

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah dalam penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan

### **1.1 Latar Belakang**

Perguruan Tinggi diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi. Penyelenggaraan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang didirikan oleh sebagian masyarakat haruslah berbentuk yayasan yang mempunyai bentuk badan hukum. Perguruan Tinggi dapat menghasilkan lulusan yang berkualitas, inovatif dan kreatif agar dapat bersaing di dunia kerja. Upaya memenuhi pencapaian keinginan mahasiswa atau lulusan yang berkualitas merupakan kunci sukses agar dapat memenangkan persaingan. Tindakan terbaik yang harus dilakukan oleh lembaga perguruan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk melakukan peningkatan pelayanan (PP No 60 Tahun 1999).

Manajemen kualitas sangat dibutuhkan dalam setiap perusahaan untuk mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan, untuk mencapainya maka diperlukan dalam mengambil sebuah tindakan seseorang terutama dalam peningkatan pengawasan kegiatan dan tugas-tugas yang diperlukan untuk mempertahankan tingkat keunggulan yang diinginkan. Manajemen kualitas saat ini merupakan suatu permasalahan yang sangat besar terutama dalam perusahaan atau pun Perguruan Tinggi. Berdasarkan hasil penelitian tentang manajemen kualitas menunjukkan bahwa saat ini masih minim untuk dibahas dan masih kurang dalam tindak lanjut terutama dalam hal evaluasi perbaikan (Ibrahim 2016).

Perpustakaan adalah merupakan sarana peningkatan mutu pendidikan sebagaimana yang telah diatur dalam UU No. 43 tahun 2007, tentang Perpustakaan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, sumber informasi dan rekreasi untuk meningkatkan

kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Perpustakaan juga bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa (UU No 43 Tahun 2007).

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan institusi pembinaan minat baca bagi seluruh pemustaka baik mahasiswa maupun dosen dimana tujuannya agar kualitas perpustakaan itu terukur, sehingga dapat membantu penilaian peningkatan akreditasi, perpustakaan perguruan tinggi mempunyai penilaian tersendiri oleh lembaga independen yang didasari atas penilaian bersifat objektif dan transparan (Suparmo 2012)

Perpustakaan merupakan salah satu kunci untuk membangun kesadaran literer, disamping lembaga pendidikan formal. Fungsi utama dari perpustakaan adalah untuk membantu orang menjadi melek informasi. Termasuk memberitahu mereka bagaimana menemukan informasi dan juga mengembangkan minat baca. Perpustakaan membantu orang untuk belajar sepanjang hayat dan memperdalam ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan kebutuhan hidupnya serta dapat mengaplikasikan ilmunya sesuai dengan situasi dan kondisi yang terus berkembang.

Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina (UIS) memegang peranan yang penting bagi kegiatan sivitas akademika yang ada di lingkungan UIS. Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina (UIS) mempunyai fasilitas layanan fisik maupun non fisik seperti meja baca, buku-buku keteknikan, Skripsi, laporan KP, dan Laporan Praktikum. Dari layanan yang tersedia saat ini masih banyak pengguna yang merasa bahwa perpustakaan belum dapat memenuhi harapan mereka, antara lain jumlah eksemplar yang ada untuk satu jenis buku masih kurang dan kurangnya jumlah buku yang dapat dijadikan referensi untuk kedua Prodi yaitu Teknik Industri dan Teknik Informatika.

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan yang telah dilakukan menunjukkan adanya beberapa kekurangan layanan yang tersedia di perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina sehingga akan mempengaruhi minat baca

para mahasiswa maupun dosen. Adapun data minat baca selama 3 Tahun di perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1** Data Minat Baca Selama 3 Tahun

No	Tahun	Semester	Total Mahasiswa Aktif Berdasarkan Prodi		Total Mhs Aktif di FT Uis	Jumlah Peminat Baca	Persentase
			Tek Industri	Tek Informatika			
1	2017	Ganjil	572	566	1138	254	22,3 %
		Genap	507	408	915	212	23,2 %
2	2018	Ganjil	561	603	1164	363	31,2 %
		Genap	611	632	1243	276	22,2 %
3	2019	Ganjil	806	723	1529	381	24,9 %
		Genap	736	757	1493	367	24,6 %
Rata-rata					<b>1247</b>	<b>308,8</b>	<b>24,7 %</b>

Sumber: Perpustakaan FT UIS (2020)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah rata-rata minat baca selama 3 tahun mulai dari tahun 2017-2019 yaitu sebesar 308 orang pertahun atau sebanyak 24,7 %. Dapat disimpulkan bahwa minat baca mahasiswa masih rendah. Salah satu penyebabnya adalah karena mahasiswa belum merasa puas terhadap fasilitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan FT UIS.

Oleh karena itu untuk mengatasi masalah ini, maka perlu dilakukan analisis dan pengukuran terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan FT UIS. Dengan peningkatan kualitas pelayanan tersebut diharapkan dapat meningkatkan minat baca mahasiswa. Penelitian ini menerapkan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dalam peningkatan kualitas layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi (studi kasus di Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina)".

## 1.2 Rumusan masalah

Sesuai dengan latar belakang permasalahan, maka masalah-masalah yang menjadi pokok penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut;

1. Bagaimana mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina (UIS)?

2. Bagaimana merancang tindakan pengembangan perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina (UIS) untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka penelitian ini dibatasi hanya membahas rancangan perbaikan kualitas layanan perpustakaan FT UIS dengan menggunakan metode QFD.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina (UIS).
2. Untuk merancang desain perbaikan dalam upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina (UIS).

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang manajemen kualitas khususnya pada kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi.
2. Membantu kampus dalam pengukuran kepuasan layanan perpustakaan dalam peningkatan akreditasi.
3. Memberikan gambaran kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina (UIS) yang dirasakan oleh mahasiswa.
4. Memberikan saran kepada pihak perpustakaan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

## **1.6 Sistematika Penulisan Laporan**

Untuk lebih memperjelas dan mengembangkan pokok-pokok laporan penelitian ini, maka diperlukan suatu sistematika penulisan antara lain sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi mengenai teori yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas misalnya mengenai sistem dan kualitas pelayanan, dan metode-metode yang digunakan pada kualitas pelayanan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian mencakup waktu dan tempat penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data, hasil dan pembahasan, serta *flow chart* penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan pengolahan data yang dilakukan berdasarkan metodologi penelitian dan kemudian dilakukan pembahasan dari hasil yang diperoleh dari pengolahan data.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**