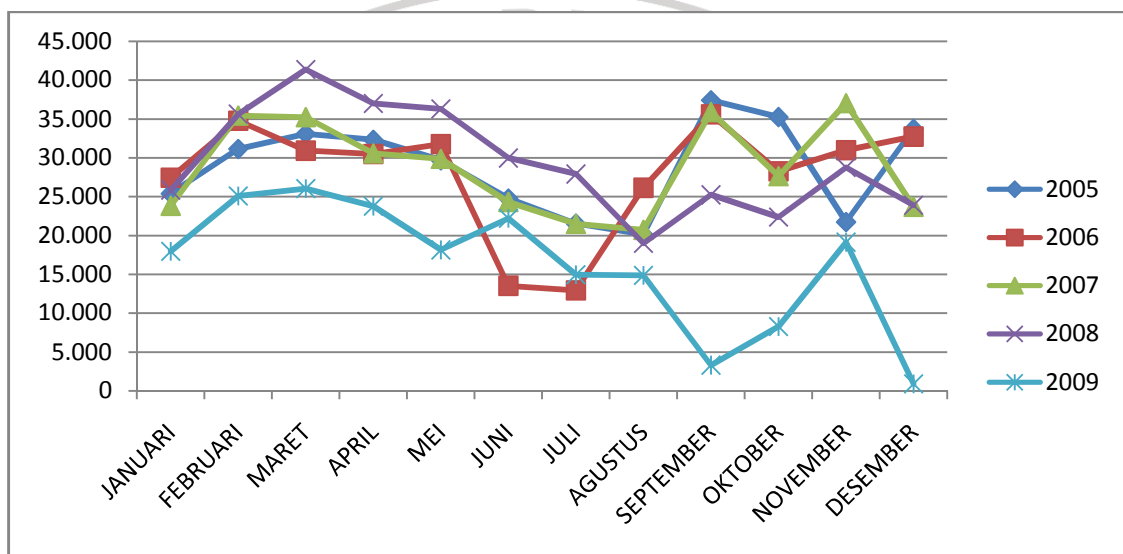


Sumber : Perpustakaan UPI 2010

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa pada tahun 2005 menuju tahun 2006 terjadi penurunan pemustaka dari jumlah 346.022 pemustaka menjadi 335.441 pemustaka, Salah satu penyebabnya adalah kurangnya minat baca para mahasiswa dan kurangnya pelayanan dari para pustakawan perpustakaan yang mengakibatkan menurunnya jumlah pemustaka di perpustakaan akan tetapi perpustakaan pusat Universitas Pendidikan Indonesia meningkatkan kualitas pelayanan dan akhirnya pada tahun 2007 menuju tahun 2008 terjadi peningkatan yang sangat signifikan yaitu 345.727 pada tahun 2007 dan 353.031 pada tahun 2008. Hasil ini tidak bertahan lama karena pada tahun 2009 data pemustaka perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia menurun drastis sekitar 35% dari tahun 2008 yang berjumlah 353.031 menuju tahun 2009 yang berjumlah 194.661

jumlah pemustaka, Hal ini di sebabkan oleh kualitas pelayanan pustakawan perpustakaan yang belum bisa konsisten dengan strategi yang sudah di rancang oleh perpustakaan.

Gambar 1.2
Perbandingan Jumlah Data Pemustaka
Dari Bulan Januari 2005 s/d Bulan Desember 2009



Sumber : Perpustakaan UPI 2010

Gambar 1.2 menunjukkan keadaan yang nyata bahwa performansi dari perpustakaan UPI setiap bulan cenderung menurun, fakta terparah yang terjadi di akhir bulan disetiap tahunnya. Salah satu penyebab terjadinya fakta ini adalah kurangnya minat baca para mahasiswa dan kurannnya pelayanan dari para pustakawan perpustakaan yang mengakibatkan menurunnya jumlah pemustaka di perpustakaan dan kualitas pelayanan pustakawan perpustakaan yang belum bisa konsisten dengan strategi yang sudah di rancang oleh perpustakaan.

Langkah awal (*starting point*) dalam peningkatan kualitas pelayanan sebenarnya berangkat dari statement : **apa yang dibutuhkan dan diinginkan**

konsumen dalam hal ini pengguna layanan perpustakaan. Kualitas itu sendiri didefinisikan sebagai keseluruhan atribut dan karakteristik dari produk dan jasa yang menunjukkan kemampuannya **untuk memenuhi kepuasan konsumen** baik yang dinyatakan secara eksplisit maupun implisit (Render dan Heizer, 2009:145). Beberapa metode dapat digunakan meningkatkan kualitas, diantaranya adalah *Quality Function Deployment*. Metode ini merupakan alat dalam manajemen operasi untuk meningkatkan kualitas sesuai dengan keinginan konsumen.

Maka penelitian terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan adanya peningkatan mutu pelayanan dan untuk jangka panjang demi mempertahankan konsumen.

Roberta Russel and Bernard W Taylor (2009:170)

Quality Function Deployment (QFD) adalah “*Process the translates the voice of the customer into technical design requirement*” artinya Proses untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen kedalam atribut atau karakteristik produk yang di hasilkan.

Haedar Akib dan Husain Syam, (2009:41) Menyebutkan bahwa

Quality Function Deployment (QFD) adalah suatu metode yang mampu menghubungkan kebutuhan konsumen dengan fungsi terkait seperti desain, pengembangan, rekayasa, produksi dan pelayanan yang ada di dalam perusahaan.

Definisi-definisi di atas yang menjadi perhatian dalam melakukan metode *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan suatu metode yang mampu menghubungkan kebutuhan konsumen yang menggabungkan suara pelanggan serta mempromosikan pemahaman yang lebih baik seperti desain, pengembangan, rekayasa, produksi dan pelayanan yang ada di dalam perusahaan sehingga pelanggan menjadi puas.

Pada penelitian ini, penulis meneliti tentang Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa perpustakaan bagi mahasiswanya sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen (mahasiswa).

Berdasarkan latar belakang di atas maka perlu diadakan suatu penelitian, oleh karena itu penulis mengambil judul **Implementasi Metode *Quality Function Deployment* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Survei pada Pengguna Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia Bandung)**.

1.2 Identifikasi Masalah

Lembaga pendidikan, dalam hal ini Universitas Pendidikan Indonesia mempunyai fungsi yang sangat penting dalam masyarakat terutama perannya dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dengan Visi sebagai Pusat Keunggulan sumber informasi (*Center of Excellence for information Resources*) dalam penghimpunan, pengelolaan, penyebaran dan pelestarian sumber informasi untuk pendidikan, pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Universitas Pendidikan Indonesia yang bergerak di bidang pendidikan dan non kependidikan sangat perlu untuk dapat mengenali dan memenuhi kebutuhan konsumen dalam pelayanan dan sarana pendidikan sehingga perpustakaan pusat Universitas Pendidikan Indonesia diduga perlu untuk melakukan Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk meningkatkan Kualitas pelayanan jasa perpustakaan dalam rangka untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan sebenarnya berangkat dari statement: **apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen** dalam hal ini pengguna layanan perpustakaan. Kualitas itu sendiri didefinisikan sebagai keseluruhan atribut dan karakteristik dari produk dan jasa yang menunjukkan kemampuannya **untuk memenuhi kepuasan konsumen** baik yang dinyatakan secara eksplisit maupun implisit (Render dan Heizer, 2009:145). Beberapa metode dapat digunakan meningkatkan kualitas, diantaranya adalah *Quality Function Deployment*. Metode ini merupakan alat dalam manajemen operasi untuk meningkatkan kualitas sesuai dengan keinginan konsumen.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka yang menjadi tema sentral dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

Perpustakaan Pusat Universitas Pendidikan Indonesia merupakan salah satu unit penunjang layanan informasi umum di bidang pendidikan, pembelajaran dan penelitian kepada seluruh civitas akademika dan masyarakat umum dilingkungan Universitas Pendidikan

Indonesia, sebagai “Jantungnya Program Pendidikan dan Pembelajaran Universitas”. Perpustakaan UPI selalu mengembangkan diri melalui Strategi peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan segala kemudahan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan pengguna perpustakaan dalam rangka memenuhi kepuasan konsumen.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi permasalahan yang telah diungkapkan di atas, selanjutnya dalam penelitian ini dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah karakteristik pelayanan yang diinginkan oleh pengguna layanan perpustakaan UPI?
2. Bagaimanakah tingkat perbandingan kualitas pelayanan perpustakaan UPI jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan perpustakaan universitas yang lain?
3. Bagaimanakah strategi pelayanan yang dilaksanakan perpustakaan UPI?
4. Bagaimanakah keterkaitan karakteristik pelayanan yang diinginkan dengan strategi yang dilaksanakan?
5. Bagaimanakah keterkaitan setiap strategi pelayanan yang dilaksanakan perpustakaan UPI?
6. Bagaimanakah strategi pengendalian kualitas pelayanan **yang seharusnya** dilakukan oleh perpustakaan UPI didasarkan pada kebutuhan dan keinginan pengguna layanan perpustakaan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk memperoleh gambaran mengenai karakteristik pelayanan yang diinginkan oleh pengguna layanan perpustakaan UPI?
2. Untuk mengetahui tingkat perbandingan kualitas pelayanan perpustakaan UPI jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan perpustakaan universitas yang lain?
3. Untuk memperoleh gambaran strategi pelayanan yang dilaksanakan perpustakaan UPI?
4. Untuk memperoleh gambaran mengenai keterkaitan karakteristik pelayanan yang diinginkan dengan strategi yang dilaksanakan?
5. Untuk memperoleh gambaran mengenai keterkaitan setiap strategi pelayanan yang dilaksanakan perpustakaan UPI?
6. Untuk mengetahui strategi pengendalian kualitas pelayanan **yang seharusnya** dilakukan oleh perpustakaan UPI didasarkan pada kebutuhan dan keinginan pengguna layanan perpustakaan ?

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai Penerapan Metode *Quality Function Defloyment (Qfd)* Kualitas Pelayanan yang berdampak pada kepuasan konsumen, sehingga diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi para akademisi dalam mengembangkan teori manajemen operasi dalam jasa pelayanan di perpustakaan. Dapat dijadikan kajian lebih lanjut untuk pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen manajemen kualitas jasa.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk perpustakaan pusat UPI dan bahan pertimbangan di masa yang akan datang oleh perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen.

