

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tujuan dari Bangsa Indonesia yang terdapat pada Pembukaan Undang – Undang Dasar tahun 1945 adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam mewujudkan tujuan tersebut, Pemerintah berupaya memberikan fasilitas penunjang kepada masyarakat Indonesia yaitu perpustakaan sebagai wahana belajar untuk mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang berakhlak mulia, berilmu, kreatif, menumbuhkan budaya gemar membaca, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional. Tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 35 menyebutkan bahwa “salah satu sumber belajar yang amat penting adalah perpustakaan yang harus memungkinkan para tenaga kependidikan dan para peserta didik memperoleh kesempatan untuk memperluas dan memperdalam pengetahuan dengan membaca bahan pustaka yang mengandung ilmu pengetahuan yang diperlukan.”

Selain itu, tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 pasal 1 tentang perpustakaan menyebutkan bahwa “perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka

tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi pasal 33 menyatakan bahwa “standar prasarana pembelajaran pada perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan.” Tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 24 menyebutkan bahwa “setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.” (UU RI No. 43 pasal 24, 2007).

Sebagai salah satu lembaga pendidikan, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas academica yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan. Dalam pelaksanaannya, perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung untuk meningkatkan pembelajaran dan guna mendukung keberhasilan tujuan program dari perguruan tinggi. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan perguruan tinggi adalah melalui penyediaan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i dalam memenuhi kebutuhan perkuliahan. Universitas Negeri Jakarta memiliki perpustakaan standar nasional, pada bulan Desember 2009, perpustakaan telah mendapatkan sertifikat ISO 9001-2008 Number.QS.7215 dari *World Quality Assurance* (WQA) dan hingga sekarang masih mendapat hak untuk memegang sertifikat ISO tersebut. Fungsi perpustakaan sebagai pusat informasi, pendidikan, penelitian, dan rekreasi.

Perpustakaan Perguruan Tinggi dapat ditinjau dari segi pelayanan, program kegiatan, dan pelaksanaan. Dari segi pelayanan berfungsi sebagai Pusat pengumpulan informasi, pusat pelestarian informasi, pusat pengelolaan informasi, pusat pemanfaatan informasi dan pusat penyebarluasan informasi.

Tabel I.1 menjelaskan keluhan setelah mengunjungi perpustakaan S1 Reguler Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP.

Tabel I.1

Keluhan Pengunjung Perpustakaan S1 Reguler (Referensi) Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP

| No | Keluhan | Jumlah |
|----------------|--|--------|
| 1 | Ketidaktepatan buka dan tutup perpustakaan | 4 |
| 2 | Pelayanan masih ada yang terasa lambat atau lama seperti foto copy | 14 |
| 3 | Komputer sering eror dan kecepatan hot spot masih rendah | 17 |
| 4 | Ketidakrapian tata letak sumber referensi, seperti buku dan jurnal | 17 |
| 5 | Sumber referensi yang ada tergolong lama, seperti jurnal dan buku referensi yang ada | 8 |
| 6 | Kurangnya perhatian dan keramahan karyawan terhadap mahasiswa | 14 |
| Jumlah Keluhan | | 74 |

Sumber : Rahmasari dan Astuti (2013)

Menurut Rahmasari dan Astuti (2013) bahwa keluhan yang ada sudah melampaui batas maksimal yang telah ditargetkan oleh pengelola perpustakaan yaitu maksimal 50 keluhan dalam satu semester. Dalam menghadapi situasi ini, menjadi suatu pekerjaan bagi manajemen perpustakaan agar terus berupaya

mengimplementasikan strategi yang tepat untuk terus dapat menciptakan kepuasan konsumen, sekaligus mempertahankan kepercayaan konsumen. Untuk memaksimalkan fungsi dari perpustakaan S1 reguler (referensi) Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP menerapkan sesuatu konsep yang unik yaitu *Experiential Marketing*. Hasil penelitian tersebut, menyatakan *experiential marketing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor *sense, feel, think, act, relate* yang lebih besar akan meningkatkan kepuasan konsumen dan yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen adalah *relate* (pertalian).

Sedangkan menurut Vernawati dan Kartikasari, *Experiential marketing* merupakan cara atau pendekatan pemasaran sehingga seorang pemasar dapat menyentuh emosi pelanggan sebagai peluang untuk memberi pelayanan dan produk terbaik sehingga dapat memberikan citra yang baik dan kepuasan bagi pelanggan. Penerapan *experiential marketing* ini bertujuan memberikan nilai kepada pelanggan melalui pemberian pengalaman yang berkesan, tidak hanya dengan menjual produk. Dengan demikian akan timbul hubungan baik jangka panjang yang berpengaruh pada kepuasan. Hasil penelitian tersebut menyatakan variabel *experiential marketing* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen adalah *think* (cara berpikir).

Oleh karena itu, dengan pentingnya kepuasan pelanggan bagi penyedia jasa maka harus bisa mendorong untuk menciptakan berbagai inovasi - inovasi yang dapat memberikan kepuasan pelanggan. Menurut Schmitt dalam Rahmasari dan

Astuti (2013) pendekatan pemasaran *experiential marketing* merupakan pendekatan yang mencoba menggeser pendekatan pemasaran tradisional.

Pusat Belajar Ekonomi (PBE) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta merupakan sarana dan prasarana yang diberikan Fakultas Ekonomi untuk mahasiswa Fakultas Ekonomi khususnya, untuk mencari dan menemukan sumber informasi atau media yang mahasiswa butuhkan dalam proses mengembangkan wawasan baik dalam bidang akademis maupun lainnya. Terdapat beberapa pertimbangan bagi konsumen dalam memilih perpustakaan. Salah satu faktor yang diharapkan oleh konsumen adalah faktor kenyamanan, konsumen dapat merasakan suasana yang tenang saat berkunjung ke perpustakaan. Strategi yang dapat digunakan oleh penyedia jasa yaitu dengan menerapkan *experiential marketing*. Pendekatan ini dapat dilakukan karena sejalan dengan perkembangan zaman yang lebih menekankan kepada pengalaman kepada konsumen yang menjadi nilai tambah bagi penyedia jasa dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. *Experiential marketing* bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pusat Belajar Ekonomi (PBE) Di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (Survei pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta)”**

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana *experiential marketing* yang diberikan oleh Pusat Belajar Ekonomi (PBE) di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan atas *experiential marketing* yang diberikan oleh Pusat Belajar Ekonomi (PBE) di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta?
3. Bagaimana pengaruh *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan Pusat Belajar Ekonomi (PBE) di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Dapat mendeskripsikan *experiential marketing* yang diberikan oleh Pusat Belajar Ekonomi (PBE) di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dapat mendeskripsikan kepuasan pelanggan Pusat Belajar Ekonomi (PBE) di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan Pusat Belajar Ekonomi (PBE) di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pusat Belajar Ekonomi

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam meningkatkan *experiential marketing* sehingga dapat menimbulkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran jasa khususnya tentang meningkatkan *experiential marketing* untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memuaskan pelanggan.

3. Bagi Fakultas

Untuk mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan di bidang pemasaran jasa, menambah sumber referensi di fakultas dan wawasan bagi mahasiswa yang akan menulis karya ilmiah.

4. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan dapat memberikan informasi bagi penelitian lain yang berkaitan dengan bidang pemasaran jasa.

