

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasional, yaitu program pendidikan yang mengarah proses belajar mengajar pada tingkat keahlian, keterampilan, dan standar kompetensi yang spesifik sesuai dengan kebutuhan pasar kerja serta mempunyai kemandirian dalam berkarya dan berwirausaha berbasis ilmu pengetahuan teknologi dan seni (IPTEKS) yang diperolehnya. Hingga saat ini Politeknik Negeri Jember 8 (delapan) jurusan yaitu jurusan Produksi Pertanian, Teknologi Pertanian, Peternakan, Kesehatan, Manajemen Agribisnis, Teknologi Informasi, Bahasa Komunikasi Pariwisata dan jurusan Teknik.

Pada Politeknik Negeri Jember memiliki fasilitas Perpustakaan sebagai sarana prasarana bagi mahasiswa. Perpustakaan sebagai pusat sumber belajar atau learning resource centre dengan fasilitas dan jasa berbasis teknologi informasi, merupakan sarana dan prasarana untuk menyimpan buku, artikel serta journal dan sebagai informasi bahan referensi dalam mencari informasi bagi mahasiswa. Perpustakaan di Politeknik Negeri Jember memberikan layanan dalam melayani pengunjung perpustakaan tersebut supaya memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengunjung perpustakaan di Politeknik Negeri Jember,

Perpustakaan Politeknik Negeri Jember adalah pusat informasi pembelajaran yang menggunakan teknologi informasi sebagai penunjang bagi pengunjung untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pengunjung perpustakaan relatif mulai dari mahasiswa, karyawan maupun dosen. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan perpustakaan di Politeknik Negeri Jember, perpustakaan memberikan pelayanan yang terbaik.

Perpustakaan di Politeknik Negeri Jember belum mengetahui apakah pelayanan tersebut sudah memuaskan atau menunjang layanannya terhadap para pangunjung perpustakaan politeknik Negeri Jember. Maka dari itu untuk

mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada perpustakaan Politeknik Negeri Jember membutuhkan pengukuran terhadap pelayanan dalam melayani pengunjung. Pengukuran ini menggunakan suatu Metode yang disebut Metode Service Quality atau juga bisa disebut dengan Metode SERVQUAL. Pengukuran kualitas dalam metode ini dihitung berdasarkan pada perbedaan antara persepsi dan harapan pengunjung yang mengunjungi Perpustakaan Politeknik Negeri Jember.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, permasalahan yang timbul dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana penyusunan kuisioner untuk menguji validitas terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Jember.
- b. Bagaimana menghitung hasil pengukuran kualitas Perpustakaan Politeknik Negeri Jember.
- c. Bagaiman mengimplementasikan system pengukuran kualitas Perpustakaan Politeknik Negeri Jember.

### **1.3 Batasan Masalah**

Karena banyaknya faktor yang mempengaruhi optimalnya pelayanan serta luasnya permasalahan yang ada, maka agar dalam pembahasannya tidak menyimpang dari tujuan semula, maka penelitian yang dilakukan akan dibatasi pada hal-hal sebagai berikut :

- a. Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan Politeknik Negeri Jember dengan kondisi dan keadaan seperti yang ada pada saat dilaksanakan penelitian.
- b. Pelayanan jasa yang dinilai kualitasnya adalah pelayanan terhadap hal-hal yang terdapat dalam variabel-variabel penelitian yang didapat penyebaran kusioner mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa Perpustakaan Politeknik Negeri Jember.
- c. Pengunjung perpustakaan merupakan mahasiswa Politeknik Negeri Jember.

## **1.4 Tujuan & Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengenali bagaimana jasa yang diberikan oleh pihak pengelola Perpustakaan dalam upaya untuk mengukur kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian diatas, dibuatlah suatu aplikasi yang mampu:

- a. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian pengunjung terhadap kualitas pelayanan jasa.
- b. Mengetahui harapan (ekspektasi) dan persepsi pengunjung atas pelayanan jasa yang diberikan oleh Perpustakaan Politeknik Negeri Jember yang benar-benar memberikan mutu pelayanan terbaik.

### **1.4.2 Manfaat**

Manfaat dari pengukuran kualitas pada perpustakaan di Politeknik Negeri Jember untuk membantu pihak perpustakaan Politeknik Negeri Jember dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan pengunjung supaya tingkat kualitas pelayanan perpustakaan semakin baik.