

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pada era teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi dan edukasi yang ada di Indonesia. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi negeri yang bergerak di bidang edukasi dan informasi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal tersebut membuat perguruan tinggi negeri pun meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang dibutuhkan mahasiswa untuk mendapatkan *customers experience* yang positif terhadap layanan jasa yang didapat.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Perguruan tinggi negeri juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra di image konsumen khususnya mahasiswa.

Salah satu unit jasa yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura adalah jasa perpustakaan. Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas

Tanjungpura merupakan suatu unit jasa yang memberikan jasa di bidang perpustakaan. Perpustakaan sebagai salah satu organisasi penyedia jasa bagi mahasiswa harus menyadari pentingnya memberikan jasa yang berkualitas bagi pelanggannya. Tabel 1.1 berikut peneliti sajikan data jumlah mahasiswa berdasarkan Jurusan pada Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura yang menggunakan jasa perpustakaan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Untan**  
**Tahun 2014**

No	Program	Jurusan			Jumlah
		Ilmu Ekonomi	Manajemen	Akuntansi	
1	Reguler A	426	543	546	<b>1.515</b>
2	Reguler B	325	563	592	<b>1.480</b>
3	Kelas Internasional	-	67	44	<b>111</b>
		<b>TOTAL</b>			<b>3.106</b>

Sumber : SIAKAD Fakultas Ekonomi Untan, 2014

Tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa Fakultas Ekonomi Untan Starta-1 (S-1) yang terdaftar atau aktif pada Tahun 2014 berjumlah 3.106 orang mahasiswa yang terbagi pada program reguler A, Reguler B dan Kelas Internasional serta tiga jurusan yaitu jurusan Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan di seluruh aspek, baik aspek Sumber Daya Manusia (SDM) maupun aspek teknisnya. Perpustakaan seharusnya menjadi motor untuk melakukan pembelajaran, baik secara formal maupun non formal. Selain itu perpustakaan juga harus bisa mendorong kemajuan dunia pendidikan. Untuk mencapai tujuan tersebut

dibutuhkan manajemen pengelolaan yang baik. Secara formal perpustakaan bisa lebih meningkatkan kreativitasnya dalam menyediakan informasi.

Kurang tersedianya karyawan yang memadai dan terlatih dalam pengelolaan perpustakaan dapat menyebabkan pelanggan tidak mendapat *customers experience* yang baik, namun jika fasilitas tidak ada, maka para karyawan perpustakaan yang ada akan mengalami kesulitan dalam upaya memenuhi permintaan pengunjung perpustakaan. Fasilitas dalam industri layanan pendidikan terutama perpustakaan berperan penting dalam usaha memaksimalkan proses penyampaian jasa kepada pengunjung perpustakaan. *Service performance* yang maksimal dalam industri layanan pendidikan dapat terlaksana apabila karyawan dapat menjalankan perannya dengan baik dan mengerti cara penggunaan fasilitas peralatan dengan benar serta memelihara bangunan dan sarana.

Melalui *service performance* yang maksimal, maka layanan pendidikan yang dalam hal ini perpustakaan, mampu menunjukkan eksistensinya sebagai sebuah media pembelajaran yang dapat diandalkan oleh pengunjung, karena tiap-tiap pengunjung yang datang ke perpustakaan pasti mengharapkan memperoleh apa yang ingin dia cari dengan suasana yang nyaman dan tenang. Dari semua paparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang puas (*satisfied customers*) adalah hasil dari penyampaian *service performance* secara maksimal untuk tiap pelanggan, di mana pelanggan merasa para personil yang melayani dapat diandalkan (Kaul, Gupta dan Jauhari, 2008; Labiris dan Niakas, 2005).

Pengunjung Perpustakaan mengalami sebuah proses *service performance* yang kemudian memunculkan *Word of Mouth* (perbincangan dari orang ke orang) dan *customers trust* (kepercayaan pelanggan) sebagai pembentuk pengalaman pelanggan (*customers experience*). Hal ini membuat pengunjung mempertimbangkan apakah sebaiknya kembali lagi ke perpustakaan tersebut, atau sebaiknya pergi ke perpustakaan lain yang lebih berkualitas. Dalam *customers experience* itu terdapat pengalaman yang diingat oleh pengunjung sebagai suatu bentuk nama baik (*corporate image*) perpustakaan yang pernah dikunjungi. Jika pengalaman yang didapat tidak memuaskan, maka pengunjung tidak ingin kembali lagi ke perpustakaan tersebut, dan akan beralih untuk pergi ke perpustakaan lain yang lebih baik berdasarkan perbincangan dengan rekan ataupun pencarian individual (Kaul, Gupta dan Jauhari, 2008; Hill, Roche dan Allen, 2007).

*Customers experience* akan menjadi positif, apabila *Word of Mouth* (WOM) dari setiap pengunjung yang merasakan manfaatnya, menyebarkan informasi positif kepada pengunjung lain. Bahkan dengan adanya pengunjung yang puas, maka ada kemungkinan bahwa pengunjung itu sendiri yang menjadi marketer Perpustakaan yang bersangkutan (WOM atau yang dikenal dengan *Word of Mouth Marketing*) dimana hal ini sangat berguna bagi perpustakaan. Menurut institusi *Onbee Marketing Research* yang bekerjasama dengan majalah SWA, mengadakan sebuah riset kepada 2000 orang di lima kota besar Indonesia pada tahun 2010. Ditemukan sebuah fakta bahwa 89% masyarakat Indonesia lebih mempercayai rekomendasi dari teman dan keluarga pada saat membuat keputusan

untuk membeli sebuah produk / jasa. Ketika *Word of Mouth* yang positif itu tersebar, maka secara otomatis dapat membangun nama baik (*corporate image*) perpustakaan yang sempurna di benak pelanggannya (Kerrigan, 2010), karena *trust* (kepercayaan) telah tertanam dalam diri pengunjung yang disebut sebagai *customers trust*.

Untuk meningkatkan pelayanan, maka di perlukan kritik dan saran dari mahasiswa agar pengelola perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura dapat menyediakan sarana dan pelayanan yang di butuhkan oleh mahasiswa. Setiap mahasiswa mempunyai penilaian sendiri terhadap pelayanan yang di terima, sehingga pengelola perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura perlu membuat prioritas dalam program peningkatan kualitas pelayanan karena sulit bagi pengelola bila harus memenuhi semua kebutuhan mahasiswa karena berbagai keterbatasan. Persepsi pelanggan dapat di pengaruhi oleh kinerja dan kualitas jasa yang diterimanya, oleh karena itu pengelola perpustakaan harus berusaha meningkatkan kinerjanya agar mahasiswa merasa puas dan mau berkunjung kembali. Untuk mengetahui apakah pengelola perpustakaan Fakultas Ekonomi UNTAN sudah memberika palayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, maka perlu di lakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Service Performance terhadap *Customers Experience* pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan sebelumnya, maka dapat dibuat beberapa pertanyaan penelitian yaitu :

1. Apakah variabel personil berpengaruh terhadap *customers experience* pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura?
2. Apakah variabel fasilitas berpengaruh terhadap *customers experience* pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura?
3. Apakah variabel personil dan fasilitas berpengaruh terhadap *customers experience* secara simultan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel personil terhadap *customers experience* pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura?
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel fasilitas terhadap *customers experience* pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura?
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel personil dan fasilitas terhadap *customers experience* secara simultan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura?

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi mahasiswa

Penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa seputar kualitas pelayanan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura. Penelitian ini juga dapat di jadikan

referensi untuk penelitian mendatang tentang *service performance* dan *customers experience* di bidang lain.

2. Bagi pengelola perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura Dapat dijadikan dasar untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa di masa mendatang. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan pertimbangan bagi pengelola mengenai hal-hal yang harus mereka perbaiki dan tingkatkan dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa sehingga tercipta *customers experience* yang positif.

### **1.5. Kegunaan Penelitian**

2. Sebagai bahan informasi bagi pengelola Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura dalam penerapan *service performance* terhadap customer experience perpustakaan.
3. Sebagai bahan pembanding atau referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya, khususnya penelitian mengenai *service performance* terhadap *customer experience* perpustakaan.