

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian



*Gambar 1.1 Logo Open Library Telkom University*  
*Sumber: Open Library Telkom University (2018)*

Open Library Telkom University merupakan Unit Sumber Daya Keilmuan & Perpustakaan (SDK & Perpustakaan) Telkom University yang berada di bawah Wakil Rektor I. Pada pelaksanaan operasionalnya, konsep "Open Library" didukung oleh pengembangan teknologi informasi sistem perpustakaan untuk senantiasa meningkatkan layanan, database, dan koleksi perpustakaan. Open Library Telkom University menjadi salah satu fasilitas yang dapat digunakan baik oleh civitas akademika Telkom University maupun masyarakat umum. Pemustaka dapat berkunjung pada hari Senin sampai Jumat pada waktu yang telah ditentukan.

#### 1.1.1. Visi

Open Library Telkom University mempunyai visi "menjadi *leader* dari pusat ilmu dan pengetahuan berbasis teknologi informasi."

#### 1.1.2. Misi

Dalam rangka mewujudkan misinya, Open Library Telkom University mempunyai misi sebagai berikut.

- a. berperan aktif dalam melakukan akuisisi pengetahuan, mengelola pengetahuan, dan berbagi pengetahuan.
- b. berperan aktif dalam meningkatkan minat baca dan tulis di masyarakat

- c. bekerja sama dengan semua instansi dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan.

## **1.2. Latar Belakang**

Pada tanggal 12 Mei 2022, akun sosial media resmi Open Library Telkom University menginformasikan bahwa fasilitas yang tersedia di kawasan Open Library Telkom University dapat digunakan kembali oleh para pemustaka pada hari Senin sampai Jumat pukul 08.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB, layanan tersebut menyesuaikan dengan pelaksanaan HBL (*Hybrid Blended Learning*) di kawasan Universitas Telkom. Kemudian pada tanggal 28 Juli 2022 Rektor Universitas Telkom menyatakan surat Keputusan Rektor Universitas Telkom Nomor : KR.358/AKD6/AKD-BAA/2022 Tentang Model Perkuliahan Universitas Telkom Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023, yang secara umum menginformasikan terkait model perkuliahan diselenggarakan secara normal melalui kegiatan pembelajaran bauran. Sejak itu, pemustaka dapat berkunjung dan menikmati layanan yang tersedia pada Open Library Telkom University seperti semula.

Terdapat setidaknya 23 layanan yang dapat dinikmati oleh pemustaka yang berkunjung ke Open Library Telkom University, salah satunya adalah layanan loker dan tas pengunjung. Layanan loker pada Open Library Telkom University diperuntukkan bagi pemustaka yang membawa tas, jaket, atau barang lainnya yang tidak diperkenankan untuk dibawa ke dalam perpustakaan. Sedangkan layanan tas pengunjung adalah tas yang disediakan oleh perpustakaan untuk mengantisipasi jika pengunjung membawa laptop, ponsel, dompet, atau berkas jika hendak dibawa ke dalam perpustakaan. Untuk dapat menggunakan layanan loker dan tas pengunjung, pemustaka diharuskan untuk mengantri pada tempat yang tersedia di kawasan pintu masuk.

Layanan loker dan tas pengunjung menjadi salah satu layanan yang akan digunakan oleh pemustaka setiap kali hendak berkunjung ke perpustakaan, sehingga layanan tersebut dapat dikatakan sebagai layanan utama yang harus dilalui bagi para pemustaka. Dengan dilaksanakannya model perkuliahan secara normal dan kegiatan operasional Open Library Telkom University kembali berjalan, maka

dari itu layanan loker dan tas pengunjung sebagai layanan utama dari Open Library Telkom University penting untuk diketahui efektivitasnya.

Selain layanan offline yang dapat tersedia, terdapat juga layanan online yang dapat diakses oleh pemustaka yaitu melalui situs web resmi <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/>. Pemustaka dapat mendaftarkan diri terlebih dahulu pada menu *sign up* dan dapat langsung masuk pada menu *log in* bagi pemustaka yang sudah memiliki akun. Open Library Telkom University juga memiliki ketersediaan layanan yaitu terdapat pelayanan *customer service* pada situs web perpustakaan yang dapat dihubungi jika pengunjung memiliki pertanyaan atau hal lainnya, seperti hasil penelitian yang diungkapkan oleh Noviaristanti & Rengganis, 2023 yaitu terdapat ketersediaan aksesibilitas tentang ketersediaan sistem, ketersediaan informasi, dan ketersediaan layanan.

Efektivitas layanan dapat diketahui dengan cara menganalisis sistem antrian yang ada. Stevenson (2015) menyatakan bahwa analisis antrian merupakan hal yang penting karena pelanggan memiliki anggapan negatif terhadap kegiatan menunggu. Pelanggan mungkin cenderung mengaitkan hal tersebut dengan kualitas layanan yang buruk, terutama jika mereka harus menunggu lama. Selain itu Stevenson (2015) juga berpendapat bahwa terdapat sejumlah alasan untuk memperhatikan sistem antrian, yaitu terdapat kemungkinan untuk kehilangan potensi bisnis jika pelanggan meninggalkan antrian sebelum dilayani atau menolak untuk menunggu, terdapat kemungkinan berkurangnya kepuasan pelanggan, dan terjadi kemacetan yang dapat mengganggu operasional bisnis dan/ atau pelanggan lainnya. Pendapat lain yang dinyatakan oleh Krajewski et al., (2011) mengatakan bahwa penggunaan model garis tunggu (antrian) untuk menyeimbangkan keuntungan yang mungkin dapat dibuat dengan meningkatkan efisiensi sistem layanan terhadap biaya, karena antrian yang lama atau waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan pelanggan menolak untuk menunggu.

Sistem antrian dapat pula memberikan pengaruh terhadap ketidakpuasan pelanggan akan sebuah layanan. Hal tersebut dibuktikan oleh penelitian Desta & Belete (2019) yang menyatakan bahwa 95% responden penelitian berpendapat adanya antrian pada seluruh cabang tempat tujuan menjadi alasan ketidakpuasan

pelanggan terhadap perusahaan terkait. Selain itu 88% responden berpendapat bahwa server yang tersedia tidak cukup untuk melayani pelanggan yang datang sehingga perusahaan terkait disarankan untuk menambah jumlah server hingga dua kali lipat untuk menghindari ketidakpuasan pelanggan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Bidari et al. (2021) juga menyatakan bahwa penerapan sistem manajemen antrian dapat secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu dinyatakan juga bahwa jika waktu tunggu meningkat maka tingkat kepuasan pelanggan akan menurun. Terdapat juga pernyataan lain terkait waktu tunggu yang diisi dengan kegiatan yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, memberikan informasi kepada pelanggan terkait durasi waktu tunggu tidak akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Okello & Nzuki (2019) dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa waktu tunggu berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Ada pun hal terkait otomatisasi proses antrian yaitu otomatisasi proses antrian mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, diketahui bahwa analisis sistem antrian penting untuk dikaji karena berkaitan erat dengan potensi bisnis dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian dengan judul “Analisis Efektivitas Layanan di Open Library Telkom University pada Level Kepuasan Pelanggan dengan Pengaplikasian Teori Antrian” penting untuk dikaji. Setelah melakukan analisis antrian dan mendapatkan hasil, selanjutnya hasil tersebut dapat dijadikan kajian pada penelitian analisis efektivitas pelayanan untuk mendapatkan kesimpulan tentang efektivitas layanan pada Open Library Telkom University. Selain analisis pada layanan offline, analisis serupa dilakukan juga pada layanan online yaitu pada situs web Open Library Telkom University. Setelah diketahui tingkat efektivitas pada kedua layanan, selanjutnya dapat ditarik kesimpulan terkait tingkat efektivitasnya pada level kepuasan pelanggan.

Kebaruan pada penelitian ini adalah peneliti melakukan perbandingan antara layanan offline dan layanan online pada perusahaan terkait yang sebelumnya jarang dilakukan pada penelitian lain. Selain itu peneliti juga mengkaji keterkaitan

antara sistem antrian, efektivitas layanan, dan kepuasan pelanggan dengan mengacu pada teori dan penelitian terdahulu.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Peningkatan kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada layanan offline dan online yang terdapat di Open Library Telkom University, tingkat kualitas layanan dapat diketahui dengan melakukan analisis efektivitas pelayanan dan penerapan teori analisis antrian. Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut,

- a. bagaimana tingkat efektivitas layanan offline pada Open Library Telkom University?
- b. bagaimana tingkat efektivitas layanan online pada Open Library Telkom University?
- c. bagaimana tingkat efektivitas layanan Open Library Telkom University pada level kepuasan pelanggan?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut,

- a. untuk menjelaskan tingkat efektivitas layanan offline pada Open Library Telkom University.
- b. untuk menjelaskan tingkat efektivitas layanan online pada Open Library Telkom University.
- c. untuk menjelaskan tingkat efektivitas layanan Open Library Telkom University pada level kepuasan pelanggan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut,

- a. secara teoritis, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi dari segi ilmu pengetahuan melalui hasil penelitian yang telah dilakukan tentang efektivitas layanan dalam bidang keilmuan manajemen operasi dan manajemen pemasaran bagi penelitian mendatang.

- b. secara praktis, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan peneliti tentang efektivitas layanan dan kepuasan pelanggan bagi para instansi terkait.

## **1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis.

### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang jenis penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

### **d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi dua bagian yaitu bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian.

### **e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi penjelasan kesimpulan secara menyeluruh mengenai penelitian yang telah dilakukan dan saran yang ditujukan kepada instansi terkait objek penelitian serta saran bagi penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.