

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas Layanan Perpustakaan**

##### **2.1.1 Pengertian Kualitas**

Ada berbagai macam pengertian dari kualitas. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas adalah ukuran baik buruknya sesuatu. Tjiptono dan Diana (2003) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar.

Sedangkan kualitas menurut Kotler (2005) adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Melalui Pengertian dan teori ini dapat diketahui bahwa suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi harapan konsumen akan nilai produk yang diberikan kepada konsumen tersebut. Artinya, mutu atau kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah ukuran baik buruknya suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

### **2.1.2 Pengertian Layanan**

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain. Tjipono (2004) mengemukakan bahwa layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.

Sedangkan menurut Barata (2004) bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Mengacu pada uraian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan adalah, kegiatan yang dilakukan untuk menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain atau pelanggan sehingga terbentuklah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

### **2.1.3 Layanan Perpustakaan**

Menurut Aripudjiastono (2009) Layanan perpustakaan adalah semua kegiatan yang ditujukan untuk menyiapkan segala sarana (fisik dan non fisik) dan mempermudah perolehan informasi atau bahan pustaka yang dibutuhkan pemakai perpustakaan atau pemustaka.

Layanan perpustakaan dapat pula berarti :

1. Pengorganisasian secara teratur dan sistematis melalui kegiatan pencatatan pendaftaran, pengklasifikasian, pengkatalogan, pemrosesan dan penyiapan bahan-bahan pustaka dalam rak-rak buku serta penyusunan semua bahan pustaka yang ada dalam perpustakaan.

2. Sistem peminjaman semua fasilitas perpustakaan yang diperuntukan bagi pemakai atau pengguna perpustakaan dengan cara cepat dan semudah mungkin sebagai suatu tugas layanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemakainya.

Menurut Surtiawan (2006), ada beberapa faktor yang mempengaruhi layanan perpustakaan yaitu:

1. Empati

Sikap respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemakai. Pemakai datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimalnya apa yang dibutuhkan pemakai dapat terpenuhi. Ada kalanya pemakai datang untuk sekedar mencari kenyamanan dan ketenangan, maka pustakawan mencoba mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemakai.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau *responsif*. Pemakai akan sangat terkenang dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya.

3. Jaminan (*Assurance*)

Yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan, sehingga pemakai akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009) ada Lima dimensi tentang kualitas layanan yaitu:

- 1) Keandalan (*Reliability*), yaitu berkaitan dengan kemampuan lembaga untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali dan menyampaikan layanannya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pemakai dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan layanan akan diberikan dan kemudian memberikan layanan secara cepat.
- 3) Empati (*Empathy*), yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada pemakai seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pemakai, dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemakainya.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu berkaitan dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pemakai dan bisa menciptakan rasa aman bagi para pemakainya serta karyawan bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pemakai.
- 5) Bukti langsung (*Tangible*), meliputi penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah: keandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti langsung.

#### **2.1.4 Pengertian Perpustakaan**

Perpustakaan diartikan tempat untuk menyimpan buku (Sudjini, 2007). Sejalan dengan pendapat diatas Sulisty-Basuki (1993) mengatakan bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah sebuah tempat untuk menyimpan buku secara tersistem dengan baik.

#### **2.1.5 Kualitas Layanan Perpustakaan**

Mengacu pada uraian di atas, maka kualitas layanan perpustakaan dapat disimpulkan sebagai penilaian pemakai perpustakaan sebagai konsumen terhadap layanan yang mereka terima dalam mendapatkan informasi yang di inginkan dan sesuai dengan kebutuhan.

### **2.2 Kepuasan Pemustaka**

#### **2.2.1 Pengertian Kepuasan**

Kotler (2003) mendefinisikan kepuasan “sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”. Jadi, kepuasan konsumen merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Harapan konsumen merupakan pikiran atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan

adalah persepsi konsumen terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk atau jasa yang dibeli.

Kepuasan konsumen (pemakai) menurut Irawan (2002) adalah respon emosional setelah melalui serangkaian evaluasi yang sebagian bersifat rasional dan emosional. Barnes (2003) menyatakan bahwa kepuasan konsumen sebenarnya merupakan tanggapan yang diberikan oleh konsumen (*customer*) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh kenyamanan. Yamit (2005) menyatakan “kepuasan konsumen adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan pemakai (konsumen) adalah hasil yang dirasakan atas pemakaian produk dan jasa, sama atau melebihi harapan.

### **2.2.2 Pengertian Pemustaka**

Menurut undang-undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan menyatakan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Konsumen di perpustakaan disebut pengunjung atau pemakai (*user*). Menurut Sulistyono (1992) Pemakai adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan dokumen primer atau menghendaki penelusuran bibliografis. Pemakai (Konsumen) menurut Webster's, dalam (Tjiptono, 2003) “*customer is one who frequents any place of sale for the sake or purchasing goods or wares and Customer is one who frequents or visit any place for procuring what he wants*” . Menurutnya, Pemakai (Konsumen) adalah

seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan. Dalam hal ini pemakai atau pengguna perpustakaan disebut dengan pemustaka. Sedangkan *satisfaction* atau kepuasan berasal dari bahasa Latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi, produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup (Irawan, 2002).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang atau jasa itu sendiri, dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan harapan, atau pemenuhan kebutuhan yang dapat melebihi harapan pemustaka. Kepuasan pemustaka tidak hanya memberikan kepada pemustaka, tapi apa yang kita perkirakan disukai oleh pemustaka. Ini berarti kita harus memberikan kepada mereka apa yang sebenarnya mereka inginkan, kapan, dan cara mereka memperolehnya.

### **2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka**

Sutardji dan Sri (2006) berpendapat bahwa faktor-faktor yang dianalisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pemustaka diantaranya adalah:

- a) Sistem layanan, yaitu sistem layanan tertutup untuk pemakai *eksternal* (mahasiswa), artinya pemakai tidak dapat langsung ke ruang koleksi, untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti kartu katalog, bibliografi, indeks, dan daftar tambahan koleksi.

- b) Biaya, yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pemakai perpustakaan terhadap jasa yang diberikan perpustakaan, seperti keanggotaan, jasa kesiagaan informasi, jasa penelusuran informasi, dan jasa layanan fotokopi.
- c) Kemudahan memperoleh informasi, yaitu sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pemakai.
- d) Kecepatan memperoleh informasi, yaitu waktu yang dibutuhkan pemakai untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.
- e) Pelayanan pemberian informasi, yaitu segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pemakai.

Menurut Samosir (2005) terdapat beberapa faktor yang dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pemustaka, yaitu:

- a. Pemakaian perpustakaan secara berulang-ulang.
- b. Menginformasikan kepada pemakai lain untuk menggunakan jasa perpustakaan.
- c. Informasi yang dibutuhkan terpenuhi oleh perpustakaan.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah: sistem layanan perpustakaan, biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, pelayanan pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan, pemakaian perpustakaan secara berulang-ulang, menginformasikan kepada pemakai lain untuk menggunakan jasa perpustakaan, dan informasi yang dibutuhkan terpenuhi oleh perpustakaan.

#### **2.2.4 Aspek-Aspek Kepuasan Pemustaka**

Sureshchandar, Rajendran & Anantharaman, (2002) mengatakan bahwa terdapat lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka. Kelima dimensi tersebut adalah:

1. Layanan IntiJasa

Layanan inti dari jasa menggambarkan “isi” layanan. Yaitu fitur apa saja yang ditawarkan dalam layanan yang diberikan.

Fitur adalah gambaran dari suatu objek. Gambaran apa yang ditawarkan oleh suatu biro jasa pada layanan jasa yang diberikan oleh konsumen.

2. Elemen Manusia dalam Penyampaian Jasa

Merujuk kepada semua aspek (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, saat kebenaran, insiden kritis dan pemulihan) yang akan berpengaruh pada elemen manusia dalam penyampaian jasa.

- a. Keandalan adalah hal andal dapat dipercaya. Kepuasan konsumen di utamakan dalam penyampaian jasa.

- b. Ketanggapan adalah melihat, mendengarkan baik-baik. Pemberi layanan jasa senantiasa siap mendengarkan dan memperhatikan apa saja keinginan konsumen.
- c. Jaminan adalah tanggungan (atas keselamatan, kebenaran,dll). Konsumen diprioritaskan akan keselamatan, kesehatan, atau kebenaran akan suatu hal dan pemberi layanan jasa harus mempunyai jaminan tertentu.
- d. Empati adalah turut merasakan apa yang dialami oleh orang lain atau dapat memahami perbuatan orang lain. Antara pemberi layanan jasa dengan konsumen harus mempunyai hubungan sosial yang kuat serta komunikasi yang lancar. Sehingga konsumen merasa nyaman akan layanan yang diberikan.
- e. Insiden Kritis adalah peristiwa atau kejadian yang kritis atau fatal. Jika memang terjadi sesuatu yang tidak terbayangkan sebelumnya, sebaiknya adakan komunikasi antara pemberi layanan jasa dengan konsumen untuk ikut bersama-sama memecahkan masalah dengan baik.
- f. Pemulihan adalah Penstabilan. Adanya usaha untuk menstabilkan kembali keadaan-keadaan sesuatu yang berubah menjadi normal kembali dengan komunikasi diantara keduanya.

### 3. Elemen Sistem dalam Penyampaian Jasa

Proses, prosedur, system dan teknologi yang akan membuat layanan yang baik. Pelanggan selalu ingin dan mengharapkan proses pelayanan yang benar-benar standar, efisien, dan sederhana sehingga mereka bisa menerima layanan tanpa gangguan, hal-hal yang tidak diinginkan atau banyak pertanyaan yang diajukan oleh penyedia layanan.

### 4. Bukti Fisik

Aspek nyata dari fasilitas layanan (peralatan, mesin, penampilan karyawan, dan lain-lain) atau lingkungan fisik buatan manusia yang dikenal sebagai “ruang layanan”.

### 5. Tanggung Jawab Sosial

Tanggung jawab sosial membantu sebuah organisasi untuk memimpin sebagai warga yang bertanggung jawab dalam mendorong perilaku etis dalam segala hal. Hal kecil ini, namun berefek kuat, elemen yang mengirim sinyal kuat untuk meningkatkan citra organisasi dan berakibat mempengaruhi evaluasi keseluruhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas terhadap organisasi.

### 2.2.5 Pengukuran Kepuasan Pemakai

Kotler (1997) menyebutkan beberapa metode untuk mengukur kepuasan pemakai, antara lain:

#### 1. Sistem Keluhan dan Saran.

Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pemakai. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang diisi oleh pemakai yang dapat diberikan langsung kepada petugas perpustakaan atau melalui pos. Di negara maju terdapat layanan telepon bebas atau pesan singkat. Kemajuan teknologi ini sangat berarti dalam memahami kepuasan pemakai.

#### 2. Survei Kepuasan Pemakai

Banyak metode survei yang digunakan untuk memahami tingkat kepuasan pemakai. Survei tersebut dapat secara kualitatif maupun kuantitatif. Saat ini metode kuantitatif lebih banyak dilakukan karena metode ini cukup familiar dan keakuratannya cukup tinggi. Survei bisa dilakukan oleh internal perpustakaan, atau menyewa konsultan biro jasa yang khusus menangani tentang survei kepuasan pemakai. Beberapa metode survei kepuasan pemakai antara lain: *direct reported satisfaction*, *derived dissatisfaction*, *problem analysis* dan *important-performance analysis*. Menurut Tjiptono (2005) Sebagian besar riset kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode survei (McNeal & Lamb, dalam Peterson & Wilson, 1992).

Pengukuran kepuasan konsumen melalui survei dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

**a. *Directly Reported Satisfaction***

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan secara langsung tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen. *Derived Satisfaction* Pertanyaan menyangkut dua hal utama yaitu besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

**b. *Problem Analysis***

Konsumen yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal, yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan atau organisasi atau institusi dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

**c. *Importance-Performance Analysis***

Konsumen diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu, konsumen juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan atau organisasi atau institusi dalam masing-masing elemen atau atribut tersebut.

**3. *Ghost shopping***

Metode ini dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pemakai dan harus dijaga identitasnya. *Ghost shoppers* yang baik akan mencatat apa saja yang dilihat, dirasakan olehnya dan perilaku, sikap dan

tata cara petugas perpustakaan dalam menjalankan profesinya. Metode ini biayanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan *Ghost shoppers* dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.

#### **4. Analisis kehilangan pemakai (*lost customer analysis*)**

Pimpinan perpustakaan dan pustakawan harus jeli melihat perkembangan pengunjung. Dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan. Petugas tentu hafal pengunjung dan pemakai rutin perpustakaan, bila pengunjung tersebut sudah jarang atau tidak lagi ke perpustakaan dengan alasan yang tidak wajar, maka sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan jasa perpustakaan harus dicari.

Fornell et al. (dalam Tjiptono 2005) memberikan tiga aspek penting dalam pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu :

- a. Kepuasan jeneral atau keseluruhan
- b. Konfirmasi harapan, yakni tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan
- c. Perbandingan dengan situasi ideal, yakni kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pengukuran terhadap variabel kepuasan dalam penelitian ini, menggunakan 3 indikator yaitu (1) Mahasiswa merasa puas terhadap kinerja (2) Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan harapan. (3) Kualitas keseluruhan jasa diberikan sangat baik sekali.

## **2.3 Perpustakaan Perguruan Tinggi**

### **2.3.1 Pengertian dan Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan berarti sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual (Sulistyo-Basuki, 1991).

Sutarno (2003) mendefinisikan Perpustakaan sebagai suatu ruangan, bagian dari gedung atau bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca.

Menurut UU Perpustakaan pada Bab I pasal 1 menyatakan perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para pemakainya melalui beragam cara interaksi pengetahuan.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa pengertian perpustakaan adalah suatu institusi unit kerja yang menyimpan koleksi bahan pustaka yang disusun secara sistematis dan mengelolanya dengan cara khusus sebagai sumber informasi sehingga mudah untuk dicari dan dapat digunakan oleh pemakainya. Sedangkan pengertian perguruan tinggi menurut Peraturan Pemerintah nomor 30 tahun 1990 adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi dan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat (Soeatminah, 1992).

Jadi, pengertian perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan dengan sistem yang didukung dan dikelola oleh perguruan tinggi untuk

memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa dan dosen serta untuk menunjang program pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharma Perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat), maka perpustakaan perguruan tinggi pun bertujuan membantu melaksanakan ketiga dharma perguruan tinggi tersebut.

Selanjutnya tujuan perpustakaan perguruan tinggi secara umum, yaitu:

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa dosen dan karyawan.
3. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal (Sulistyo-Basuki, 1991).

### **2.3.2 Fungsi dan Tugas Pokok Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Dalam buku pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004) disebutkan bahwa, perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam rangka menunjang kegiatan Tri Dharma tersebut, maka

perpustakaan diberi beberapa fungsi di antaranya; fungsi edukasi, sumber informasi, penunjang riset, rekreasi, publikasi, deposit dan iterpretasi informasi. Beberapa fungsi perpustakaan perguruan tinggi, seperti yang telah disampaikan di atas sebagian dapat diuraikan sebagai berikut:

### **1. Fungsi Edukasi**

Dalam hal ini jelas, bahwa tugas pokok perpustakaan perguruan tinggi ialah menunjang program perguruan tinggi yang salah satunya adalah bersifat edukasi. Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa, cara belajar mahasiswa pada sebuah perguruan tinggi lebih bersifat serba aktif, hal ini terlihat dengan adanya kegiatan belajar terstruktur dan belajar mandiri sebagai tuntutan dari sistem SKS (Sistem Kredit Semester). Peranan dosen dalam hal ini bukan “mengajar” mahasiswa lagi, tetapi lebih tepat “membelajarkan” mahasiswa. Seorang mahasiswa lebih dituntut untuk membaca sebanyak mungkin bahan bacaan yang ada di perpustakaan, terutama bahan bacaan yang berhubungan dengan mata kuliah yang sedang ditempuh. Terkadang tidak mengherankan bila ada mahasiswa yang lebih banyak tahu dari dosennya. Ini sering terjadi dan merupakan kenyataan dimana seorang dosen terkadang kewalahan menghadapi mahasiswa yang bertipe agresif karena banyak membaca.

### **2. Fungsi Informasi**

Peranan perpustakaan, disamping sebagai sarana pendidikan juga berfungsi sebagai pusat informasi. Diharapkan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi sang pemakai (*user*). Terkadang memang tidak semua informasi yang dibutuhkan oleh pemakai dapat dipenuhi, karena memang

tidak ada perpustakaan yang dapat memenuhi semua kebutuhan informasi pemakai. Untuk itu dibutuhkan peran pustakawan yang bisa memberikan arahan kemana sebaiknya mencari informasi yang dibutuhkan. Misalnya dengan menggunakan layanan rujukan dan media Internet.

### **3. Fungsi Riset ( penelitian )**

Salah satu fungsi dari Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah mendukung pelaksanaan riset yang dilakukan oleh sivitas akademika melalui penyediaan informasi dan sumber-sumber informasi untuk keperluan penelitian pemakai. Informasi yang di peroleh melalui perpustakaan dapat mencegah terjadinya duplikasi penelitian. Kecuali penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian yang berkelanjutan. Oleh karena itu, melalui fungsi riset diharapkan karya-karya penelitian yang dilakukan oleh civitas akademika akan semakin berkembang.

### **4. Fungsi Rekreasi**

Perpustakaan disamping berfungsi sebagai sarana pendidikan, juga berfungsi sebagai tempat rekreasi. Tentunya rekreasi yang dimaksud disini bukan berarti jalan-jalan untuk liburan, tetapi lebih berhubungan dengan ilmu pengetahuan. seperti dengan cara menyajikan koleksi yang menghibur pembaca misalnya bacaan humor, cerita perjalanan hidup seseorang, novel, dan membuat kreasi keterampilan.

Dari beberapa fungsi yang telah dijabarkan diatas, terlihat demikian luasnya fungsi perpustakaan bagi pemakainya, terutama bagi sivitas akademik. Tetapi besarnya fungsi perpustakaan tersebut, terkadang belum dibarengi

dengan perhatian lebih kepada perpustakaan. Masih ada sebagian Perpustakaan Perguruan Tinggi yang belum bisa melakukan tugas dan fungsinya secara optimal. Hal ini diakibatkan adanya kendala yang terkadang sulit dipecahkan, misalnya dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusia (SDM) dan sarana dalam pelaksanaan tugas.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya, berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tinggi. Adapun tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan perpustakaan, memberi layanan serta melaksanakan administrasi perpustakaan. Kelima tugas tersebut dilaksanakan dengan sistem administrasi dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggaraan sebuah perpustakaan di perguruan tinggi (Ditjen Dikti Depdiknas, 2004).

### **2.3.3 Sistem Layanan Perpustakaan**

Sistem layanan yang dipergunakan di perpustakaan pada umumnya dikenal dengan istilah sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup (Aripudjiastono, 2009).

#### **1. Sistem Layanan Terbuka :**

Sistem Layanan terbuka adalah sistem dimana para pemakai diberi keleluasaan untuk dapat memilih sendiri koleksi yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya.

#### Kelebihan Sistem Terbuka :

- a. Pemakai bebas memilih sendiri bahan pustaka yang diperlukan dengan memanfaatkan kartu katalog secara efektif.
- b. Jika buku yang dikehendaki tidak ada di rak bisa memilih buku yang lain.
- c. Dapat menimbulkan daya rangsang untuk membaca buku yang tersedia.
- d. Lebih menyenangkan melihat-lihat buku dari pada memeriksa dan membolak balik kartu katalog.

#### Kekurangan Sistem Terbuka :

- a. Susunan buku di rak kurang terpelihara.
- b. Pemakai sering menyalahgunakan, sehingga kadang-kadang ada buku yang hilang dan halamannya di sobek.
- c. Petugas harus sering melakukan penataan buku setiap hari.
- d. Petugas harus selalu mengawasi tanpa menimbulkan kesan curiga.

#### **2. Sistem Layanan Tertutup :**

Sistem layanan tertutup adalah sistem dimana para pemakai tidak diijinkan memasuki ruang koleksi bahan pustaka, sehingga apabila pemakai membutuhkan beberapa judul buku yang dikendaki hanya dapat memilih melalui kartu dengan cara mencatat identitas buku yang dikehendaki tersebut untuk diberikan kepada petugas.

Kelebihan Sistem Tertutup :

- a. Susunan buku dalam rak dapat terpelihara dengan baik.
- b. Pengontrolan buku lebih mudah dilaksanakan oleh petugas.
- c. Tidak diperlukan petugas khusus yang mengawasi pengunjung.

Kekurangan Sistem Tertutup :

- a. Alternatif melihat buku dan memilih subjek yang sama dengan judul yang berbeda tidak ada.
- b. Memilih buku lewat kartu katalog, sehingga kurang memberikan kesenangan dan rangsangan dibandingkan melihat buku langsung.

Dalam hal ini, perpustakaan Universitas Sahid Surakarta menggunakan sistem layanan terbuka.

#### **2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pemustaka**

Kualitas pelayanan perpustakaan yang baik dapat membuat pemustaka memanfaatkan jasa perpustakaan yang ditawarkan kepada mereka. Hendaknya perpustakaan-perpustakaan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan agar pemustaka mau memanfaatkan jasanya, karena kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan dan kepuasan sangat berhubungan dengan loyalitas seseorang dalam memanfaatkan dari produk jasa perpustakaan.

Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai dapat memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan mahasiswa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Kotler (1995)

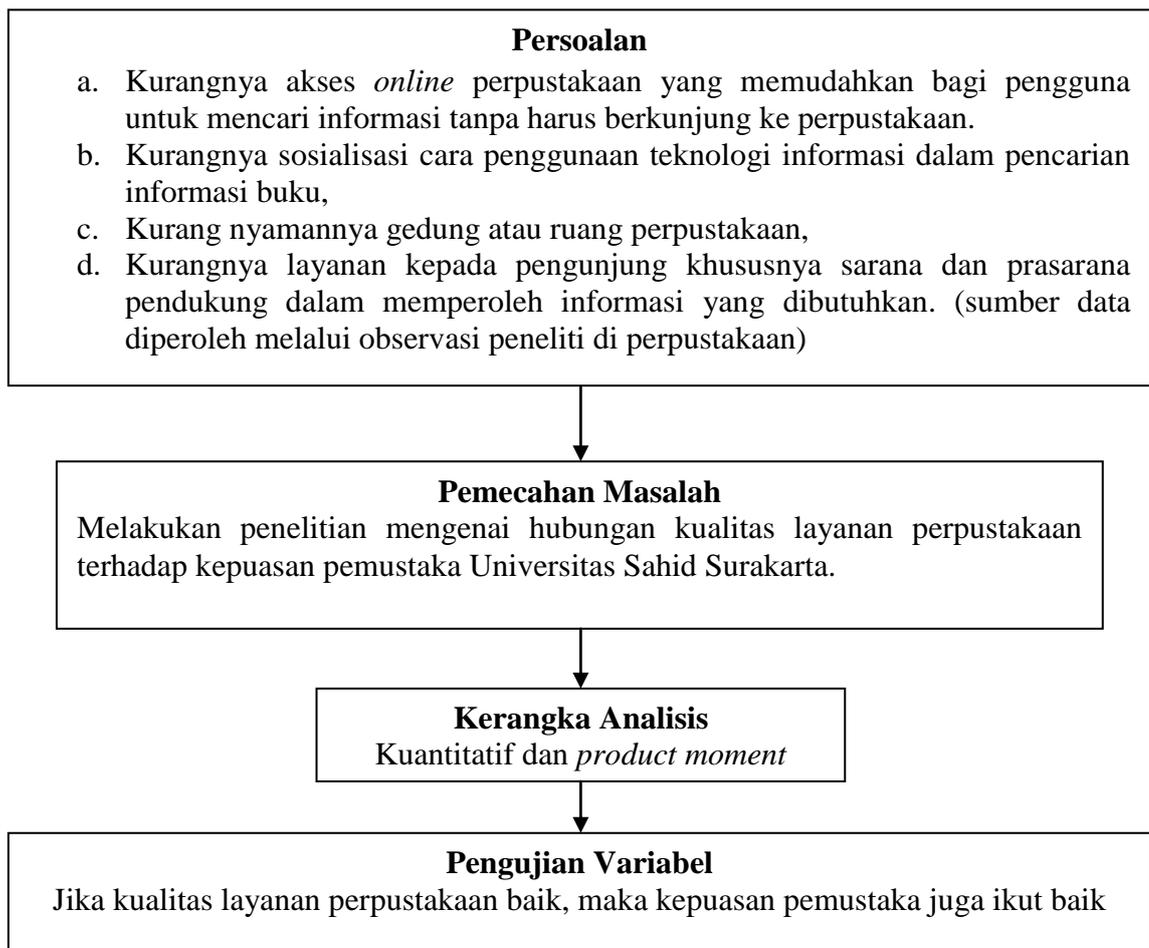
menyatakan "Kepuasan konsumen merupakan fungsi dari seberapa dekat antara harapan pembeli atas suatu produk dengan daya guna yang dirasakan dari produk tersebut". Seandainya produk tersebut berada di bawah harapan pelanggan, maka pelanggan tersebut merasa dikecewakan (tidak puas) dan jika memenuhi harapan maka pelanggan tersebut merasa puas. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan sangat erat sekali. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Sutarno (2005) menyebutkan bahwa suatu kualitas layanan mencakup beberapa hal yaitu cepat, mudah dan dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009) menjelaskan terdapat hubungan antara kualitas dan kepuasan karena pada dasarnya dengan adanya kualitas yang semakin baik maka hal itu juga akan meningkatkan kepuasan. Dengan adanya kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka yang semakin tinggi hal tersebut juga akan berdampak baik bagi kemajuan suatu perpustakaan.

Lima faktor utama dari kualitas pelayanan yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, menurut Parasuraman et al. (1988) yaitu "*Tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*". Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan, dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2001), yaitu :

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
- b. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
- c. Memberi kesempatan pada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
- d. Mengembangkan dan menerapkan accountable, proactive, dan patnership marketing sesuai dengan situasi pemasaran.

## 2.5 Kerangka Berfikir



## **2.6 Hipotesis**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat di susun hipotesis yaitu ada hubungan yang positif antara kualitas layanan perpustakaan dengan kepuasan pemustaka Universitas Sahid Surakarta. Semakin tinggi kualitas perpustakaan maka semakin tinggi pula kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Sahid Surakarta, sebaliknya jika semakin rendah kualitas perpustakaan maka semakin rendah pula kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Sahid Surakarta.