

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aktivitas pendidikan umumnya banyak membutuhkan faktor pendukung yang berperan penting untuk mendorong keberhasilan dari tujuan program yang diinginkan. Salah satu faktor pendukung merupakan adanya fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan seperti tersedianya ruang baca disetiap ruang lingkup pendidikan. Tersedianya ruang baca berfungsi sebagai salah satu tempat memperoleh ilmu pengetahuan tambahan, atau sekedar informasi yang dibutuhkan oleh pengguna ruang baca, selain praktis, ruang baca juga tidak memungut biaya apabila ada mahasiswa yang ingin mencari informasi, atau menambah informasi melalui buku-buku yang ada di ruang baca. Untuk itu setiap fakultas yang tersedia diperguruan tinggi wajib memiliki ruang baca, guna menjadi salah satu faktor pendorong perguruan tinggi untuk menghasilkan mahasiswa yang berwawasan serta kaya informasi dan ilmu pengetahuan. Disamping itu kehidupan sekarang yang serba cepat dan modern ini, hampir semua orang membutuhkan informasi, kurangnya informasi dapat menyebabkan mahasiswa kurang atau bahkan tidak memiliki pengetahuan. Disinilah peran ruang baca sangat dibutuhkan sebagai salah satu sumber ilmu pengetahuan yang selalu

berkembang seiring mengikuti perkembangan jaman, serta terjangkau bagi kalangan mahasiswa.

Untuk memenuhi kebutuhan para pengguna, ruang baca tidak hanya harus melengkapi penyediaan sarana dan prasarana saja, akan tetapi dibutuhkan juga pelayanan jasa bagi pengguna ruang baca. Pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi sosial guna untuk membantu orang lain, dan ruang baca dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas berupa jasa dengan menyediakan informasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa pengguna ruang baca. Pelayanan jasa yang baik apabila dapat memahami keinginan serta melengkapi kebutuhan para pengguna ruang baca, karena keberhasilan pelayanan tersebut dapat dilihat dari kepuasan para pengguna layanan tersebut.

Menurut teori Lewis & Mitchell (dalam Mohammad dan Noorjahan, 2009) menyatakan bahwa kualitas layanan sejauh mana layanan memenuhi kebutuhan pelanggan. Zeithaml & Berry (dalam Zurni, 2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Pernyataan serupa diungkapkan oleh Wycof dan Lovelock (dalam Sugiarto, 1999) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima oleh pengguna ruang baca sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang diinginkan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih minim dari apa yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut dapat dipersepsikan kualitas yang buruk karena dianggap tidak dapat memebuhi kebutuhan pengguna ruang baca. Zurni (2005), menyatakan bahwa

kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna, tanggapan pengguna itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang baik bukan berdasarkan persepsi penyedia jasa tetapi kualitas yang baik berdasarkan persepsi pengguna layanan tersebut.

Untuk itu ruang baca diharapkan memiliki staf-staf ahli dibidangnya, khususnya pustakawan yang dituntut harus memiliki tutur kata atau cara berkomunikasi yang baik dan benar, agar setiap pelayanan berupa informasi-informasi yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh pengguna ruang baca dengan baik, guna memberikan kepuasan kepada pengguna ruang baca. Ilmu komunikasi yang dapat dipakai dalam pelayanan ruang baca adalah komunikasi antar pribadi. Dalam penelitian ini penggunaan komunikasi antar pribadi ditujukan untuk memberikan pelayanan yang baik dan dapat cepat mendapatkan feed back nya seperti mengetahui nilai kepuasan pengguna ruang baca terhadap pelayanan yang telah diberikan, serta menghasilkan proses komunikasi yang berhasil dan efektif. Komunikasi yang efektif akan menyebabkan pemahaman, kepuasan, dan kesenangan sehingga menimbulkan hubungan yang akrab dan hangat yang diikuti perubahan sikap, serta hubungan sosial yang baik.

Dalam proses komunikasi antar pribadi yang terjadi dalam pelayanan ruang baca adalah antara pustakawan, dan pengguna ruang baca atau dalam hal ini adalah mahasiswa. Pustakawan harus menguasai tata cara berkomunikasi, khususnya memahami komunikasi antar pribadi, agar tercipta komunikasi yang lebih baik serta tidak menyinggung perasaan, berbicara dengan sopan, dan melayani pengguna dengan sungguh-sungguh.

Ruang baca merupakan salah satu penunjang sarana informasi mahasiswa untuk menggali pengetahuan secara luas, sehingga sarana dan prasarana ruang baca sangat dibutuhkan oleh mahasiswa. Dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, FISIP Unila memiliki sarana ruang baca yang terletak di dalam gedung A FISIP Unila. Alasan peneliti memilih ruang baca FISIP Unila adalah dikarenakan belum diketahuinya seberapa jauh tingkat kepuasan pengguna (mahasiswa) di ruang baca, serta sudah berkurangnya minat masyarakat terhadap ruang baca, perpustakaan, dan tempat-tempat penyewaan buku lainnya, akibat media elektronik yang semakin berkembang, dan menjadikan kualitas pelayanan menurun sehingga antara pengguna dan pustakawan menjadi lebih pasif dikarenakan kurangnya terjadi komunikasi antara keduanya. Untuk itu peneliti ingin membantu mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna, serta memberikan saran agar ruang baca FISIP Unila kembali diminati dan banyak mahasiswa yang berkunjung ke ruang baca bukan hanya sekedar menggunakan ruang baca karena tugas kuliah, tetapi digunakan sebagai salah satu tempat bertemu, dan bersosialisasi dengan mahasiswa lain.

Ruang baca merupakan unit yang memberikan jasa dibidang edukasi, ruang baca merupakan salah satu penunjang sarana informasi mahasiswa untuk menggali pengetahuan secara luas, sehingga sarana ruang baca sangat dibutuhkan oleh mahasiswa. Dalam penelitian ini ruang baca Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung disingkat menjadi ruang baca FISIP Unila. Ruang baca FISIP Unila tidak seperti ruang baca pada perguruan-perguruan tinggi lain yang memiliki segala fasilitas lengkap yang dapat memanjakan serta mempermudah para pengguna ruang baca FISIP Unila, di ruang baca FISIP Unila

hanya memiliki tempat yang sederhana, koleksi buku-buku atau jurnal yang tidak terlalu lengkap, dan fasilitas lain seperti tempat duduk yang sama seperti di ruang kelas, bukan tempat duduk dan meja yang besar dan luas untuk mengerjakan tugas-tugas serta membaca buku-buku yang banyak, sehingga ruang gerak para pengguna ruang baca pun sangat terbatas, dikarenakan faktor tersebut menurut peneliti masih kurang untuk memanjakan para pengguna ruang baca agar betah berada di ruang baca FISIP Unila.

Kepuasan dapat juga dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas konsumen. Kotler (2006) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Pengguna jasa atau konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa. Mahasiswa akan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan ruang baca, apabila ruang baca FISIP Unila memberikan pelayanan yang baik serta dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa maka kemungkinan besar mahasiswa akan kembali berkunjung, sebaliknya apabila mahasiswa tidak merasa puas dengan apa yang diharapkan maka kemungkinan besar mahasiswa tidak mau berkunjung kembali dan menimbulkan informasi yang buruk bagi mahasiswa yang lainnya.

Menurut peneliti, untuk itu penggunaan komunikasi antar pribadi yang efektif harus diterapkan dengan baik dalam pelayanan ruang baca, guna menutupi kekurangan fasilitas yang ada, serta mengetahui setiap keinginan para pengguna secara tepat dan cepat. Kejadian seperti buku atau skripsi yang ditemukan di katalog tidak dapat ditemukan di rak-rak penyimpanan buku atau skripsi

seringkali terjadi, koleksi judul-judul buku yang di ruang bacapun dirasa kurang bisa mengakomodasi kebutuhan pengguna ruang baca. Hal ini membuat pengguna ruang baca kurang merasa nyaman berada di dalamnya, terkadang apabila mahasiswa bertanya kepada para pustakawan yang bertugas, sering sekali terjadi mis-komunikasi antara pengguna dan pustakawan yang bertugas, dikarenakan jawaban yang diberikan terdengar kurang jelas, atau terkadang terkesan buru-buru, masih banyak pengguna beranggapan bahwa membosankan berada di ruang baca, hal ini disebabkan karena kurangnya komunikasi dengan pengguna sehingga pustakawan sulit untuk menciptakan rasa nyaman dan kepuasan seperti apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pengguna, akibatnya tidak sedikit mahasiswa pergi ke ruang baca bukan untuk membaca buku menambah wawasan, melainkan mahasiswa pergi ke ruang baca dikarenakan terpaksa karena adanya tugas-tugas kuliah, sehingga harus menggunakan sumber-sumber di ruang baca meskipun mereka sudah tahu jika koleksi buku maupun jurnal kurang lengkap.

Rasa ketidak nyamanan merupakan salah satu bentuk sikap mahasiswa yang menyatakan ketidak puasan mereka terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh ruang baca, hal ini ditunjukkan dengan banyaknya keluhan yang dilontarkan mahasiswa terhadap pelayanan ruang baca. Keluhan-keluhan ini bisa menjadi masukan kepada pengelola ruang baca untuk memperbaiki kualitas pelayanan serta melengkapi fasilitas yang tersedia. Andi, (2006) menyatakan bahwa keluhan adalah hadiah dari pelanggan, bukan suatu ancaman. Pada saat ini pemulihan jasa telah menjadi komponen utama dari keseluruhan pemberian jasa. Setiap mahasiswa memiliki penilaian dan pendapat masing-masing mengenai

kualitas pelayanan jasa ruang baca FISIP Unila, sehingga penilaian tersebut menjadi hal yang positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa serta menjadi prioritas dalam memberikan kepuasan terhadap mahasiswa yang menggunakan ruang baca FISIP Unila. Persepsi mahasiswa dapat dipengaruhi oleh kualitas jasa yang diterimanya, oleh karena itu organisasi ruang baca harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan jasa sehingga mahasiswa merasa puas dan mau berkunjung lagi tanpa ada rasa keterpaksaan sehingga meningkatkan jumlah pengguna ruang baca FISIP Unila.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Seberapa besar pengaruh komunikasi antar pribadi yang efektif dalam pelayanan ruang baca terhadap kepuasan mahasiswa pengguna ruang baca FISIP Unila”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi antar pribadi yang efektif dilakukan oleh staf bagian pelayanan ruang baca FISIP Unila terhadap kepuasan mahasiswa pengguna ruang baca FISIP Unila.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian antara lain :

1. Secara teoritis dapat dijadikan referensi bagi penelitian lanjutan.

2. Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam bidang komunikasi antar pribadi dan pendidikan mahasiswa terutama pada bidang pelayanan ruang baca.
3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan kepada ruang baca mengenai kualitas pelayanan ruang baca yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pengguna serta penerapan komunikasi antar pribadi yang baik dan tepat.