BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis di zaman sekarang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang sangat pesat. Organisasi bisnis jasa yang mempunyai perhatian besar pada kepuasan konsumen, banyak memfokuskan pada masalah bagaimana mempekerjakan dan melatih personil-personil jasa yang terampil, berpengetahuan dan menarik. Namun demikan pendekatan tersebut tidak lagi cukup. Hal itu dikarenakan oleh konsumen yang tidak hanya mengutamakan kualitas namun juga mengutamakan kecepatan dalam pelayanan.

Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat, membuat para pengusaha berusaha mencari strategi yang tepat dalam memasarkan produknya. Dalam era globalisasi ini pemerintah ikut campur tangan secara tidak langsung dalam mengatur dan mengendalikan perekonomian melalui usaha kecil. Sifat dunia usaha bersumber pada inisiatif dan kreativitas dunia usaha pada pelaku usaha sendiri. Peranan mekanisme di dalam kegiatan ekonomi semakin besar, sehingga kalangan dunia usaha khususnya di bidang jasa di tuntut untuk berpacu dalam memenangkan pasar melalui peningkatan produktivitas dan pelayanan.

Era globalisasi telah menuntut adanya perubahan paradigma lama dalam segala bidang, salah satunya adalah bidang pemasaran. Semakin tingginya tingkat persaingan dibisnis lokal maupun global dan kondisi ketidakpastian memaksa

perusahaan mencapai keunggulan bersaing agar mampu memenangkan persaingan dibisnis global.

Persaingan bisnis dalam perkembangan di era globalisasi menuntut perusahaan harus mampu bersikap dan bertindak cepat dan tepat dalam menghadapi persaingan dilingkungan bisnis yang bergerak sangat dinamis dan penuh dengan ketidakpastian. Oleh karena itu, setiap perusahaan dituntut bersaing secara kompetitif dalam hal menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Semua tuntutan tersebut dapat diwujudkan dengan diperlukan suatu prinsip pengelolaan yang efektif dan efisien secara produktif terhadap semua bagian yang ada di setiap bidang usaha, yang di tunjang oleh suatu tindakan pengendalian yang efektif, sehingga dapat mencegah timbulnya penyimpangan yang mengganggu terhadap kinerja pelaku ekononi dalam bidang usahanya, terutama yang terjadi pada pengusaha besar yang berada pada sektor formal yang dahulu dikondisikan dan dibandingkan sebagai lokomotif pembangunan dan sumber utama pertumbuhan ekonomi Indonesia.

Upaya untuk mencapai tujuannya dengan baik dapat dilakukan dalam langkah-langkah pelaksanaan yang lebih inisiatif secara berdaya guna, maka usaha harus dikelola dengan manajemen yang baik dan benar. Dengan demikian diharapkan dapat memperkokoh perekonomian bangsa Indonesia.

Dunia bisnis modern, baik yang berskala kecil, menengah dan besar, orang-orang yang ada di dalam organisasi bisnis yaitu pelaku bisnis tidak dapat terlepas dari kegiatan berkomunikasi, oleh karena itu bagi mereka komunikasi merupakan faktor yang sangat penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi.

Dalam berbagai jenis usaha dibutuhkan komunikasi yang baik sebagai etika dalam berbisnis dalam menghadapi pelanggan, rekan bisnis, maupun pesaing.

Era sekarang ini yang dtandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan informasi mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa. Adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, meningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan. Sehingga bagi perusahaan, kunci kearah profitabilitas bukan lagi volume penjualan melainkan kepuasan jangka panjang bagi pelanggan.

Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan,

mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya.

Sumber data dari Perpustakaan yaitu Kepala Perpustakaan UNIKOM Bandung mengatakan bahwa Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh berbagai macam faktor pendorong. Faktor pendorong tersebut dapat berupa informasi seperti faktor psikologis, kenyamanan konsumen, keramahan para pegawai pelayanan yang diberikan merupakan faktor-faktor positif yang mendorong tercapainya kepuasan konsumen. Pelayanan terhadap konsumen hendaknya bersifat berkesinambungan dan beorientasi pada konsumen yang berarti dalam memberikan pelayanan jasa senantiasa mendengarkan keluhan-keluhan para pelanggan sebagai bahan intropeksi. Intropeksi yang berkesinambungan dengan pelanggan disertai dengan umpan balik yang juga diperlukan sebagai kontrol dan tolak ukur keberhasilan perusahaan.

Berkaitan dengan fenomena tersebut membuat perusahaan-perusahaan khususnya yang bergerak dibidang jasa, merasa perlu merumuskan kembali strategi yang ditempuh untuk meningkatkan kemampuan bersaing dalam melayani konsumen. Perusahaan yang menganut strategi ini menekankan kecepatan dalam merespon permintaan konsumen terhadap produk yang telah ada.

Perpustakaan UNIKOM Bandung merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa layanan yang menggunakan sistem *open access*, melalui sistem ini semua Pengguna Perpustakaan diberi kebebasan untuk mencari memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka yang ada di Perpustakaan sesuai dengan kebutuhannya.

Perubahan yang terjadi di semua aspek yang meliputi perubahan epidemiologi, demografi, iptek, sosial ekonomi, kompetisi pasar, kebijaksanaan pemerintah maupun kebijaksanaan perubahan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan adalah merupakan suatu hal yang harus dipertimbangkan dan dianalisis oleh manajemen Perpustakaan UNIKOM Bandung agar eksistensinya dapat diakui dan diterima oleh masyarakat sekelilingnya. Dengan demikian maka Perpustakaan UNIKOM Bandung perlu melakukan analisis kekuatan, kelemahan, kesempatan dan tantangan dimasa mendatang untuk menyusun strategi dalam menghadapi perubahan yang terjadi dan mengantisipasi segala kemungkinan yang terjadi.

Dalam kehidupan sehari-hari kita sering mengalami perbedaan pendapat, ketidaknyamanan situasi bahkan terjadi konflik yang terbuka yang disebabkan adanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Menghadapi situasi seperti ini, baru akan menyadari bahwa diperlukan pengetahuan mengenai bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif.

Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh manusia agar dia dapat menjalani semua aktivitasnya dengan lancar. Terutama ketika seseorang melakukan aktivitas dalam situasi yang formal, misal dalam lingkungan kerja. Lebih penting lagi ketika aktivitas kerja seseorang berhadapan langsung dengan orang lain dimana sebagian besar kegiatannya merupakan kegiatan Komunikasi Interpersonal. Beberapa profesi yang seperti itu misalnya konsultan, guru, dosen, dokter, tenaga penjualan dan sebagainya.

Salah satu profesi yang penting, yang sebagian besar aktivitasnya berhadapan langsung dan berkomunikasi dengan orang lain adalah profesi Pustakawan. Sebagai seorang yang profesional yang bertanggung jawab untuk menyediakan akses yang seluas-luasnya pada para pencari informasi, pustakawan dituntut untuk mampu berkomunikasi interpersonal dengan baik dan efektif.

Namun keadaan yang sering dijumpai dilapangan menujukkan bahwa mereka yang berprofesi pustakawan banyak yang belum memiliki kemampuan berkomunikasi interpersonal dengan efektif. Terdapat stigma yang menyatakan bahwa pustakawan adalah orang-orang yang *old fashion*, tidak suka keributan, berkacamata tebal dan judes. Stigma tersebut tentu saja harus dihilangkan oleh para pustakawan yang bersangkutan. Salah satu cara yang bisa dilakukan untuk menghilangkan stigma tersebut adalah dengan cara mempelajari bagaimana cara berkomunikasi interpersonal yang efektif.

Dalam dunia perpustakaan, pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Baik tidaknya suatu perpustakaan bergantung pada bagaimana pelayanannya, karena bagian layanan inilah yang berhubungan langsung dengan para pengguna perpustakaan. Disisi lain, Pustakawan adalah pelaku langsung kegiatan layanan, sehingga kualitas Pustakawan akan berpengaruh pada kualitas Pelayanan Perpustakaan.

Berikut ini survey awal yang dilakukan penulis kepada 30 responden mengenai tanggapan komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan dengan pernyataan “ Pelayanan dan komunikasi interpersonal yang diberikan para

Karyawan Perpustakaan UNIKOM Bandung telah sesuai", untuk lebih jelasnya diuraikan pada tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1

Tanggapan Survey Awal

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	1	3
Setuju	3	10
Cukup Setuju	5	17
Tidak Setuju	21	70
Sangat Tidak Setuju	-	-
Total	**30**	**100**

Berdasarkan survey awal yang penulis lakukan terhadap 30 responden pada pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung didapatkan informasi bahwa 70% responden ternyata masih ada beberapa yang tidak setuju dengan pelayanan dan komunikasi interpersonal Perpustakaan UNIKOM Bandung yang mengeluhkan kurang optimalnya kualitas pelayanan dan cara berkomunikasi yang kurang efektif, sehingga pengguna merasa tidak nyaman, misalnya saja interior ruangan yang kurang tertata dengan rapih, tempat duduk diruangan yang kurang memadai, serta pelayanan yang kurang cepat. Berkaitan dengan kurang optimalnya kualitas pelayanan dan cara komunikasi yang kurang efektif yang dirasakan oleh pengguna Perpustakaan UNIKOM, maka dikhawatirkan hal tersebut akan dapat membentuk atau menciptakan ketidakpuasan para Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung.

Berdasarkan uraian diatas maka pada kesempatan ini penulis mencoba mengangkat pembahasan diatas sebagai bahan penelitian dengan judul :

“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA (UNIKOM) BANDUNG”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Fenomena kurang baiknya Komunikasi Interpersonal diantara Karyawan dan Pengguna Perpusatakaan UNIKOM Bandung menyebabkan hubungan kerja menjadi tidak harmonis, yang diduga menurunkan Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung karena sering kali Pengguna mengeluhkan masalah ini, selain itu banyak yang mengeluhkan kurang optimalnya kualitas pelayanan Perpustakaan UNIKOM Bandung, sehingga Pengguna tidak merasa nyaman. Maka diperlukan suatu kajian hubungan antara variabel Komunikasi Interpersonal dan kualitas pelayanan dengan variabel Kepuasan Pengguna dalam upaya mewujudkan kerjasama yang lebih solid lagi diantara Karyawan dan Pengguna Perpustakaan sehingga pencapaian tujuan perusahaan akan berjalan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian latar belakang dan identifikasi masalah maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Komunikasi Interpersonal pada Perpustakaan UNIKOM Bandung?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan UNIKOM Bandung?
3. Bagaimana Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan UNIKOM Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan pustakawan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung baik secara parsial maupun simultan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah berhubungan dengan masalah pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung serta untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan sebagai bahan analisis yang dapat diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan sarjana pada Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen di Universitas Komputer Indonesia Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Komunikasi Interpersonal pada Perpustakaan UNIKOM Bandung
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan UNIKOM Bandung
3. Untuk mengetahui Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan UNIKOM Bandung
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung baik secara parsial maupun secara simultan

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Perusahaan

   Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman dan sasaran dalam meningkatkan kualitas dan mutu produk maupun pelayanan perusahaan. Serta berguna untuk memperbaiki Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan perusahaan sehingga dapat melakukan perubahan-perubahan yang positif.

2. Pihak Terkait

   Diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan atau lainnya yang mungkin dapat digunakan

untuk penelitian lebih lanjut khususnya mengenai Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan.

3. Lain-lain

   Selain itu dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran bagi perusahaan-perusahaan lain yang mengalami permasalahan yang sama.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Pengembangan Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pembanding antara ilmu manajemen yang sudah ada untuk diharapkan pada dunia usaha secara nyata serta dapat menguntungkan semua pihak.

2. Bagi Peneliti lain

   Penelitian ini dimaksudkan sebagai suatu masukan bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian dengan masalah yang sama, dan juga menjadi bahan bacaan untuk menambah wawasan pengetahuan khususnya mengenai masalah yang berkaitan dengan Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung.

3. Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis khususnya mengenai Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan UNIKOM Bandung

sebagai perilaku yang nyata dengan menerapkan teori-teori yang penulis dapatkan selama perkuliahan dan membandingkannya dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Serta melatih kemampuan penulis dalam menganalisa suatu masalah dan berpikir sistematis.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan selain melakukan studi pustaka, penulis juga melakukan pencarian data di Perpustakaan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) Bandung yang beralamat di Jl. Dipatiukur No.114 Lt.7 Bandung.

Sedangkan waktu penelitian, dari bulan April - Agustus 2011 dan berikut adalah bagan kegiatan pelaksanaan penelitian.

Tabel 1.2
Jadwal Kegiatan Penelitian
Periode 2011

No.	Keterangan	April				Mei				Juni				Juli				Agustus	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1.	Persiapan Usulan Penelitian																		
2.	Penyusunan Usulan Penelitian																		
3.	Seminar Usulan Penelitian																		
4.	Pengambilan Data																		
5.	Analisis Data																		
6.	Penulisan Laporan																		
7.	Sidang Skripsi																		