

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai pendahuluan pembuatan laporan tugas akhir. Pendahuluan terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan batasan masalah penelitian serta sistematika penulisan laporan.

### 1.1 Latar Belakang

Pendidikan menurut Undang-undang sistem pendidikan nasional nomor 20 tahun 2003 adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mampu untuk mengembangkan potensi diri peserta didik untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat. Education For All (EFA) Global Monitoring Report 2011 menyebutkan pendidikan Indonesia menurun dari peringkat 65 menjadi peringkat 69. Indonesia masih tertinggal dari Brunei darusalam yang menempati posisi 34 dan Malaysia yang menempati posisi 65 (Kompas, 3 Maret 2011). Dari peringkat Indonesia tersebut dapat dilihat bahwa mutu pendidikan di Indonesia masih kurang baik. Oleh sebab itu pemerintah seharusnya serius menangani bidang pendidikan, sebab dengan sistem pendidikan yang baik diharapkan muncul generasi penerus bangsa yang berkualitas dan mampu menyesuaikan diri untuk hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan terdapat beberapa jenjang pendidikan. Jenjang pendidikan yang terdapat di Indonesia yaitu Pendidikan Anak Usia Dini, Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar dan Sederajat, Sekolah Menengah Pertama dan Sederajat, Sekolah Menengah Atas dan sederajat serta jenjang Perguruan Tinggi seperti Universitas, Sekolah Tinggi dan

sebagainya. Jenjang Perguruan Tinggi merupakan jenjang pendidikan yang terakhir, baik itu berupa pendidikan diploma, magister, sarjana, spesialis dan program doktor.

Universitas Andalas merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang ada di Indonesia. Universitas Andalas terletak di Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Pada tanggal 1 Februari 2014, berdasarkan surat Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT), Nomor:039/SK/BAN-PT/Akred/PT/I/2014 tentang Nilai dan Peringkat Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Universitas Andalas mendapatkan peringkat A. Hal ini mencerminkan bahwa Universitas Andalas merupakan salah satu Perguruan Tinggi terbaik di Indonesia.

Menurut Kepala Sub Bagian Humas dan Protokol Universitas Andalas jumlah mahasiswa Universitas Andalas mencapai angka 24.604 orang mahasiswa yang aktif (Antarasumber, 9 Januari 2014). Universitas Andalas memiliki fasilitas yang cukup, diantaranya Asrama Mahasiswa, Gedung pusat Kegiatan Mahasiswa, Sarana Olahraga, Mesjid, Sarana Transportasi, Gedung Perpustakaan dan sarana pendukung lainnya seperti Mess di Fakultas kedokteran dan Ruang Seminar di Gedung E, Gedung *Convention Hall*, Gedung Pusat Bahasa Universitas Adalas. (Salingka Unand, 2013). Diantara beberapa sarana yang ada di Universitas Andalas, perpustakaan merupakan salah satu sarana penunjang di bidang pendidikan.

Perpustakaan merupakan salah satu fasilitas penting dalam sebuah institusi pendidikan seperti Universitas. Perpustakaan merupakan sumber informasi dari berbagai bidang ilmu pengetahuan. Suatu informasi tidak akan berguna jika informasi tersebut tidak sampai kepada pengguna dan orang yang membutuhkan informasi. Di perpustakaan Universitas Andalas terdapat beberapa informasi yang bisa ditemukan, seperti informasi yang berupa ilmiah, informasi yang berhubungan dengan sejarah dan informasi yang bersifat populer (Pustaka Unand, 2014).

Sebagai salah satu sarana penunjang di bidang pendidikan, Kepala Perpustakaan Universitas Andalas, Azral MPd dalam wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 19 Mei 2014, mengatakan bahwa Perpustakaan Universitas Andalas memiliki beberapa layanan. Layanan yang ada di Perpustakaan Universitas antara lain pelayanan di bidang sirkulasi (peminjaman, pengembalian, dan bebas perpustakaan), layanan di bidang administrasi dan keuangan, layanan di bidang koleksi lokal (Skripsi, tesis, jurnal dan laporan penelitian). Layanan-layanan ini bertujuan untuk memudahkan para pengunjung dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, serta dalam proses peminjaman buku.

Setiap hari kerja, perpustakaan Universitas Andalas selalu ramai pengunjung. Berdasarkan data pengunjung pada tahun 2013, perpustakaan Universitas Andalas setiap harinya rata-rata dikunjungi oleh 600 orang. Pengunjung perpustakaan yang paling banyak berasal dari fakultas Teknik dan Fakultas Ekonomi Universitas Andalas (Pustaka Unand, 2014). Pengunjung perpustakaan Universitas Andalas ini tidak hanya berasal dari mahasiswa Universitas Andalas saja, tetapi terdapat juga pengunjung yang berasal dari Perguruan Tinggi lain yang berada di kota Padang. Dilihat dari data pengunjung, dapat dilihat bahwa masih kurangnya minat mahasiswa Universitas Andalas yang mengunjungi Perpustakaan Universitas Andalas, yang mana hanya 2,5 % dari mahasiswa yang datang (Pustaka Unand, 2014). Kurangnya minat pengunjung yang datang ke perpustakaan Universitas Andalas ini, tidak lepas dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengunjung yang datang. Pelayanan yang baik maka akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para pengunjung perpustakaan.

Penilaian kepuasan pengunjung dan kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Andalas merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja dari Perpustakaan Universitas Andalas. Penilaian kepuasan pengunjung Perpustakaan Universitas Andalas juga bertujuan untuk mengetahui aspek mana yang akan dijadikan perhatian untuk peningkatan pelayanan yang diberikan kepada para

pengunjung perpustakaan. Untuk melakukan penilaian kepuasan pengunjung serta kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan dua metode, yaitu metode *Service Quality* (servqual) dan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Metode *Service Quality* (servqual) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur suatu kualitas pelayanan dari suatu jasa. SERVQUAL ini dikenal pula dengan istilah *Gap Analysis Model*. SERVQUAL ini dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa (Santoso, 2006). Sehingga dengan menerapkan metode tersebut pada Perpustakaan Universitas Andalas, maka diharapkan kualitas pelayanan dari Perpustakaan Universitas Andalas dapat ditingkatkan.

Metode IPA merupakan salah satu metode pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Metode IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. Metode IPA bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang juga dikenal dengan *quadrant analysis*. IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis (Rangkuti, 2003).

Sementara itu pengunjung perpustakaan merupakan konsumen utama dari Perpustakaan. Evaluasi berdasarkan persepsi pengunjung yang menggambarkan kepuasan pengunjung dalam pelayanan di Perpustakaan Universitas Andalas. Evaluasi terhadap kepuasan pelayanan berdasarkan persepsi pengunjung perlu dilakukan. Menurut Turk, evaluasi terhadap kepuasan merupakan hal yang penting untuk mendapatkan informasi tentang kinerja dari pelayanan perpustakaan sehingga pelayanan yang telah diberikan dapat ditingkatkan dan keberadaan

perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya (Puspitasari, 2010).

Sebagai pusat layanan informasi dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, kepuasan terhadap jasa pelayanan merupakan salah satu hal yang penting bagi Perpustakaan Universitas Andalas. Hal ini dikarenakan dengan memberikan kepuasan kepada penggunanya diharapkan fungsi dan tujuan dari perpustakaan dapat dicapai. Untuk itu perlu dilakukan identifikasi dan penentuan faktor kepuasan jasa pelayanan Perpustakaan Universitas Andalas. Berdasarkan hal tersebut, maka faktor-faktor kepuasan jasa pelayanan pengunjung dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan dalam pengembangan alat ukur kepuasan jasa pelayanan, khususnya pada jasa pelayanan di Perpustakaan Universitas Andalas.

## 1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah meningkatkan kinerja Perpustakaan Universitas Andalas berdasarkan kondisi kepuasan pengunjung saat ini, dengan menggunakan metode *Service Quality* (servqual) dan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

## 1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Mengukur nilai kesenjangan (*gap*) yang terjadi pada dimensi *service quality* menggunakan metode *Servqual* pada Perpustakaan Universitas Andalas.
2. Menentukan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance performance analysis*.

## 1.4 Batasan Masalah

Ruang lingkup dan fokus pengamatan dilakukan terhadap indikator yang mempengaruhi kualitas dan kepuasan pelanggan, serta peningkatan kinerja dari Perpustakaan Universitas Andalas.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan ini adalah :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan memberikan penjelasan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan dari laporan tugas akhir.

### BAB II LANDASAN TEORI

Bab landasan teori memuat pengetahuan dan teori-teori, sebagai landasan ilmiah dalam melaksanakan penelitian tugas akhir.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian memaparkan tahapan demi tahapan dalam melaksanakan penelitian tugas akhir.

### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan proses pengumpulan dan pengolahan data, seperti pengumpulan data kuesioner, validitas, reliabilitas dan kecukupan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna perpustakaan serta perhitungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### BAB V ANALISIS

Bab analisis memaparkan ulasan demi ulasan analisis terhadap hasil penelitian tugas akhir.

### BAB VI PENUTUP

Bab penutup terdiri dari kesimpulan dan saran pelaksanaan penelitian tugas akhir.