

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan mempunyai peranan penting dalam berkembangnya ilmu pengetahuan dan berkembangnya informasi. Perpustakaan sebagai pusat dan tempat pengelolaan informasi harus dapat menjaga eksistensinya sebagai tempat ilmu pengetahuan dan informasi yang dapat dipercaya dan akurat.

Perpustakaan sebagai tempat mengelola dan pusat sumber informasi ilmiah yang sangat dibutuhkan oleh sebuah pemustaka. Dengan berjalanya waktu sumber daya informasi yang berkualitas sangat dibutuhkan oleh pemustaka. Untuk mendapatkan sumber daya informasi yang berkualitas dapat diperoleh dengan adanya perpustakaan.

Perpustakaan merupakan sebagai unit pelayanan, dalam menjalankan fungsinya sebagai unit pelayanan harus diikuti dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan terhadap pemustaka. Kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan dari penerima layanan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan dari pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, perpustakaan dapat mengambil langkah-langkah dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka.

Kualitas pelayanan perpustakaan yang baik merupakan salah satu kewajiban yang harus dipenuhi, Karena sebuah perpustakaan dianggap baik apabila pengguna perpustakaan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Penelitian ini bertujuan membuat sistem yang dapat mengukur kualitas pelayanan perpustakaan dilihat dari perspektif pemustaka pada studi kasus yang diambil pada penelitian ini adalah perpustakaan Fakultas Teknologi Industri (FTI) Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Metode *Libqual* merupakan metode pengembangan dari metode SERVQUAL. *Libqual* merupakan sebuah metode pengukuran tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan cara menghitung *Gap* antara persepsi dan harapan dari penerima layanan. *Libqual* terdiri dari tiga dimensi yang

dijadikan indikator pengukuran yaitu *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *Information Control* (Kualitas dan akses informasi) dan *Library as Place* (sarana perpustakaan).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka permasalahan yang telah dikaji penulis muncul permasalahannya adalah: Bagaimana merancang sebuah sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan kualitas pelayanan perpustakaan di Fakultas Teknologi Industri UNISSULA Semarang.

1.3 Pembatasan Masalah

Berikut adalah pembatasan masalah dari penelitian sistem informasi yang akan dibuat sebagai berikut :

1. Sistem ini hanya digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan yang diambil dari sisi pemustaka.
2. Sistem ini menggunakan sampel mahasiswa Fakultas Teknologi Industri (FTI) Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA).

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah merancang dan membangun sebuah sistem informasi kualitas pelayanan perpustakaan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima.

1.5 Manfaat

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi-informasi mengenai kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan harapan pemustaka.
2. Sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dari perspektif pemustaka.

3. Sistem informasi ini diharapkan dapat memperoleh gambaran sejauh mana tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola perpustakaan.
4. Sistem informasi ini diharapkan memberikan dampak yang positif bagi perpustakaan untuk kedepannya mengembangkan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi dan ilmu pengetahuan bagi para pengguna perpustakaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penyusunan tugas akhir, penulis membagi menjadi beberapa bab sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab pendahuluan terdapat latar belakang masalah untuk diangkat sebagai judul penelitian, perumusan masalah untuk mengetahui masalah yang perlu dipecahkan, pembatasan masalah yang dibuat supaya ruang lingkup pemecahan masalah tidak terlalu melebar dari penelitian, tujuan yang ingin dicapai dengan adanya penelitian, manfaat yang diperoleh dengan adanya penelitian ini, dan sistematika penulisan berisi penjelasan dari penyusunan laporan tugas akhir.

Bab II : Landasan Teori

Pada bab landasan teori berisi tentang penelitian-penelitian yang sebelumnya sudah ada yang dijadikan sebagai acuan dan pembanding dari penelitian yang sedang dilakukan, dan pada bab ini terdapat dasar teori sebagai penunjang penelitian.

Bab III : Analisa dan Desain Sistem

Pada bab ini membahas tentang analisis proses bisnis, analisis sistem, desain database, dan desain *interface*.

Bab IV : Implementasi

Bab ini mengenai implementasi data tabel, implementasi sistem dan pengujian sistem.

Bab VI : Penutup

Pada bab penutup berisi kesimpulan dan saran dari sistem yang dibuat.