

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan yang ketat diberbagai bidang pelayanan untuk memberikan nilai jasa yang terbaik bagi pelanggannya merupakan tujuan utama dari suatu perusahaan jasa pelayanan. Begitu pula dengan Perguruan Tinggi yang memiliki peranan yang sangat besar dalam peningkatan sumberdaya manusia yang unggul, mampu bersaing dalam bidangnya. Perguruan Tinggi bertugas menghasilkan lulusan-lulusan yang berkualitas dan kreatif dalam bidangnya. Untuk itu proses belajar dan mengajar saja tidak cukup tetapi perlu didukung dengan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya terutama perpustakaan. Sesuai dengan fungsinya, perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunanya dengan menyediakan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas (Samosir, 2005:28). Kemampuan perpustakaan dalam menyediakan informasi yang berguna dan dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan akan sangat menentukan *add value* (nilai tambah) dan kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan perpustakaan.

Perpustakaan adalah tempat dimana masyarakat, pelajar, dan mahasiswa dapat memperoleh informasi dan belajar mandiri guna untuk meningkatkan kualitasnya, dan juga sebagai pusat informasi, perpustakaan tidak hanya sebatas gedung dan buku. Perpustakaan yang modern memiliki tugas dan fungsi untuk mencari, mengumpulkan, mengorganisasikan, mendokumentasikan dan menyajikan informasi kepada pengguna baik dalam bentuk cetakan maupun dalam bentuk elektronik.

Perpustakaan dapat diartikan sebagai pelayanan. Semua aktivitas yang dilakukan dalam perpustakaan berbentuk pelayanan. Kepuasan mahasiswa (anggota) menjadi salah satu tujuan pelayanan suatu perpustakaan. Untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas, perpustakaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan stakeholdernya. Perpustakaan dapat dikatakan baik dan berkualitas, jika perpustakaan

tersebut memiliki beberapa kriteria antara lain:(1) koleksi yang relevan, aktual dan akurat, (2) tenaga yang berkualitas dan profesional, (3) sistem pelayanan yang cepat dan tepat, (4) didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Serta perpustakaan dapat dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengunanya dan keberhasilannya menunjukkan bahwa perpustakaan tersebut dikelola oleh orang yang memiliki kemampuan manajemen yang baik serta pengguna merasa puas terhadap layanannya (Riyanto, 2004:16). Hal tersebut dapat terpenuhi apabila selain terdapatnya sumber-sumber informasi tetapi perlu juga diperhatikan fasilitas-fasilitas fisik, kualitas pelayanan, dan teknologi yang dapat membantu proses pelayanan sehingga tercapainya kepuasan pemakai dan yang pada akhirnya akan meningkatkan citra institusi itu sendiri.

Fasilitas yang disediakan perpustakaan bermacam-macam bentuk, jenis maupun manfaatnya, disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan perguruan tinggi yang menaunginya. Menurut Buchari (2001:12) yang dimaksud fasilitas adalah penyedia perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada penggunanya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut terpenuhi. Sementara itu menurut Tjiptono (2006:19) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas fisik yang disediakan perpustakaan Institut Teknologi Bandung berupa gedung dengan luas 16.000 meter persegi. Pada tahun 2011 Direktorat Pengembangan ITB melaksanakan program revitalisasi perpustakaan. Interior ruang dan gedung perpustakaan direnovasi dan ditata ulang sesuai situasi dan kondisi kebutuhan mahasiswa. Gedung perpustakaan hasil renovasi diremikan pada hari Senin, 28 Januari 2013. Selain fasilitas fisik perpustakaan Institut Teknologi Bandung juga menyediakan bermacam-macam koleksi dalam bentuk cetak, non cetak dan elektronik. Koleksi cetak berupa buku dengan fasilitas koleksi 231.533 judul (tabel 1.1) yang melayani sivitas akademika ITB serta beberapa perguruan tinggi lainnya. Koleksi perpustakaan dari tahun ke tahun senantiasa diupayakan bertambah. Mulai tahun 2009, pelayanan perpustakaan pusat ITB diperkuat dengan layanan *digital library* yang bisa diakses oleh mahasiswa dimana saja dan kapan saja.

Tabel 1.1
 Statistik Pengembangan Koleksi
 Perpustakaan ITB Tahun 2010-2014

Tahun	Jumlah Penambahan		Jumlah Penyusutan		Jumlah Kumulatif	
	Judul	Eksemplar	Judul	Eksemplar	Judul	Eksemplar
2010	2.368	3.907	0	0	227.094	238.036
2011	1.289	4.003	0	0	228.383	242.039
2012	1.202	3.099	0	0	229.585	245.138
2013	1.948	6.698	0	0	231.533	251.836
2014	2.818	8.721	0	0	234.351	260.557

Sumber : Laporan Perpustakaan Tahun 2014

Berdasarkan tabel 1.1 tentang pengembangan koleksi buku perpustakaan dari tahun 2010 sampai tahun 2014 yang mengalami penambahan yang sangat signifikan di tahun 2014, walaupun pada tahun 2012 mengalami penurunan dari tahun tahun sebelumnya.

Untuk koleksi elektronik perpustakaan ITB berlangganan *e-journal* dan *e-books*. *E-journal* berjumlah 15 judul diantaranya *American Association for Advancement Science (AAAS)*, *American Chemical Society (ACS)*, *American Institute of Physics (AIP)*, *American Physical Society (APS)*, *American Society of Civil Engineering (ASCE)*, *EBSCO (Science, Art & Architecture subject)*, *Elsevier Science Direct*, *IEEE Digital Library*, *Proquest*, *Scopus*, *Society of Industrial and Applied Mathematics (SIAM)* dan *Springer (Engineering subject)*. Sedangkan *e-books* dengan jumlah 11 subjek diantaranya *American Chemical Society (ACS)*, *American Management Association (AMA)*, *Business Express Press (BEP)*, *eBrary Science*, *Global Professional Publishing (GPP)*, *Industrial Press (IP)*, *J. Ross Publishing*, *Momentum Press*, *Morgan e-books*, *Society of Industrial and Applied Mathematics (SIAM)* dan *Springer (Engineering subject)*.

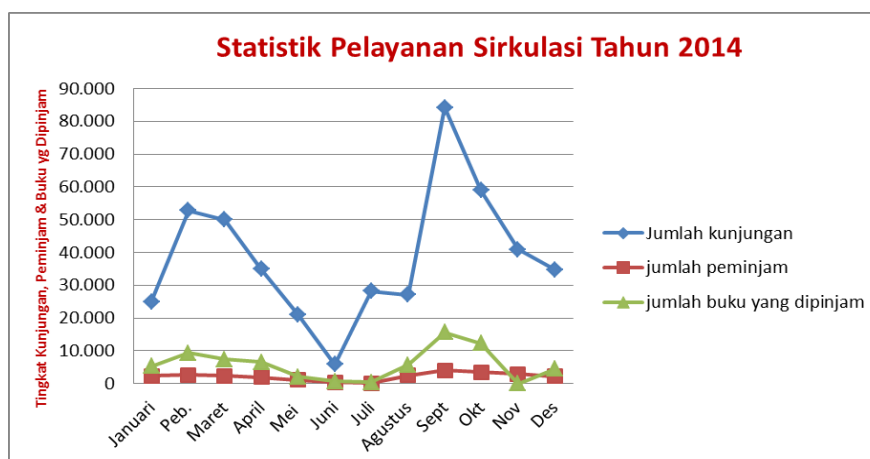
Di tengah upaya peningkatan layanan dan pengembangan sistem perpustakaan ITB tersebut, masih ada beberapa keluhan menyangkut fasilitas dan layanan yang ada di perpustakaan ITB. Berikut tabel 1.2 menampilkan data keluhan pengguna/mahasiswa baik teknis maupun non teknis di perpustakaan ITB pada bulan Nopember 2014.

Tabel 1.2
Data Keluhan Mahasiswa di Perpustakaan ITB
Bulan Nopember Tahun 2014

No.	Keluhan Mahasiswa	Jumlah Keluhan
1.	Koleksi perpustakaan	46
2.	Layanan sirkulasi, petugas, jurnal & majalah, bimbingan konseling	35
3.	Suasana kondusif	16
4.	Jam buka	36
5.	Keamanan	3
6.	Fasilitas (Internet, komputer, peralatan, ruangan, penitipan tas dan pendukung diluar gedung)	49

Sumber : Hasil Pra Penelitian Peneliti 2014

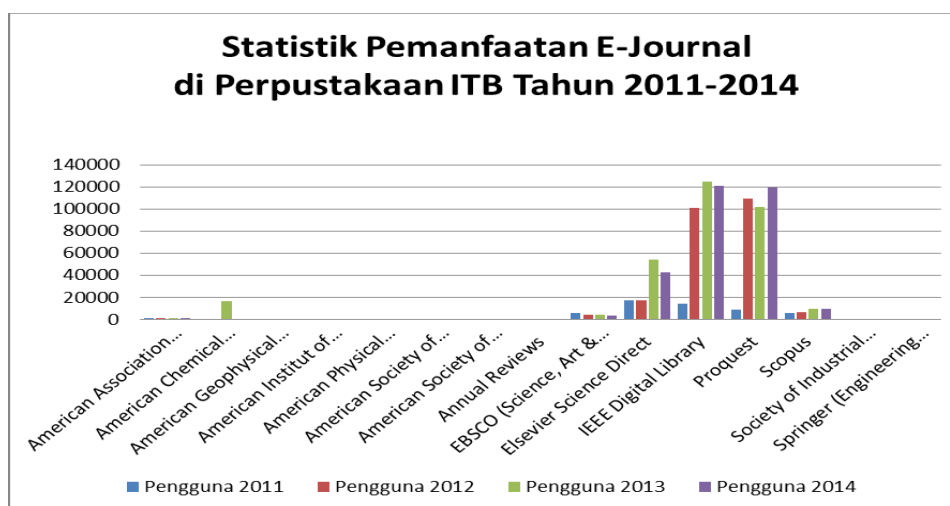
Berdasarkan tabel 1.2 diketahui bahwa ada 46 orang yang mengeluhkan mengenai koleksi perpustakaan yang tersedia di perpustakaan ITB, adapun keluhan yang terbanyak adalah tentang variasi koleksi dan kemudahan menemukan koleksi yang terdapat dirak. Untuk layanan yang diberikan terdapat 35 keluhan yaitu mengenai keramahan dalam pelayanan, inisiatif petugas dalam membantu, dan prosedur pelayanan perpustakaan. Jumlah keluhan yang paling banyak sejumlah 49 mahasiswa yang mengeluhkan sehubungan dengan fasilitas yang ada di perpustakaan ITB diantaranya mengenai tempat penitipan tas (loker) yang kurang memadai, ketersediaan komputer untuk browsing, kemudahan menggunakan wifi, kebersihan toilet, ketersediaan tempat ibadah (mushola), dan ketersediaan kantin/kafe.



Gambar 1.1

Statistik Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan ITB Tahun 2014

Gambar 1.1 menunjukkan meskipun pada bulan Pebruari 2014 jumlah pengunjung sebesar 52.819 orang tetapi jumlah peminjam koleksi hanya sebesar 2.708 mahasiswa dan buku yang dipinjam 9.348 buah (gambar 1.1). Begitu pula pada bulan September 2014 terjadi peningkatan jumlah pengunjung yang sangat signifikan masing-masing sebesar 84.238 mahasiswa, jumlah peminjamnya masing-masing 4.112 sedangkan buku yang dipinjam pada bulan September sebesar 15.654 buah. Sedangkan jumlah pengunjung, peminjam dan buku yang dipinjam yang paling sedikit ada di bulan Juni dan Juli 2014. Hal ini terjadi karena pada bulan tersebut merupakan libur kuliah.



Gambar 1.2
Statistik Pemanfaatan E-Journal
Perpustakaan ITB Tahun 2011-2014

Pada gambar 1.2 frekuensi pemanfaatan koleksi e-journal di perpustakaan ITB masih dirasa belum optimal. Dari 15 judul *e-journal* yang dilanggan oleh perpustakaan ITB, hanya 5 judul e-journal yang dimanfaatkan yaitu EBSCO, Elsevier Science Direct, IEEE Digital Library, ProQuest dan Scopus. Ketidakstabilan frekuensi kunjungan (gambar 1.1) dan pemanfaatan koleksi *e-journal* setiap bulannya, menunjukkan bahwa minimnya kualitas pelayanan yang ada di Perpustakaan ITB. Disamping data yang diambil dari intern perpustakaan, penulis juga akan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui harapan pengguna/mahasiswa terhadap kualitas jasa layanan di perpustakaan ITB, yang nantinya data tersebut akan digunakan untuk menganalisa nilai jasa supaya menghasilkan kepuasan pengguna

dan dapat meningkatkan citra institusi dari sisi penunjang sarana prasarana yaitu perpustakaan.

Menurut Parasuraman (dikutip oleh Griselda dan Panjaitan, 2007) faktor utama yang mempengaruhi pelayanan atau jasa adalah jasa yang di harapkan dan jasa yang di terima. Apabila jasa yang diterima konsumen sama dengan yang di harapkan atau bahkan lebih baik, maka di persepsikan bahwa kualitas jasa tersebut baik atau positif dan demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa atau pelayanan sangat di pengaruhi oleh kemampuan dari penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Didalam nilai jasa faktor produk, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan (*customer value*) perpustakaan adalah merupakan variabel yang sangat menentukan untuk mencapai kepuasan mahasiswa terhadap pemanfaatan perpustakaan dan diharapkan dapat meningkatkan citra institusi. Untuk mengetahui pengaruh nilai jasa tersebut dan keeratan hubungan terhadap kepuasan mahasiswa dan citra institusi, peneliti mencoba melihat dan menganalisis pengaruh tersebut berdasarkan pada lima dimensi, yaitu : *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* adalah aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba, termasuk sumber daya manusia serta pengalaman baik secara unsur kognitif dan afektif .

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan maupun perpustakaan. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggannya. Nilai jasa inilah yang akan menentukan salah satu kepuasan pelanggan dan meningkatkan citra (*image*) suatu perusahaan/institusi. Nilai jasa tercipta apabila kualitas jasa layanan sesuai bahkan harus lebih/superior dengan persepsi atau harapan pengguna/pelanggan.

Berdasarkan tabel dan grafik diatas terlihat masih adanya fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan ITB berupa koleksi *text book* dan *e-journal* yang belum dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna/akademisi ITB sendiri, padahal dana yang dikeluarkan untuk menyediakan koleksi tersebut sangat besar, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Pengaruh Nilai Jasa Terhadap Citra Institusi Melalui Mediasi Kepuasan Mahasiswa (Survei Terhadap Anggota Perpustakaan tahun 2012-2014 di Perpustakaan ITB)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran nilai jasa, kepuasan mahasiswa dan citra institusi ITB ?
2. Apakah nilai jasa mempengaruhi kepuasan mahasiswa perpustakaan ITB ?
3. Apakah kepuasan mahasiswa perpustakaan ITB mempengaruhi citra institusi ?
4. Apakah kepuasan mahasiswa jasa perpustakaan ITB memediasi pengaruh nilai jasa terhadap citra institusi ITB ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan diatas, maka dapat ditarik tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh nilai jasa terhadap kepuasan mahasiswa perpustakaan ITB.
2. Menganalisis pengaruh nilai jasa terhadap citra institusi ITB.
3. Menganalisis pengaruh nilai jasa dan kepuasan mahasiswa perpustakaan ITB terhadap citra institusi ITB.
4. Menganalisis kepuasan mahasiswa jasa perpustakaan ITB memediasi pengaruh nilai jasa terhadap citra institusi ITB.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini berguna baik secara teoritis maupun praktis, yaitu :

1. Kegunaan Akademik (Teoritik)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pemasaran khususnya nilai jasa dan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa serta citra institusi sehingga dari hasil penelitian ini memberikan masukan bagi peneliti sejenis dalam mengembangkan nilai jasa, kepuasan mahasiswa dan citra institusi.

2. Kegunaan Praktis (Empirik)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perpustakaan khususnya perguruan tinggi dalam upaya meningkatkan nilai jasa yang sudah ada sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswa pengguna jasa perpustakaan melalui peningkatan citra institusi. Sumbangan informasi tersebut semoga dapat berguna bagi pengambilan kebijakan berkaitan dengan nilai jasa

dalam pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa dan citra institusi di perguruan tinggi.

