

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu titik ukur dari perkembangan suatu perusahaan atau instansi. Hal tersebut dapat dinilai dari kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Tujuan dari pemberian pelayanan yang baik adalah agar pelanggan dapat bertahan menggunakan barang dan jasa yang dijual. Dalam memasarkan produk barang dan jasa, terjadi interaksi antara perusahaan dengan pelanggan secara langsung. Hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan.

Perpustakaan memegang peran penting dalam proses pembelajaran di perguruan tinggi. Perpustakaan menjadi pelayanan informasi penunjang pembelajaran dan tri darma perguruan tinggi, yaitu: pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Melihat perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini, perpustakaan dituntut untuk terus mengembangkan pelayanannya. Perpustakaan bukan hanya penyedia buku kuliah dan ruang baca saja, tetapi perpustakaan harus mampu mengakomodasi berbagai kebutuhan pelanggan yang semakin meningkat seiring meningkatnya kemajuan zaman.

Perpustakaan Universitas Andalas merupakan salah satu tempat yang sering dikunjungi oleh mahasiswa Universitas Andalas. Selain sebagai tempat untuk melakukan peminjaman buku, perpustakaan Universitas Andalas juga dikunjungi oleh mahasiswa sebagai tempat untuk belajar, istirahat, berorganisasi, membaca buku, internetan, atau sekadar bersantai dengan teman-teman sambil menunggu jam kuliah masuk.

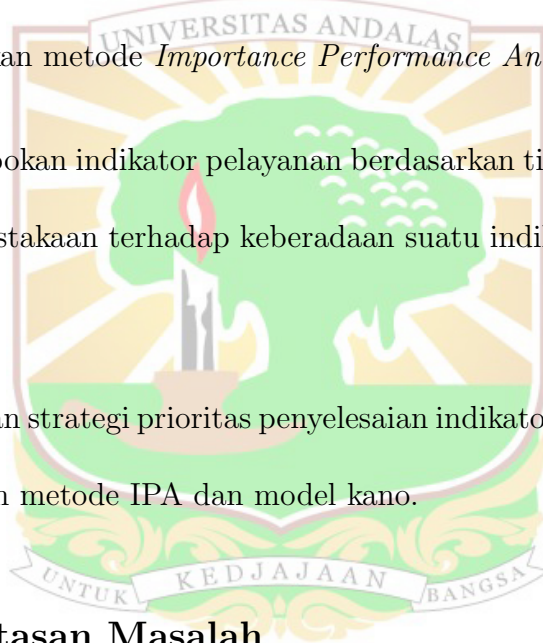
Perubahan yang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Andalas dalam lima tahun terakhir merupakan perubahan yang cukup signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin banyak pengunjung perpustakaan yang mulai berdatangan setiap harinya. Semakin banyak pengunjung merupakan suatu hal positif yang menunjukkan kemajuan dari perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan harus memperhatikan pelayanan yang diberikan sehingga tingkat kepuasan pengunjung semakin bertambah.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mencoba untuk mengkaji lebih dalam bagaimana pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung perpustakaan sehingga pada akhirnya bisa melihat bagaimana tingkat kinerja dan tingkat kepuasan yang dirasakan pengunjung, melihat indikator-indikator apa saja yang harus dipertahankan dan diperbaiki, serta melihat bagaimana strategi prioritas penyelesaian indikator-indikator yang perlu diperbaiki dan dipertahankan oleh perpustakaan Universitas Andalas.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penulisan tugas akhir ini mengacu kepada tiga hal yaitu:

1. Menganalisa tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan dengan menggunakan teori *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Merumuskan indikator pelayanan yang akan diperbaiki dan dipertahankan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Mengelompokan indikator pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap keberadaan suatu indikator menggunakan model kano.
4. Merumuskan strategi prioritas penyelesaian indikator pelayanan dengan mengintegrasikan metode IPA dan model kano.



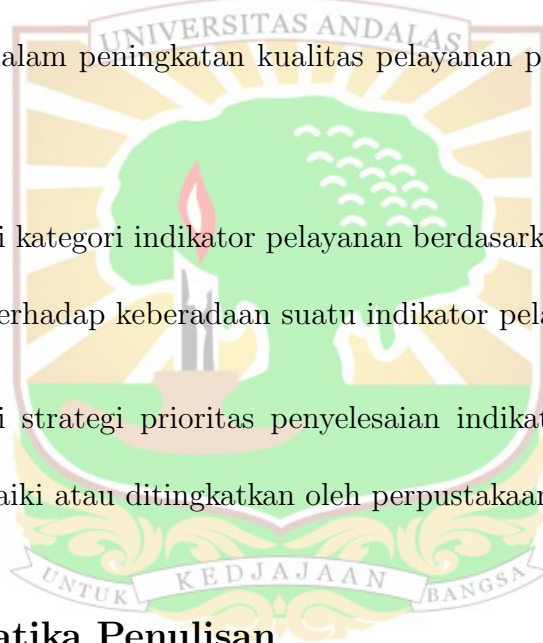
1.3 Pembatasan Masalah

Penulisan tugas akhir ini dibatasi pada analisa kepuasan pengunjung dan penentuan strategi prioritas terhadap indikator-indikator yang perlu dipertahankan dan diperbaiki atau ditingkatkan di perpustakaan Universitas Andalas.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Andalas secara keseluruhan.
2. Mengetahui indikator pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan dan dipertahankan dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Andalas.
3. Mengetahui kategori indikator pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap keberadaan suatu indikator pelayanan.
4. Mengetahui strategi prioritas penyelesaian indikator yang dipertahankan dan diperbaiki atau ditingkatkan oleh perpustakaan Universitas Andalas.



1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir ini terdiri dari lima bab yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Pada Bab I dijelaskan latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan sistematika penulisan dalam tugas akhir ini.

2. Bab II Landasan Teori

Pada Bab II dijelaskan teori-teori yang meliputi kualitas layanan, data, penentuan sample, kuesioner, teori pengujian statistik, teori *customer satisfaction index*, metode *importance performance analysis*, model kano dan integrasi IPA-Kano.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Pada Bab III dijelaskan metodologi penelitian yang berisi langkah-langkah penyelesaian tugas akhir ini.

4. Bab IV Pembahasan

Bab IV membahas hasil penelitian yang meliputi indikator penilaian, karakteristik data, uji validitas dan reliabilitas indikator, hasil *customer satisfaction index*, hasil metode *importance performance analysis*, hasil model kano dan hasil integrasi IPA-Kano.

5. Bab V Penutup

Bab V berisi kesimpulan dan saran dari tugas akhir ini.

6. Lampiran

Pada bagian ini ditampilkan seluruh lampiran-lampiran yang dipakai untuk menentukan hasil-hasil pada pembahasan.

