

BAB-I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu aset penting akademi. Universitas Prima Indonesia sebagai institusi pendidikan tinggi mempunyai perpustakaan yang menjadi bagian penting dalam membantu mahasiswa, dosen dan pegawai dalam mengakses informasi dan sumber ilmu pengetahuan. Kualitas layanan perpustakaan menjadi kunci mendasar keberhasilan akademik dan penelitian di universitas ini. Pemenuhan kebutuhan pemustaka pada perpustakaan akademik sudah menjadi tujuan utama pustakawan dan pustakawan. Setiap tahun mahasiswa baru datang ke Universitas Prima Indonesia dengan kebutuhan dan harapannya masing-masing. Selain itu, teknologi baru, database, banyak sistem pencarian informasi modern telah membuat perpustakaan menjadi lebih kompleks dan sulit bagi pembaca dan pengguna. Seiring dengan keberadaan dan perkembangannya, perpustakaan dimanfaatkan sebagai pusat informasi, sumber informasi, penelitian, hiburan, pelestarian sumber daya budaya nasional, dan penyediaan jasa lainnya. Menurut pasal 23 Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 tahun 2007, sesuai dengan standar Nasional Pendidikan, setiap sekolah/madrasah wajib memiliki dan menyelenggarakan perpustakaan dengan standar perpustakaan Nasional. [1].

Adanya perpustakaan ini akan sangat membantu penyebaran informasi dan juga membantu memperlancar proses belajar mandiri. Sesuai fungsinya, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan layanan dan fasilitas yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan [2]. Dalam sebuah perpustakaan, layanan yang diberikan merupakan aspek yang penting. Citra perpustakaan erat kaitannya dengan layanan yang diberikan oleh pengguna atau layanan. Bagian pelayanan menjadi acuan keberhasilan suatu perpustakaan. Secara umum suatu perpustakaan dinilai baik oleh pemustaka apabila mampu memberikan pelayanan yang terbaik, dan buruk bila pelayanan yang diberikan buruk. Agar mempunyai citra pelayanan yang baik maka perlu dilakukan evaluasi terhadap sikap khususnya sikap petugas yang berinteraksi dengan pengguna dan sikap pengguna itu sendiri [3].

Tugas pokok perpustakaan khusus adalah menyelenggarakan pelayanan informasi yang meliputi: pelayanan referensi, pelayanan pencarian dan pengambilan informasi, pelayanan, Pinjaman, saran bibliografi dan fasilitas lainnya. Membaca/belajar yang menyenangkan. Selain itu, perpustakaan juga harus memberikan layanan pelatihan kepada pengguna untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam penggunaan layanan perpustakaan, bahan dan fasilitas pendukung, dan khususnya dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi perpustakaan. [4]. Perpustakaan yang berstandar tinggi dilaksanakan dengan pelayanan atau efisiensi yang baik, sehingga diharapkan pemustaka akan puas dan kembali membaca buku di perpustakaan [5]. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui lebih dalam mengenai dampak layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Berdasarkan pandangan tersebut peneliti mengangkat judul “Implementasi *Data Mining Clustering* Dalam Mengukur Kepuasan Terhadap Pelayanan Perpustakaan di Universitas Prima Indonesia”.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di Universitas Prima Indonesia?
2. Bagaimana cara menerapkan *clustering* untuk mengelompokkan pengguna perpustakaan berdasarkan tingkat kepuasan mereka?
3. Bagaimana kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Perpustakaan Universitas Prima Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Pelajari bagaimana kualitas layanan (keandalan, daya tanggap, keamanan, kasih sayang, bukti langsung) mempengaruhi mahasiswa dengan menggunakan Perpustakaan Universitas Prima Indonesia
2. Sebagai pustakawan, mengetahui layanan-layanan yang ditawarkan pemustaka kepada pengguna Universitas Prima Indonesia.

3. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa yang merasakan manfaat dari layanan yang ditawarkan oleh pengguna perpustakaan Universitas Prima Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat :

1. Sebagai bahan masukan bagi Perpustakaan Universitas Prima Indonesia dalam menentukan kebijakan terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Prima Indonesia.
2. Memberikan landasan untuk meningkatkan layanan perpustakaan berdasarkan hasil analisis *data mining clustering*.
3. Menyusun kebijakan dalam program peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan.
4. Sebagai informasi ilmiah mengenai pelayanan perpustakaan kepada segenap pihak yang berkaitan langsung dengan perpustakaan Universitas Prima Indonesia baik pengguna maupun pemustaka.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan :

1. Penelitian ini akan fokus pada pengguna Perpustakaan Universitas Prima Indonesia, sehingga hasilnya tidak bisa langsung digeneralisasikan pada konteks lain.
2. Penelitian ini akan menggunakan metode *data mining clustering* sebagai teknik utamadalama menganalisis kepuasan pengguna.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan umum mengenai latar belakang pembahasan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kepentingan penelitian, serta sistem penulisan.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan untuk memahami permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, khususnya teori-teori yang berkaitan dengan data mining,

metode data mining, algoritma data mining clustering data, cara clustering aktivitas dan alur kerja.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menyajikan teknik pengumpulan data yang dikumpulkan oleh penulis dan berguna dalam mencapai tujuan penelitian.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan temuan penelitian dan membahas tanggapan temuan penelitian untuk rumusan masalah.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai temuan dan saran yang diberikan sebagai sumber pakan yang lebih baik untuk penelitian selanjut