

MODEL INCREASING SATISFIED BASED ON *THE CUSTOMER VALUE*: STUDY ON CUSTOMER AT LIBRARY STATE POLYTECHNIC OF JAKARTA

Sudarno¹⁾ dan Amirudin²⁾

Jurusan Adm Niaga Politeknik Negeri Jakarta

Email : ¹sudarnothok@yahoo.com, ²amirudin1956@yahoo.com

Abstract

More than 32 years library State Polytechnic of Jakarta served civitas academica waiting oriented (passive). Statistics data showed that customer of library State Polytechnic of Jakarta last five years not significant. (Source: Annual Book Report 2014). Because of that, its time to library management applied new paradigm service based on 'the customer value.' It means that applied with adagium customer will increase followed by increasingly accredited higher education institution. (Source: American Librarian Association, 2013)

Claimed of National Institution Accreditation is very important for State Polytechnic Of Jakarta in the future (2029, PNJ go international) will be followed by Claimed of International Institution Accreditation. Because of that, the role from customer is really important to develop the State Polytechnic Of Jakarta. If customer feels satisfied for pursuit State Polytechnic Of Jakarta's Library, the impact is following another outsearches.

The aim of research (1) are knowing and measuring (1) the costumer value, and (2) applied the costumer value, in order to customer volume from years by years tend to significantly increase. (2) Having a model to develop library and serve costumer base on the customer value in order to applied to another units in State Polytechnic Of Jakarta. Metode of research using descriptive analysis by spreading qesioner from some population and taken sample after that change into table, tested and analysed and taken the purpose. The definition of the newest edition from library glossarium is the newest print between 1-5 period, meanwhile book of print between 5-10 is called the old edition.

Although the book was a old version the frequence always borrowed by the customers , so the book will still considered as the new one. However the book that published more than 10 years was a rare book which is the frequence often borrowed by the customers. Lets see the collection of the book in library PNJ based on the tender of purchase in 2013.

Since a part of 807 book title, it'll be 53 book title published between 1-5 years period. Those books the writer explained on Chapter IV. PNJ library should be use 'book showcase', social media and website for informing the newest book availability and active controlled and in secquencing. First, we recommended to library managment on websites for avaliability 'book delivery order' in order to student for not spending time. Second, to motivate students visiting library of PNJ inform via student's email that avaliability book newest edition ready to lend.

Keywords : *pemustaka, The Customer Value, The Customer Satisfaction, book delivery order, book showcase*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Selama kurun waktu lebih dari 32 tahun Perpustakaan Politeknik Negeri Jakarta, melayani *civitas academica* berorientasi menunggu (pasif). Data statistik pengunjung perpustakaan Politeknik Negeri Jakarta lima tahun terakhir tidak menunjukkan angka yang signifikan (Sumber: *Buku Laporan Tahunan*

Perpustakaan PNJ, 2014). Oleh karena itu, sudah saatnya pengelola perpustakaan menerapkan paradigma baru pelayanan yang berbasis *the customer value*. Hal ini selayaknya dilakukan dengan adagium bahwa volume pengunjung makin meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan akreditasi institusi perguruan tinggi. (Sumber: *American Librarian Association, 2013*). Pengakuan akreditasi

institusi secara nasional sangat penting bagi PNJ yang pada gilirannya nanti (2029, PNJ *go international*) akan diikuti dengan pengakuan akreditasi institusi secara internasional. Oleh karena itu, peranan pemustaka sangat penting dikedepankan. Bila pemustaka merasa puas atas *searching* perpustakaan PNJ maka akan diikuti dengan pencarian sumber pustaka yang lain.

Kita melihat perpustakaan Politeknik Negeri Jakarta disatu sisi mengemban tugas sebagai pusat pelayanan informasi sarana penyediaan bahan pustaka kepada seluruh sivitas akademika; sedangkan disisi lain meningkatkan pelayanan yang berorientasi kepada pemustaka. Hal senada seiring pula dengan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, maka tuntutan pelayanan berorientasi kepada pemustaka semakin meningkat pula.

Perkembangan dan peningkatan pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Jakarta dari tahun ke tahun menjadi perhatian sivitas akademika. Dalam kondisi demikian -semakin tinggi tuntutan pada kebutuhan dan kecepatan informasi- maka pengelolaan perpustakaan berbasis *the customer value* harus diprioritaskan. Tingkat kepuasan pengguna jasa layanan ditentukan oleh kinerja (*performance*) pustakawan, kualitas jasa/layanan, kecepatan akses yang diberikan dan ketersediaan sumber pustaka.

Sebagai bahan evaluasi di Perpustakaan Politeknik Negeri Jakarta, berbagai bentuk kajian perpustakaan dapat dilakukan, baik ditinjau dari sikap pengguna, tingkat kebutuhan informasi, persepsi pengguna, dan tingkat kepuasan pengguna serta kecepatan akses terhadap layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Jakarta. Pemilihan *model pengelolaan perpustakaan berbasis the customer value* merupakan jawaban atas beberapa aplikasi yang harus dipilih dan tepat digunakan.

Pemilihan model -dikaitkan dengan metode kajian pengguna- yaitu merupakan metode psikologi sosial, yang dapat dilakukan dengan cara penyebaran

kuesioner, wawancara terstruktur, observasi perilaku pengguna, dan kajian terhadap sikap pengguna. Pendapat penulis ini seiring pula dengan laporan hasil penelitian **Amirudin, SE, M.M. et al**, “SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PADA PELAYANAN UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI JAKARTA”, lihat arsip jurnal online PNJ, 2012.

Mudah - mudahan di tahun 2016 dapat diaplikasikan model pengelolaan perpustakaan berbasis *the customer value* sehingga volume pemustaka meningkat dan dapat mengakses fasilitas perpustakaan PNJ dari tempat terpencil sekalipun (*remote area*). Hal ini sejalan pula dengan laporan hasil penelitian **Murtiningsih, SE.,M.M. et al**, “Relevansi Bahan Pustaka Dengan Kebutuhan program studi pada PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI JAKARTA”, lihat arsip jurnal online PNJ, 2012.

Permasalahan

Pada tahun 2012 penelitian tentang survei kepuasan pengguna dan penelitian tentang relevansi bahan pustaka sudah dilakukan. Tetapi, statistik pengunjung perpustakaan belum menunjukkan grafik yang signifikan. Pertanyaannya adalah: bagaimana mengetahui, mengukur dan membentuk *the cusomer value* sehingga perpustakaan dapat meningkatkan volume kunjungan yang akan berdampak pada peningkatan akreditasi institusi perguruan tinggi. Dengan kata lain, volume pengunjung makin tinggi maka akreditasi perguruan tinggi akan meningkat pula.

Analisa dan Pembahasan

Pengertian Buku Edisi Terbaru 2013 – 2014

Pengertian buku edisi terbaru menurut *glossarium* perpustakaan adalah edisi terbitan antara kurun waktu 1-5 tahun, sedangkan buku terbitan dalam kurun waktu antara 5-10 tahun disebut buku edisi lama. Meskipun buku edisi lama tetapi apabila frekuensinya sering dipinjam oleh

pemustaka, maka buku tersebut masih dianggap buku baru.

Sedangkan buku terbitan lebih dari 10 tahun disebut buku langka dimana frekuensinya jarang dipinjam oleh pemustaka.

METODE PENELITIAN

Dalam rangka membangun model model peningkatan kepuasan pemustaka berbasis *the customer value*: studi pada pemustaka di perpustakaan PNJ, penulis menyiapkan langkah-langkah berikut ini, yaitu:

Tempat dan waktu penelitian

Penelitian dilakukan di PNJ Depok (*responden* ada dua jenis pemustaka yaitu PNJ dan dari luar PNJ)

Rentang waktu penelitian direncanakan selama satu tahun. Tahun pertama (2016) mengetahui, mengukur dan merancang *the customer value*. Jadwal penelitian dapat dilihat dalam *matrix*, **Bab 4** (*point* 4.2. Jadwal Penelitian).

Obyek penelitian

Observasi penuh kepada pemustaka asal PNJ dan dari luar PNJ. Sejalan dengan itu, dilakukan pula observasi kepada pustakawan dan pengelola perpustakaan PNJ yang akan dijadikan sebagai *expert judgment*.

Metode Pengumpulan Data

Instrumen data primer: *interview*, wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara yang terstruktur ke *responden* pemustaka.

Instrumen data sekunder: diperoleh dari *stake holder*, instansi terkait, pemustaka asal PNJ dan dari luar PNJ, *websites* dan buku referensi yang relevan dengan penelitian ini.

Metode sampling

Pengumpulan data dari *responden* menggunakan metode *the convenience method of sampling*.

Ukuran Sampling: 150 pemustaka asal PNJ dan dari luar PNJ dengan diseleksi terlebih dahulu setelah mempertimbangkan waktu dan biaya.

Teknik Sampling: untuk tujuan penelitian ini digunakan "*the method of simple random sampling*" Data yang telah terkumpul dianalisa dengan menggunakan "*percentage formulae analysis*".

Jumlah Sample: Agar diperoleh hasil penelitian yang akurat, digunakan daftar wawancara terstruktur. Responden diseleksi berdasarkan kategori pemustaka asal PNJ dan dari luar PNJ.

Responden diberi pertanyaan dasar dan diharapkan menjawab *true opinion* tentang pengembangan dan pemasaran destinasi *MICE*.

HASIL

Kondisi Koleksi Perpustakaan PNJ

Mari kita simak kondisi koleksi perpustakaan PNJ berdasarkan tender pengadaan tahun 2013. Dari sejumlah 807 judul buku, terdapat 53 judul buku terbitan antara kurun waktu 1-5 tahun. Buku-buku tersebut penulis paparkan pada halaman berikut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Perpustakaan PNJ hendaknya menggunakan lemari pajang buku (*book showcase*), media sosial dan *website* untuk menginformasikan tersedia buku edisi terbaru dan dikontrol secara aktif dan berkala. Pada *website* hendaknya pengelola perpustakaan menyiapkan *book delivery order*, agar apabila mahasiswa telah menetapkan buku yang akan dipinjam sudah terlebih dahulu disiapkan oleh pengelola sehingga mengurangi *waiting list* proses peminjaman dan tentunya hal ini akan berlangsung dengan cepat.

Untuk memotivasi mahasiswa berkunjung ke perpustakaan, pengelola perpustakaan PNJ hendaknya menginformasikan melalui email masing-masing kepada mahasiswa semester pertama khususnya bahwa tersedia buku edisi terbaru yang siap dipinjamkan.

Hendaknya segera diselenggarakan audit mutu pengelolaan perpustakaan, agar dimasa mendatang diperoleh pengakuan standardisasi mutu pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi tingkat nasional dan internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] *American Librarian Association, 2013: Annual Report, Washington DC, USA*
- [2] Buku Laporan Tahunan Perpustakaan PNJ, 2014
- [3] Bell, S Camp. 2011: *“Values Factors on Promoting Library”* London: Routledge.
- [4] Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zein, 2006: *Etika Kepustakawanan, suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, Jakarta: Sagung Seto
- [5] Jorge, van Clark. 2011: *“Library Customer Value Research”* London: Routledge.
- [6] Palmer, S. 2010: *“Marketing Library Base on The Customer Value”* Advances in Library Research, Elsevier.
- [7] Murdoko E Widijo, 2010: *“Great Customer Service, Melayani dari Hati”*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- [8] Rangkuti, Freddy. 2006: *“Measuring Customer Satisfaction”*, Jakarta: PT Gramedia.
- [9] Woodruff, Robert, Gardial, F Sarah, 2005: *“Latest Approaches to Understanding Customer Values & Satisfaction”*, New Delhi: Shahzada Bgh Indl Efficient Offset Printers.