

ANALISIS PENYEBAB CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR PADA PENGGUNA PERPUSTAKAAN POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES SURABAYA

Rislini Noviana¹

Abstract

This research is motivated by the phenomenon of customers switching behavior service providers user that occurs in the University Library, in particular the Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya library's. Customer switching behavior can be due to user dissatisfaction with the quality of service, but the satisfaction is not enough to describe the displacement that occurred. Therefore, it takes other factors that could help explain the causes of switching. As a tool of analysis of this study using (i) core service failure (ii) service encounter failure (iii) employee responses to service failures, (iv) pricing, (v) inconvenience, (vi) Attracted by a competitor, (vii) variety seeking, and (viii) the involuntary switching belongs Keaveney (1995). This research using descriptive quantitative with survey method, accompanied by probing in order to get. Research conducted on 100 people who perform switching. The results showed that the user of Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya librarys to experience displacement in total where 57% decided to no longer visit the library. While 34% of users experienced a partial displacements still utilizing Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya library and other information service provider.

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fenomena customers switching behavior pengguna penyedia jasa yang terjadi pada Perpustakaan Perguruan Tinggi, khususnya Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya. Customer switching behavior pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi ini dapat terjadi dikarenakan ketidakpuasan pengguna terhadap kualitas layanan, akan tetapi kepuasan saja belum cukup untuk menggambarkan perpindahan yang terjadi. Oleh karena itu, dibutuhkan faktor-faktor lain yang bisa digunakan untuk membantu menjelaskan penyebab customers switching behavior yang terjadi pada pengguna Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya. Faktor-faktor yang diindikasikan sebagai penyebab customers switching behavior pada penelitian ini adalah (i) core service failure (kegagalan layanan utama), (ii) service encounter failure (kegagalan pelayanan), (iii) employee responses to service failures (tanggapan karyawan atas kegagalan layanan), (iv) pricing (harga), (v) inconvenience (ketidaknyamanan), (vi) attracted by a competitor (kemenarikan pesaing), (vii) Variety Seeking (kebutuhan mencari variasi), and (viii) involuntary switching (perpindahan tidak disengaja) milik Keaveney (1995). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan metode survey, yang disertai dengan probing guna mendapatkan jawaban yang lebih jelas dan mendalam. Penelitian dilakukan pada 100 responden yang merupakan pengguna Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya mengalami perpindahan secara total dimana 57% memutuskan untuk tidak lagi berkunjung ke perpustakaan. Sedangkan 34% pengguna mengalami perpindahan secara parsial yaitu tetap memanfaatkan perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya dan penyedia jasa informasi lain.

¹ Korespondensi: Rislini Noviana. 071211631098. Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga. Jl. Airlangga 4-6 Surabaya, 60286, Indonesia. E-mail: rislini.noviana@gmail.com

Keyword: *Customers switching behavior, College library, Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Berpindahnya pengguna dari satu layanan jasa ke layanan jasa lainnya sudah biasa terjadi pada masyarakat. Perpindahan pengguna merupakan fenomena yang seringkali terjadi pada berbagai jenis pasar. Dalam dunia jasa, konsumen tidak hanya dapat berperilaku positif atau menguntungkan untuk pihak penyedia jasa tetapi juga dapat berperilaku negatif. Perilaku negatif ini dapat ditunjukkan dengan cara, salah satunya adalah konsumen yang beralih menggunakan jasa lain. Hal ini biasa terjadi dalam dunia pemasaran jasa yang sangat kompetitif, karena pada kondisi tersebut, konsumen dihadapkan pada banyak sekali pilihan untuk kegiatan konsumsinya akan suatu produk jasa. Beberapa pengguna lebih memilih berpindah ke layanan jasa lain karena kelebihan yang ditawarkan oleh pesaing dan dapat dianggap dapat memenuhi kebutuhannya. Perpindahan pengguna dalam dunia pemasaran jasa dikenal dengan istilah *customers switching behavior*.

Customers switching sendiri merupakan konsep yang berlawanan dengan *customers loyalty* atau loyalitas pelanggan. Keduanya bagaikan dua sisi mata uang yang saling berlawanan. Jika loyalitas adalah kesetiaan pengguna terhadap suatu jasa maka sebaliknya, *customers switching* adalah ketidakloyalan pengguna yang ditunjukkan dengan berpindahnya pengguna dari satu layanan jasa ke jasa lainnya. Dijelaskan pula oleh Siddiqui (2011) bahwa jika ada pengguna yang setia atau loyal kepada sebuah penyedia jasa, maka begitu juga pasti akan ada pengguna yang tidak setia atau tidak loyal. Bansal (2005) memberikan definisi *customers switching behavior* sebagai pelanggan yang migrasi atau pindah dari satu penyedia jasa ke penyedia jasa alternatif.

Customers switching behavior juga dapat terjadi pada pengguna perpustakaan dalam hal ini adalah perpustakaan perguruan tinggi. Tidak hanya berlaku pada organisasi profit saja, persaingan yang menyebabkan perpindahan pengguna juga mungkin berlaku pada organisasi non-profit salah satunya perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan Perguruan tinggi seperti dikatakan oleh Sulisty-Basuki (1999) merupakan perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi dan ilmu pengetahuan, serta lembaga pendidikan seumur hidup (*long life education*) harus memahami *switching behavior*/perilaku berpindah pengguna perpustakaan agar layanan dan jasanya tidak ditinggalkan dan tetap menjadi pilihan pemustaka dan atau pemustaka potensial, ditengah derasnya arus informasi dan persaingan antar penyelenggara perpustakaan serta lembaga penyedia jasa informasi lainnya. Walaupun tidak mengalami persaingan seperti penyedia pada perusahaan jasa laba namun perpustakaan perguruan tinggi harus mampu mempertahankan eksistensinya dengan memahami keluhan, keinginan, kebutuhan serta kepuasan dari penggunanya. Apabila suatu perpustakaan perguruan tinggi memberikan layanan yang tidak sesuai harapan dan pengguna merasa kecewa, maka akan membuat mereka tidak ingin datang lagi ke perpustakaan dan lebih memilih sumber informasi lain selain perpustakaan tersebut. Selain itu, anggapan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit yang dibutuhkan dan pasti memiliki anggota seringkali menjadikan perpustakaan kurang peduli terhadap perpindahan yang dilakukan oleh penggunanya. Padahal civitas akademika yang tidak lagi memanfaatkan perpustakaan perguruan tinggi sebagai sumber informasi justru akan membuat keberadaan serta peran perpustakaan perguruan tinggi semakin sepi pengunjung. Selain itu peran sekaligus eksistensi perpustakaan dipertanyakan karena tidak berjalan sesuai dengan fungsi aslinya. Mengingat perpustakaan perguruan tinggi merupakan penyedia jasa informasi yang berorientasi pada pengguna, yang mana ukuran keberhasilannya hanya dapat dilihat dari kepuasan dan loyalitas penggunanya, maka secara khusus penting bagi perpustakaan

perguruan tinggi untuk memahami semua perilaku penggunanya salah satunya perilaku berpindah (*switching behavior*).

Dalam Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman (1994) dinyatakan bahwa “melalui layanan perpustakaan, pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dan manfaat berbagai perkakas penelusuran tersedia”. Jika perpustakaan tidak dapat menyediakan informasi yang memadai maka pengguna tidak dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal. Jika sudah demikian, pengguna akan mencari informasi pada penyedia jasa informasi lain yang dianggap dapat memenuhi kebutuhannya.

Fenomena berpindahnya pengguna perpustakaan perguruan tinggi dari yang sebelumnya memanfaatkan perpustakaan perguruan tinggi tempatnya belajar kemudian beralih menggunakan penyedia informasi lain menarik untuk diteliti. Berbagai faktor disinyalir sebagai penyebab berpindahnya pengguna perpustakaan perguruan tinggi. Studi-studi terdahulu mengenai *customers switching* mensinyalir berbagai faktor penyebabnya. Salah satunya Penelitian oleh Keaveney (1995). Dalam penelitiannya yang berjudul “*Customer switching behavior in service industries: An exploratory study*”. Penelitian ini melibatkan lebih dari 500 konsumen. Dalam penelitian tersebut, Keaveney (1995) mengidentifikasi berbagai alasan penting yang menyebabkan pelanggan beralih dari penyedia jasa asal (awal) mereka. Atas dasar ini, Keaveney mengelompokkan alasan bagi pelanggan yang berpindah ke dalam delapan kategori berikut: (i) *core service failure* (kegagalan layanan utama), (ii) *service encounter failure* (kegagalan pelayanan), (iii) *employee responses to service failures* (tanggapan karyawan atas kegagalan layanan), (iv) *pricing* (harga), (v) *inconvenience* (ketidaknyamanan), (vi) *attracted by a competitor* (kemenarikan pesaing), (vii) *Variety Seeking* (kebutuhan mencari variasi), and (viii) *involuntary switching* (perpindahan tidak disengaja).

Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi, penelitian mengenai *customers switching behavior* juga pernah dilakukan oleh Zaroh (2005). Penelitian ini menjelaskan faktor-faktor yang menjadi penyebab dari *customers switching behavior* pada salah satu Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri yaitu Universitas Negeri Malang. Pada penelitian tersebut, faktor-faktor penyebab dari *customers switching behavior* dianalisis menggunakan model *Push-Pull Factors* dari Bansal, *et al* (2005). Model *Push-Pull Factors* tersebut masing-masing, yaitu *push factors* terdiri dari enam variabel yang meliputi: kualitas, kepuasan, nilai, kepercayaan, komitmen, dan persepsi harga dan *pull factors* hanya terdiri dari satu variabel yaitu kemenarikan alternatif lain. Dalam penelitian tersebut didapat bahwa 62 orang (62,0%) dari jumlah total 100 responden (100,0%) melakukan perpindahan secara parsial. Dari ke-62 orang yang berpindah secara parsial, diketahui sebanyak 47 orang melakukan perpindahan kepada penyedia jasa informasi lain akan tetapi tetap mempertahankan Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Atau dengan kata lain, dalam setiap pencarian informasi yang dilakukan lebih mengutamakan pada penyedia jasa informasi lain.

Berbeda dengan penelitian diatas, penulis melakukan penelitian mengenai *customers switching behavior* pada salah satu Perpustakaan Perguruan Tinggi yang ada di Surabaya yaitu Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya (Poltekkes Kemenkes Surabaya). Poltekkes Kemenkes merupakan salah satu poltekkes terbesar di Indonesia yang berstatus ikatan dinas. Dalam penelitian ini *customers switching behavior* dianalisis menggunakan pendapat dari Keaveney (1995). Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Mengetahui gambaran perpindahan pengguna (*customers switching*) pada pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya; (2) Untuk mengetahui penyebab *customers switching behavior* pada pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya.

Tinjauan Pustaka

Perilaku Konsumen/Pengguna

Perilaku konsumen/pengguna menurut Loudon (1993) merupakan suatu proses keputusan dan kegiatan fisik yang dilakukan seseorang dalam mengevaluasi, memperoleh, menggunakan atau menghabiskan suatu barang maupun jasa. *The American Marketing*

Association yang dikutip Peter Oslon (1999) mendefinisikan perilaku konsumen/ pengguna sebagai berikut:

“*consumer behavior as the dynamic interaction of affect and cognition, behavior and environmental events by which human being conduct the exchange aspect of their lives*”

Dari definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa didalam perilaku pengguna itu sendiri terdapat suatu hubungan atau interaksi yang bersifat dinamis antara faktor-faktor yang terdapat dalam diri pengguna seperti *affect* (apa yang dirasakan oleh pengguna) dan *behavior* (apa yang dilakukan oleh pengguna) dengan kejadian-kejadian disekitar pengguna itu sendiri (lingkungan eksternal) dengan mana pengguna melaksanakan aspek-aspek dalam kehidupan.

Costumers Switching Behavior (Perilaku Perpindahan Pengguna)

Costumers switching (perpindahan pengguna) didefinisikan sebagai kebebasan memilih yang lebih disukai terhadap sebuah item khusus (Menon dan Kahn, 1995) . Perilaku beralih pada bidang jasa dapat berasal dari sangat beragamnya penawaran produk/ layanan jasa lain, atau karena terjadi masalah dengan jasa yang sudah dibeli. Bansal (2005) mendefinisikan *customers switching* sebagai perpindahan yang dilakukan oleh pengguna dari satu penyedia jasa kepada penyedia jasa lain. Sedangkan Keaveney dan Parthasarathy (2001) mendefinisikan *customer switching behavior* sebagai pertimbangan pengguna jasa untuk menggunakan jasa dengan kategori yang sama tetapi berpindah atau beralih dari satu penyedia jasa kepada penyedia jasa lainnya. Secara umum *customers switching behavior* dalam pemasaran jasa digambarkan sebagai perpindahan pengguna dari penyedia jasa lamanya (Siddiqui, 2011).

Perilaku perpindahan pengguna atau *customers switching behavior* pada suatu layanan jasa merupakan suatu fenomena yang kompleks yang dipengaruhi oleh faktor-faktor perilaku persaingan dan waktu (Srinivasan dalam Nadia, 2012). Perilaku perpindahan pengguna juga dapat terjadi karena adanya masalah yang ditemukan atas produk/jasa yang sudah digunakan. Menurut Van Trijp, et.al (1996), perilaku berpindah yang dilakukan oleh pengguna disebabkan oleh pencarian variasi.

Konsep *customers switching behavior* jika diterapkan pada pengguna jasa layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi diartikan sebagai perpindahan pengguna dari perpustakaan Perguruan Tinggi asal ke penyedia jasa informasi lain. Misalnya Perpustakaan Perguruan Tinggi lain, Perpustakaan umum, Perpustakaan kota, perpustakaan pribadi, dan penyedia jasa informasi lainnya. Secara garis besar *customers switching behavior* pada pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi memiliki pengertian yang sama dengan *customers switching behavior* pada penyedia jasa laba, yaitu sikap negatif yang ditunjukkan dengan perilaku berpindah pengguna setelah pengguna menggunakan jasa layanan dari penyedia jasa awal. Hanya saja, *customers switching behavior* pada pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi bisa dibilang lebih sederhana. pasalnya walaupun melakukan perpindahan kepada penyedia jasa informasi lain, dimungkinkan pengguna masih akan tetap menggunakan perpustakaan tersebut. Dengan demikian, fenomena perpindahan yang terjadi pada pengguna Perpustakaan dapat diasumsikan lebih cenderung bersifat parsial. Dimana pengguna bisa bergeser untuk melanggan beberapa jenis layanan pada penyedia jasa informasi lain atau pengguna bisa menggunakan penyedia jasa informasi lain sebagai tambahan. Meskipun demikian tidak menutup kemungkinan jika ada pengguna Perpustakaan yang melakukan perpindahan secara total.

Perpindahan pengguna dapat terjadi apabila pengguna merasa tidak puas dengan layanan yang telah diberikan oleh suatu penyedia jasa, bisa karena rendahnya kualitas layanan yang diberikan atau juga bisa dikarenakan oleh faktor lain yang berasal dari penyedia jasa lain yang dianggap lebih baik, sehingga pengguna berkeinginan untuk melakukan perpindahan demi mendapatkan kepuasan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam melakukan perpindahan kepada jasa informasi lain.

Tipe *Costumers Switching*

Roos, Edvardsson dan Gustafsson (dalam Nelloh, 2011) membagi migrasi pelanggan menjadi dua yakni migrasi internal dan eksternal. Dimana migrasi internal adalah migrasi pelanggan yang terjadi tetapi masih dalam lingkup perusahaan yang sama. Jenis migrasi ini secara garis besar masih menguntungkan perusahaan karena masih dalam perusahaan yang sama meskipun dalam unit yang berbeda. Sedangkan migrasi eksternal adalah migrasi pelanggan ke penyedia jasa alternatif diluar perusahaan. Perpindahan eksternal inilah yang seharusnya mendapatkan perhatian dari perusahaan, karena apabila perpindahan eksternal ini terjadi maka perusahaan akan kehilangan pelanggannya, yang pada akhirnya akan membahayakan keberlangsungan dari perusahaan itu sendiri. Perpindahan eksternal menurut Santonen (dalam Siddiqui, 2011) dapat terjadi secara total maupun parsial. Perpindahan total biasanya mudah untuk diamati, dimana pengguna memutuskan untuk berhenti dan memilih menggunakan penyedia jasa lain untuk memenuhi kebutuhan mereka di masa mendatang. Sedangkan perpindahan parsial adalah hilangnya bagian bisnis pelanggan, dimana perpindahan ini lebih sulit diamati bila dibandingkan dengan perpindahan total. Perpindahan parsial ini dapat terjadi dalam dua cara yaitu pengguna bergeser kepada penyedia jasa lain dalam beberapa layanan atau pengguna dapat menggunakan penyedia jasa lain untuk membantu memenuhi kebutuhan informasinya.

Faktor-Faktor Penyebab *Costumers Switching Behavior*

Faktor-faktor penyebab perilaku berpindahnya pengguna menurut Keaveney (1995) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Core service failures* (kegagalan jasa utama)

Layanan inti (*core service*) dalam layanan jasa berkaitan erat dengan kualitas layanan. Sehingga sangat penting bagi penyedia layanan jasa untuk menjaga kualitas layanan jasa untuk dapat memberikan kepuasan kepada pengguna. Apabila terjadi kesalahan atau kegagalan dalam pemberian layanan jasa akan dapat secara langsung dirasakan oleh pengguna. Faktor *core services failures* menjadi salah satu faktor penyebab berpindahnya konsumen ke perusahaan lain. Kegagalan layanan utama meliputi seluruh kejadian kritis yang diawali oleh kesalahan pada layanan, dan ketidakpuasan akan layanan (Shukla, 2009).

2. *Services encounter failures* (kegagalan pelayanan)

Faktor *services encounter failures* (kegagalan pelayanan) merupakan interaksi personal antara pelanggan dengan karyawan menjadi salah satu faktor penyebab berpindahnya konsumen ke perusahaan lain. Konstruk kegagalan pelayanan dapat diwakili oleh indikator kesopanan karyawan dan kecukupan pengetahuan karyawan. Penyebabnya karena sikap karyawan yang antara lain: 1) kurang perhatian, 2) sikap kasar, 3) tidak tanggap, dan 4) kurang menguasai lingkup pekerjaannya. Kurangnya pengetahuan karyawan akan pekerjaannya dapat mengakibatkan lambannya pelayanan kepada pelanggan sehingga penyelesaian masalah menjadi lama.

3. *Pricing* (pemberian harga)

Faktor *pricing* (pemberian harga) menjadi salah satu faktor penyebab pindahnya konsumen ke perusahaan jasa lain. Kategori pemberian faktor harga antara lain adalah tarif, biaya, denda, ataupun harga promosi. Keputusan-keputusan penetapan harga sangat berarti dalam menentukan nilai bagi konsumen. Pelanggan akan merasa biaya yang dikenakan kepadanya tinggi kalau manfaat yang diterimanya dirasakan lebih rendah. Jika hal ini terjadi maka pelanggan akan merasa dirugikan, tidak puas dan timbullah keinginan untuk pindah ke penyedia jasa lain yang dirasakan dapat memenuhi harapannya.

4. *Inconvenience* (ketidaknyamanan)

Faktor *inconvenience* (ketidaknyamanan) menurut menjadi salah satu faktor penyebab berpindahnya konsumen ke perusahaan jasa lain. Ketidaknyamanan sendiri diakibatkan oleh ketidaktersediaan layanan, lokasi penyedia jasa, kenyamanan ruang tunggu, dan waktu menunggu untuk dilayani. Layanan yang kurang membuat konsumen merasa kecewa. Lokasi penyedia jasa yang tidak mudah untuk dijangkau akan membuat pelanggan enggan untuk melakukan aktivitas di penyedia jasa tersebut, dampaknya

pelanggan akan mencari penyedia jasa yang lebih mudah untuk dijangkaunya. Hal yang kurang diinginkan membuat pelanggan merasa tidak nyaman. Selain itu, waktu menunggu untuk dilayani, apabila pelanggan terlalu lama untuk dilayani akan membuatnya merasa jenuh ataupun merasa kehilangan banyak waktu untuk menunggu. Akibatnya merasa kecewa dan tidak puas atas layanan yang diterimanya. Pengalaman buruk ini dapat saja menimbulkan keinginan untuk berpindah ke penyedia jasa lain yang dapat memberikan layanan sesuai harapannya

5. *Response to failed services* (tanggapan karyawan atas kegagalan jasa)

Kategori "*employee responses to services failures*" memasukkan pengalaman switching yang kritis, dimana pengguna berpindah bukan karena kegagalan layanan, tetapi karena pelayanan yang gagal diberikan secara sepenuhnya oleh pemberi jasa layanan sehingga konsumen merasa perlu untuk melakukan *switching*. Faktor *employee response to failed services* (tanggapan karyawan atas kegagalan jasa) merupakan terjadinya perpindahan konsumen karena kegagalan perusahaan penyedia jasa dalam menangani situasi yang terjadi. Tanggapan karyawan atas kegagalan jasa dikategorikan menjadi tiga, yakni respon dengan penolakan/enggan, kesalahan dalam memberikan respon, dan adanya respon negatif.

6. *Attraction by competitor* (Kemenarikan pesaing)

Faktor *attraction by competitor* (kemenarikan pesaing) terjadi pada saat pelanggan menceritakan perpindahannya ke perusahaan penyedia jasa lain yang bisa memberikan layanan yang lebih baik dibandingkan dengan perusahaan penyedia jasa sebelumnya yang menyebabkan ketidakpuasannya. Hal tersebut dikarenakan alasan kualitas layanan yang lebih baik, pelayanan yang lebih baik, dan lebih dapat diandalkan.

7. *Variety seeking* / kebutuhan mencari variasi

Persepsi konsumen terhadap permasalahan yang ada pada layanan jasa sehingga menimbulkan keinginan pengguna untuk mencari variasi terhadap layanan jasa lain. Pengguna selalu ingin mencari variasi untuk terus mencoba berbagai macam layanan informasi lain untuk dapat memberikan kepuasan terbaik dengan melakukan berbagai macam layanan jasa informasi lain secara terus-menerus.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan *customers switching behavior* yang ada di Perpustakaan Poltekkes Kemeneks Surabaya serta penyebabnya. Metode yang digunakan peneliti yaitu metode survey, dimana untuk mendapatkan data mengenai fenomena atau gejala suatu kelompok atau individu dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Sedangkan untuk penentuan sampel dalam populasi, penelitian ini menggunakan *non random sampling* dengan menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria: (1) Pengguna perpustakaan yang tercatat sebagai mahasiswa Poltekkes Kemenkes Surabaya; (2) Pengguna perpustakaan yang pernah berkunjung ke perpustakaan minimal 1 kali selama menjadi 3 bulan; (3) Selama menjadi mahasiswa di Poltekkes Kemenkes Surabaya, pengguna telah memanfaatkan penyedia jasa informasi lain lebih dari 3 kali selama kurun waktu satu bulan terakhir; (4) Pengguna Perpustakaan yang lebih mengutamakan pencarian informasi pada penyedia jasa informasi lain, dari pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi *Customers Switching Behavior*

Jasa informasi yang sering digunakan oleh mahasiswa selain Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya berupa perpustakaan umum (79%), perpustakaan jurusan (57%). Berdasarkan tujuannya menurut Ross, Edvardsson, dan Gustafsson (dalam Nelloh dan Liem, 2011), perpindahan pengguna jasa dapat dibagi menjadi dua yaitu perpindahan internal dan perpindahan eksternal. Pada kondisi pengguna Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya terjadi perpindahan internal dimana perpindahan pengguna jasa yang terjadi tetap masih dalam lingkup satu lembaga yang sama. Artinya pengguna yang sebelumnya memanfaatkan

perpustakaan Poltekkes Kemenkes lebih memilih untuk memanfaatkan perpustakaan jurusan atau ruang baca di masing-masing jurusan.

Selain perpindahan internal, pengguna juga mengalami perpindahan eksternal dimana pengguna lebih memilih untuk memanfaatkan jasa informasi diluar perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya. Jasa informasi lain ini berupa Perpustakaan Umum (79%) dan Perpustakaan Perguruan Tinggi lain (22%). Perpindahan eksternal inilah yang seharusnya mendapatkan perhatian dari Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya, karena apabila perpindahan eksternal ini terjadi maka perpustakaan akan kehilangan pengunjungnya, yang pada akhirnya akan membahayakan keberlangsungan dan eksistensi dari perpustakaan itu sendiri.

Perpindahan eksternal sendiri menurut Santonen (dalam Siddiqui, 2011) dapat terjadi secara total maupun parsial. Perpindahan total biasanya mudah untuk diamati, dimana pengguna memutuskan untuk berhenti dan memilih menggunakan penyedia jasa lain untuk memenuhi kebutuhan mereka di masa mendatang. Seperti halnya responden yang menyatakan bahwa mereka telah memanfaatkan jasa informasi lain dan mengungkapkan bahwa tidak pernah datang untuk berkunjung kembali ke perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya dengan prosentase 57% (lihat tabel 3.6). Sedangkan perpindahan parsial adalah hilangnya bagian bisnis pelanggan, dimana perpindahan ini lebih sulit diamati bila dibandingkan dengan perpindahan total. Perpindahan parsial ini dapat terjadi dalam dua cara yaitu pengguna bergeser kepada penyedia jasa lain dalam beberapa layanan atau pengguna dapat menggunakan penyedia jasa lain untuk membantu memenuhi kebutuhan informasinya. Begitu pula dengan responden yang mengatakan bahwa mereka masih atau jarang berkunjung ke perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya namun tetap memanfaatkan jasa informasi lain sebanyak 34%. Sedangkan sisanya yaitu 9% merupakan pengguna yang masuk kategori loyal karena selalu datang kembali ke Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya. Hal ini dapat menjelaskan bahwa sebesar 91% pengguna melakukan *customers switching behavior*. Lebih jauh lagi, sebagian besar responden yang menggunakan penyedia jasa informasi lain lebih memilih atau memprioritaskan penyedia jasa informasi lain sebagai rujukan utama untuk mencari informasi dari pada harus pergi ke Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya dengan prosentase 69%. Banyaknya responden yang lebih memilih untuk memanfaatkan penyedia jasa informasi dari pada Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya menunjukkan bahwa pengguna telah memiliki perilaku berpindah atau *switching behavior* dimana pengguna tidak lagi menggunakan jasa informasi utama (Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya) untuk memenuhi kebutuhan informasinya, tetapi lebih memilih untuk memanfaatkan jasa informasi lain yang dianggap lebih menguntungkan.

Penyebab Customers Switching Behavior

1. Pemberian jasa utama

Jasa utama pada perpustakaan berkaitan erat dengan kualitas layanan yang diberikan. Mentzer, Flint dan Kent (1999) mengartikan bahwa kualitas layanan merupakan usaha untuk memahami kepuasan pelanggan dari perbedaan perspektif antara persepsi pelanggan dan *customer service* (layanan pelanggan) pada atribut yang beranekaragam. Menurut Zeitham (1998) kualitas yang diperoleh pengguna akan menegaskan baik secara langsung maupun tidak langsung mengenai pengaruh pembelian atau penggunaan kembali. Oleh karena itu kualitas merupakan hal yang penting dan harus ada dalam suatu produk jasa tidak terkecuali Perpustakaan Perguruan Tinggi untuk mempertahankan eksistensinya. Pemberian jasa utama oleh Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya dinilai oleh 60% responden (dari 100 responden) kurang, dimana layanan OPAC yang disediakan kurang dapat difungsikan dengan baik dan maksimal. Selain itu ketersediaan informasi baik itu *e-journal* maupun koleksi cetak oleh 63% responden menyatakan bahwa akses ke jurnal elektronik yang disediakan oleh Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya terhitung sedikit. Dalam menilai apakah koleksi yang disediakan oleh perpustakaan sudah dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunanya, sebanyak 88% menyatakan bahwa Perpustakaan Poltekkes Kemenkes belum dapat menyediakan kebutuhan informasi mereka karena koleksi yang tidak terlalu banyak, kurang mutakhir, serta belum sesuai dengan kebutuhan informasi.

Menurut Batubara (2009) yang menyatakan bahwa perpustakaan seharusnya tidak lagi berorientasi pada pengelolaan bahan pustaka saja tetapi lebih dari itu yaitu berorientasi pada penggunaannya. Perpustakaan yang berorientasi pada layanan pengguna akan membuat produk yang disediakan selalu *up date*, pustakawan yang ada bekerja secara profesional serta memberikan pelayanan terbaik bagi penggunaannya. Hal tersebutlah yang dapat dijadikan alasan sebagai salah satu faktor pengguna untuk lebih menggunakan jasa informasi lain dari pada Perpustakaan Pusat Poltekkes Kemenkes Surabaya.

2. Kegagalan Pelayanan

Kegagalan pelayanan (*services encounter failur*) menjadi salah satu indikator untuk mengindikasikan faktor-faktor penyebab perilaku berpindah pengguna yang disebabkan oleh kegagalan petugas perpustakaan dalam membina hubungan dengan pengguna yang diakibatkan oleh petugas itu sendiri. Menurut Keaveney (1995) bahwa kegagalan pelayanan dipengaruhi oleh pelayanan yang terkesan tidak peduli, pelayanan yang kurang sopan, pelayanan yang terkesan tidak merespon (*unresponsive*) dan penguasaan terhadap lingkup kerja yang kurang. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa pengguna memiliki perspektif positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan Poltekkes Kemenkes.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Daryanto (2014) pelayanan adalah kegiatan menguntungkan yang dilakukan di dalam suatu kumpulan atau kesatuan dengan menawarkan kepuasan pengguna walaupun hasilnya belum tentu terikat pada suatu produk. Pelayanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi perpustakaan disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Oleh karena sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka tidak merasakan adanya kegagalan pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dimana 80% responden menyatakan bahwa selama memanfaatkan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya pengunjung merasa bahwa petugas perpustakaan memiliki sikap sangat peduli dan ramah terhadap pengunjung yang datang.

3. Pemberian Harga

Berdasarkan penelitian Dabholkar dan Walls (1999) menyatakan bahwa pelanggan cenderung akan melakukan perpindahan jasa layanan jika harga cenderung tinggi. Bansal (2005) menyatakan bahwa persepsi harga dalam penyedia jasa dapat didefinisikan sebagai anggapan atau penilaian pengguna jasa mengenai harga yang ada, apakah terlalu tinggi, rendah, atau cenderung wajar bila dibandingkan dengan nilai yang diberikan oleh jasa tersebut. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa pengguna memiliki perspektif positif terhadap pemberian harga oleh perpustakaan dimana sebagian besar dari responden (81%) menyatakan bahwa biaya denda untuk keterlambatan pengembalian buku tidaklah mahal.

4. Ketidaknyamanan

Ketidaknyamanan konsumen menjadi salah satu penyebab terjadinya perpindahan pengguna karena lokasi penyedia produk atau jasa yang tidak mudah dijangkau, kenyamanan ruang, dan waktu menunggu untuk dilayani (Keaveney, 1995). Joseph dan Cindy dalam Primalita (2007) menjelaskan bahwa dalam dunia jasa, tingkat kenyamanan berpengaruh terhadap kualitas sistem penyampaian jasa yang mengurangi tingkat perpindahan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian ketidaknyamanan buan menjadi alasan pengguna berpindah, hal tersebut dikarenakan 57% menyatakan bahwa lokasi perpustakaan mudah untuk dijangkau, 77% responden menilai bahwa ruang perpustakaan cukup nyaman untuk mereka, dan 71% responden menyatakan jika proses pelayanan pada layanan bagian sirkulasi berlangsung dengan cepat.

5. Tanggapan Petugas Perpustakaan atas Kegagalan Jasa

Tanggapan petugas atas kegagalan jasa (*employee response to failed service*) merupakan terjadinya perpindahan konsumen karena kegagalan perusahaan penyedia jasa dalam menangani keluhan konsumen (Keaveney, 1995). Menurut Soetminah (1992), seorang pustakawan harus memiliki kemampuan dan kemauan untuk melayani orang lain dengan ramah, baik, sopan, teliti, dan tekun serta memiliki pengetahuan umum yang luas sehingga dapat diajak bicara mengenai berbagai macam topik, dan lain-lain. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa tanggapan petugas perpustakaan terhadap kegagalan jasa dinilai negatif oleh pengguna.

Sebanyak responden (53%) tidak tahu mengenai tanggapan petugas apabila terjadi kerusakan pada layanan salah satunya adalah OPAC. Hal tersebut dikarenakan ketidaktahuan pengguna terhadap keberfungsian layanan, karena mereka jarang bahkan tidak menggunakan layanan yang ada salah satunya OPAC. Selain itu, sebanyak 64% responden menyatakan bahwa tidak adanya respon dari pustakawan untuk membenahi kegagalan jasa yang terjadi karena jika informasi atau buku yang dicari tidak ada maka tidak ada tindak lanjut dari petugas perpustakaan untuk melakukan pengadaan.

6. Kemenarikan pesaing

Attraction by competitor (kemenarikan pesaing) merupakan perpindahan konsumen karena kemenarikan perusahaan lain dibandingkan dengan perusahaan sebelumnya yang menyebabkan ketidakpuasan (Keaveney, 1995). Srinivasan (1996) mengatakan situasi persaingan tinggi menyebabkan kecenderungan konsumen berpindah tinggi, sedangkan situasi persaingan yang rendah menyebabkan kecenderungan konsumen berpindah juga rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemenarikan pesaing merupakan faktor yang dinilai sebagai penyebab berpindahnya pengguna. Adanya kebutuhan terhadap informasi yang lebih lengkap (82%) menjadi salah satu penyebabnya.

7. Kebutuhan mencari variasi

Kebutuhan mencari variasi yaitu sebuah komitmen kognitif untuk membeli merek yang berbeda karena berbagai alasan yang berbeda, keinginan baru akan timbul dari rasa bosan pada sesuatu yang telah lama dikonsumsi (Peter dan Olson, 1999). Kebutuhan akan variasi juga menjadi penyebab mengapa pengguna melakukan perpindahan dari Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya kemudian memanfaatkan jasa informasi lain. Sebanyak 52% responden menyatakan mereka dapat memperoleh informasi yang lebih beragam dan lengkap daripada Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya.

SIMPULAN

Penelitian ini mendeskripsikan tentang penyebab *customers switching behavior* yang dilakukan oleh pengguna Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya. Penyebab *customers switching behavior* disini menurut Keaveney (1995) dapat dilihat dari faktor *core service failure* (kegagalan layanan utama), *service encounter failure* (kegagalan pelayanan), *employee responses to service failures* (tanggapan karyawan atas kegagalan layanan), *pricing* (harga), *inconvenience* (ketidaknyamanan), *attracted by a competitor* (kemenarikan pesaing), *variety seeking* (kebutuhan mencari variasi). Berdasarkan hasil yang perilaku berpindah yang dilakukan oleh pengguna jasa dapat digolongkan menjadi dua yaitu perpindahan internal dan perpindahan eksternal. Pengguna Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya mengalami perpindahan secara internal dimana dimana perpindahan pengguna jasa yang terjadi tetap masih dalam lingkup satu lembaga yang sama, artinya pengguna yang sebelumnya memanfaatkan perpustakaan Poltekkes Kemenkes lebih memilih untuk memanfaatkan perpustakaan jurusan atau ruang baca di masing-masing jurusan. Selain perpindahan internal, pengguna juga mengalami perpindahan eksternal dimana pengguna lebih memilih untuk memanfaatkan jasa informasi diluar perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya, diantaranya adalah Perpustakaan Umum dan Perpustakaan Perguruan Tinggi lain. Perpindahan eksternal sendiri dapat terjadi secara total maupun parsial. Perpindahan total terjadi dimana pengguna memutuskan untuk berhenti dan memilih menggunakan penyedia jasa lain untuk memenuhi kebutuhan mereka di masa mendatang. Pengguna Perpustakaan Poltekkes Kemeneks Surabaya juga mengalami perpindahan secara total dimana 57% memutuskan untuk tidak lagi berkunjung ke Perpustakaan Poltekkes Kemeneks Surabaya. Sedangkan 34% pengguna memilih untuk berpindah secara parsial. Faktor-faktor yang diasumsikan sebagai penyebab *customers switching behavior* adalah kegagalan jasa utama, tanggapan petugas perpustakaan terhadap kegagalan jasa, kemenarikan pesaing, dan kebutuhan akan. Faktor-faktor *penyebab customers switchig behavior* lain yaitu kegagalan pelayanan, pemberian harga, dan kenyamanan dinilai sebagai faktor yang tidak menyebabkan pengguna melakukan perpindahan dari yang sebelumnya memanfaatkan

Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Surabaya dan kemudian berpindah ke penyedia jasa informasi lain.

SARAN

Berdasarkan temuan data yang peneliti, maka peneliti menyampaikan saran yang dapat dipertimbangkan bagi pihak yang bersangkutan yaitu: (1) Diharapkan bagi peneliti selanjutnya memiliki teori lain yang lebih baik dalam menganalisis faktor-faktor penyebab *customer switching behavior* pada pengguna perpustakaan. (2) Diharapkan bagi Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil suatu kebijakan dimasa yang akan datang untuk memperbaiki sistem maupun layanan yang ada.

Referensi:

- . 1994. Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman.
- Bansal, Taylor dan James. 2005. "Migrating" to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Consumers Switching Behavior. *Journal of Academy of Science*: Vol. 33 No. 1 Pages 96-115.
- Batubara, Abdul Karim. 2009. Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*. Vol 3, No.1. IAIN-SU.
- Dabholkar, Pratibha A. & Simon Walls. 1999. Service Evaluation and Switching Behavior for Experiential Services: An Empirical Test for Gender Differences Within a Broader Conceptual Framework. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior*, Vol 12: 123-137.
- Keaveney, S. M. 1995. Customer switching behavior in service industries: An Exploratory Study. *Journal of Marketing*. Vol. 59, pp. 71-82.
- Keaveney, Susan M & Madhavan Parthasarathy. 2001. Consumers Switching Behavior IN Online Services: An Exploratory Study of the Role of Selected Attitudinal, Behavioral, and Demographic Factors. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 29 No. 4 pages 374-390.
- Loudon, David L. dan A.J. Della Bitta. 1993. *Consumer behavior. Fourth Edition*. New York: Mc-Graw-Hill Inc.
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis isi dan analisis data sekunder*. Edisi revisi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Menon, S., dan Kahn B.E., 1995. The Impact of Context on Variety-Seeking in Product Choices. *Journal of Consumer Research*. 22, pp. 285-295.
- Mentzer, John T. , Flint, Daniel J dan Kent. 1999. Developing a Logistic Service Quality Scale. *Journal of Business Logistic*, vol 20 no. 1.
- Nadia, Meilida. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Barnd Switching Konsumen Jaa Operator Telekomunikasi*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Nelloh, Liza Agustina Mauren & Carolina. 2011. *Analisis Switching Intention Pengguna Jasa Layanan Rumah Kos Di Siwalankerto: Perspektif Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Universitas Pelita Harapan.
- Oslon, Peter. 1999. *Consumer Behavior*. New York: Mc-Graw-Hill Inc.
- Siddiqui, DR Kamran. 2011. Personality Influence Consumers Switching. *Journal of Contemporary Research In Businss*: Vol.2 No. 10 pages 363-370.
- Sulistyo-Basuki. 1999. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Zaroh, Siti Lailatul. 2015. *Faktor-Faktor Penyebab Customers Switching Behavior Pada Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Penyebab Customers Switching Behavior Pada Pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang)*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Zeithaml, Valarie A. 1988. Consumer Perception of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing* 52: 2-22.