

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Universitas merupakan suatu lembaga pendidikan perguruan tinggi yang berpedoman pada civitas akademika yang di dalamnya terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan. Di dalam perguruan tinggi terdapat banyak sekali fasilitas yang menunjang pendidikan yang salah satunya yaitu pelayanan perpustakaan yang juga melaksanakan Tridharma melalui penyediaan, pengorganisasian dan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan. Fungsi dari perpustakaan perguruan tinggi memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan bagi pengunjung perpustakaan.

Kualitas pelayanan merupakan harapan dari pengunjung dan apa yang nantinya akan diterima oleh pengunjung. Jika pelayanan yang diberikan jauh lebih baik melampaui harapan maka pelayanan tersebut termasuk ke dalam pelayanan ideal namun jika pelayanan yang diberikan lebih rendah dari harapan maka pelayanan tersebut termasuk ke dalam pelayanan buruk. Pada objek penelitian perpustakaan pusat Universitas Islam Sultan Agung Semarang (UNISSULA) yakni belum terdapatnya sistem yang dapat digunakan oleh pengunjung dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang nantinya digunakan sebagai bahan untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan. (Dimas & Oktafani, 2014)

Pada penelitian ini objek yang digunakan adalah perpustakaan pusat Universitas Islam Sultan Agung Semarang Jawa Tengah. Pada perpustakaan ini mempunyai fasilitas yang cukup memadai mulai dari buku hingga penerapan teknologi dalam pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa atau pengunjung. Pada perpustakaan ini belum terdapat suatu sistem kepuasan pengunjung terhadap pelayanan untuk mendukung kemajuan perpustakaan dari penilaian pengunjung yang digunakan sebagai bahan evaluasi kedepannya.

Pada metode Libqual (*library quality*) untuk mengetahui perbandingan antara persepsi dan harapan dari pengunjung perpustakaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut (Fatmawati, 2017) bahwa ada empat dimensi dalam

melakukan metode dalam libqual, yaitu 1) sikap dan pelayan pustakawan dalam melayani, 2) suasana dalam ruang pustaka, 3) petunjuk dan saran akses, 4) akses informasi kepada pengunjung. Dengan dimensi yang ada maka dapat diketahui seberapa baik perpustakaan dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung. Fuzzy Tsukamoto digunakan untuk perangkaian dari *output* atau hasil yang dicari dengan mengubah *input* (berupa himpunan fuzzy dari komposisi aturan fuzzy) menjadi suatu bilangan pada domain himpunan fuzzy tersebut. Terdapat 4 langkah didalam logika Fuzzy Tsukamoto yaitu fuzzyfikasi, pembentukan rule, mesin inferensi dan defuzzyfikasi.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yang berupa kualitas pelayanan perpustakaan yaitu :

- a. Perpustakaan pusat belum memiliki sistem penunjang untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan.
- b. Belum terdapat sistem evaluasi kualitas pelayanan di dalam perpustakaan pusat.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yang berupa kualitas pelayanan perpustakaan yaitu :

- a. Sistem kepuasan pengunjung yang dibuat tidak terintegrasi dengan sistem lain yang ada pada perpustakaan pusat.
- b. Atribut pada kuisisioner ditentukan oleh pihak pengelola perpustakaan pusat yang telah disesuaikan dengan dimensi yang ada pada Libqual.

1.4. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk :

- a. Membangun sebuah sistem kepuasan pengunjung perpustakaan sehingga dapat mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan yang telah diberikan.
- b. Mengimplementasikan metode Libqual Fuzzy Tsukamoto untuk mengetahui kepuasan pengunjung perpustakaan.

- c. Menjadikan sistem yang telah dibangun sebagai perangkat yang digunakan oleh perpustakaan dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan.

1.5. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini, pihak perpustakaan dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dari kepuasan pengunjung yang telah memberikan penilaian melalui kuisioner yang diisi oleh pengunjung perpustakaan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN, pada tahap ini menampilkan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI, pada tahap ini menampilkan tentang konsep dan prinsip dasar guna memecahkan permasalahan pada tugas akhir dengan bersumber dari berbagai referensi yang ada. Menguraikan hal-hal yang ada pada tugas akhir secara relevan sesuai penelitian yang dilakukan didukung dengan adanya index atau notasi keterangan sumber referensi didapat.

BAB 3 : METODE PENELITIAN, pada bab ini di sampaikan metode yang digunakan untuk melakukan perancangan sistem serta pendekatan guna mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada. Dapat berupa perhitungan, simulasi dalam komputer dan desain system yang nantinya akan dibuat.

BAB 4 : HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN, memuat hasil penelitian dan pengujian sistem yang telah dibuat maupun data yang sudah dibuat.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN, memuat kesimpulan dari keseluruhan bab yang ada serta saran-saran dari hasil yang diperoleh dan harapan dari pemanfaatan pengembangan sistem yang dilakukan.