

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Teori

2.1.1 Teori Kepuasan

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.¹

Menurut Oliver dalam Supranto bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan.² Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.³ Kepuasan konsumen merupakan persepsi individu dari performa produk atau jasa dalam hubungannya dengan harapan-harapan.⁴

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan mahasiswa setelah membandingkan antara harapan mahasiswa sebelum mendapatkan pelayanan perpustakaan terhadap kenyataan pelayanan yang dirasakan mahasiswa setelah mendapatkan pelayanan dari pustakawan (pegawai perpustakaan).

¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas* (T.t: PT Indeks, 2018)

² Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006) h. 233

³ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), h. 55

⁴ Ni Luh Henny Andayani, *Manajemen Pemasaran Pariwisata* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014) h.25

2.1.1.2 Pengukuran Kepuasan

Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan manajemen pelayanan yaitu, karena adanya kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan untuk mengukur kepuasan terhadap kualitas pelayanan, kelima dimensi antara lain:

1. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. *Empathy* yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.⁵

Sedangkan, Sutiawan mengemukakan beberapa metode dalam pengukuran kepuasan terhadap pengguna perpustakaan, dengan menggunakan pendekatan metode Kolter sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Perpustakaan dapat membuat kotak saran menempatkan ditempat yang paling sering dilewati pemakai. Untuk dapat memberikan masukan,

⁵Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur kepuasan pemustaka* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015) h. 1

tanggapan, keluhan atas segala aktivitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan atau dengan memberikan jenis kartu komentar yang diisi oleh pemakai dapat diberikan langsung kepada petugas perpustakaan atau melalui pos.

2. *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pemustaka dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna potensial. Metode ini bisa relative murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan *ghost shopper* dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.

3. *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan yang Beralih)

Pemimpin perpustakaan dan pustakawam harus jeli melihat perkembangan pemustaka. Dari aktivitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan perpustakaan. Petugas tentu hafal rutin pengunjung dan pemakai rutin perpustakaan. Bila pemustaka tersebut sudah jarang atau sudah tidak ada lagi ke perpustakaan dengan alasan yang tidak wajar maka sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan perpustakaan harus dicari.

4. Survey Kepuasan Pemustaka

Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para pemustaka terhadap sarana dan prasarana yang diberikan perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan survey ataupun melalui pos, telpon, maupun wawancara langsung.⁶

⁶ Handrik Sutiawan, *Efektifitas Kegiatan Orientasi Perpustakaan (Studi Eksplanatif Tentang Efektifitas Orientasi Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Layanan Pada Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya*, Di akses melalui journal.unair.ac.id, pada tanggal 29 februari 2020.

2.1.2 Teori Pelayanan Perpustakaan

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang berhubungan langsung/tidak langsung dengan pemustaka.⁷ Pada dasarnya layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka secara cuma-cuma kepada masyarakat dengan tepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pemakai jasa perpustakaan.⁸

Menurut Istiana, layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan.⁹ Sedangkan menurut Suwarno, layanan perpustakaan berarti layanan yang diberikan kepada pembaca dalam memperoleh informasi dengan cepat, tepat serta mudah untuk menemukan bahan pustaka/ informasi sesuai dengan kebutuhan mereka.¹⁰

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang diselenggarakan untuk membantu memberikan kemudahan kepada para pengguna perpustakaan di dalam menggunakan atau memanfaatkan bahan-bahan pustka yang tersedia di perpustakaan.¹¹

2.1.2.2 Jenis layanan perpustakaan

Beberapa jenis layanan perpustakaan secara umum adalah sebagai berikut:

1. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi atau layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka adalah satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman

⁷ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 110

⁸ Hartono, *Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan Dari Masa Ke Masa* (Malang: UIN Maliki Press, 2015) h. 162

⁹ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Ombak, 2014) h.1

¹⁰ Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 100

¹¹ Yaya Suhendar, *Panduan Petugas Perpustakaan Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar* (Jakarta: Prenada, 2014), h. 183

dan pengembalian buku. Kegiatan sirkulasi dapat dilaksanakan sesudah buku-buku selesai diproses dengan lengkap dengan label-labelnya seperti kartu buku, kartu tanggal kembali, kantong buku, dan *call number* pada punggung buku.

2. Layanan referensi

Layanan referensi adalah suatu kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan informasi. Bantuan tersebut berupa jawaban pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan kolek referensi baik yang ada di perpustakaan sendiri maupun perpustakaan lain.

3. Pelayanan internet

Layanan internet adalah layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan agar dapat mengakses internet secara gratis dengan syarat terdaftar sebagai anggota perpustakaan aktif. Layanan ini bertujuan agar mahasiswa dapat menelusuri ebook atau artikel dan jurnal *online* pada saat berada di perpustakaan.

4. Layanan ruang baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat layanan untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan.¹² Secara tidak langsung dengan adanya layanan ruang baca dapat menumbuhkan minat baca seseorang.

2.1.2.3 Sistem layanan perpustakaan

Layanan perpustakaan yang baik perlu menggunakan sistem tertentu. Tentu saja masing-masing sistem memiliki kelebihan dan kelemahan. Secara umum perpustakaan mengenal dua macam sistem layanan yaitu:

¹² Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)* (Jakarta, Rajawali Pers, 2016 h. 101

1. Sistem layanan terbuka

Sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memberikan keleluasaan bagi pemustaka/pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan pada jajaran rak. Pemustaka dapat langsung menuju jajaran koleksi pada rak.¹³

Kelebihan:

- 1) Kartu-kartu katalog tidak mudah rusak, karena sedikit yang menggunakannya.
- 2) Menghemat tenaga, sebab dalam sistem ini petugas tidak perlu mengambil koleksi yang dibutuhkan.
- 3) Judul-judul yang diketahui dan dibaca lebih banyak.

Kekurangan:

- 1) Frekuensi kerusakan lebih besar.
- 2) Memerlukan ruangan yang lebih luas, sebab letak rak satu dengan yang lain memerlukan jarak yang longgar.
- 3) Susunan buku menjadi tidak teratur, oleh karena itu pustakawan harus sering mengadakan *reshelving*.
- 4) Bagi pengguna pemula yang datang ke perpustakaan tersebut sering kebingungan dalam mencari buku.¹⁴

2. Sistem layanan tertutup

Pada sistem layanan tertutup pemustaka tidak dapat memilih dan mengambil sendiri koleksi buku yang diinginkan pada jajaran rak. Pemustaka perlu terlebih dahulu melihat katalog, kemudian mencatat nomor panggil buku untuk kemudian diserahkan kepada petugas.¹⁵

¹³ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Ombak, 2014) h.13

¹⁴ Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)* (Jakarta, Rajawali Pers, 2016 h. 104

¹⁵ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Ombak, 2014) h.15

Kelebihan:

- 1) Daya tampung koleksi lebih banyak, karena jajaran rak satu dengan yang lain lebih dekat.
- 2) Susunan buku akan lebih teratur dan tidak mudah rusak.
- 3) Kerusakan dan kehilangan koleksi lebih sedikit bila dibandingkan dengan sistem terbuka.
- 4) Tidak memerlukan meja baca di ruang koleksi.

Kelemahan:

- 1) Banyak energi yang terserap di bagian sirkulasi ini.
- 2) Terdapat sejumlah koleksi yang tidak pernah keluar/dipinjam.
- 3) Sering menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan misal salah pengertian antara petugas dan peminjam.
- 4) Terjadi antrian panjang saat peminjaman maupun pengembalian buku, keadaan ini berarti membuang waktu.¹⁶

2.1.3 Konsep Pelayanan dalam Islam

Memberikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasinya merupakan salah satu pekerjaan mulia dan dapat mendatangkan kebaikan bagi pustakawan yang melakukannya. Allah berfirman dalam potongan surah Al Maidah/5: 2 yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

Terjemahnya:

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.¹⁷

¹⁶ Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)* (Jakarta, Rajawali Pers, 2016) h. 105

¹⁷ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV. Penerbit Jumanatul Ali, 2005) h. 114

Menurut Shihab Ayat di atas menjelaskan prinsip dasar dalam menjalin kerja sama dengan siapa pun selama tujuannya adalah kebajikan dan ketakwaan.¹⁸

Sedangkan Imam Ibnu Qayyim Rahimakumullah mendefinisikan Makna al-birru (الْبِرُّ) dan at-taqwa (التَّقْوَى) dua kata ini, memiliki hubungan yang sangat erat karena, masing-masing menjadi bagian dari yang lainnya. Secara sederhana, al-birru (الْبِرُّ) bermakna kebaikan. Kebaikan dalam hal ini adalah kebaikan yang menyeluruh, mencakup segala macam dan ragamnya yang telah dipaparkan oleh syariat.

“*Al-Birru* adalah satu kata bagi seluruh jenis kebaikan dan kesempurnaan yang dituntut dari seorang hamba. Lawan katanya al-itsmu (dosa) yang maknanya adalah satu ungkapan yang mencakup segala bentuk kejelekan dan aib yang menjadi sebab seorang hamba sangat dicela apabila melakukannya”.¹⁹

Allah Swt. mengajak untuk saling tolong menolong dalam kebaikan dengan beriringan ketakwaan kepada-Nya. Sebab dalam ketakwaan, terkandung ridha Allah. Sementara berbuat baik, orang-orang akan menyukai. Barang siapa memadukan antar ridha Allah dan ridha manusia, sungguh kebahagiaannya telah sempurna dan kenikmatan baginya sudah melimpah.

Hubungan ayat di atas dengan pembahasan penelitian ini yakni dalam memberikan layanan kepada pemustaka merupakan perbuatan kebajikan agar memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Dengan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, maka pemustaka akan merasa puas sehingga layanan perpustakaan akan menjadi bermakna dan bernilai apabila kebutuhan informasi pemustaka terpuaskan. Selain itu ketika bertambah informasi seseorang maka bertambah pula ilmu yang dimiliki dan dengan ilmu Allah akan mengangkat derajat

¹⁸Muhammad Quraish Shihab, *Pengantin Al-Qur'an* (Jakarta, Lentera Hati, 2007) h.17.

¹⁹Tafsir Al-Qurthub, 1994:45

orang-orang yang berilmu. Hal ini memberikan gambaran betapa pentingnya layanan di perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

2.2 Tinjauan Hasil yang Relevan

Penelitian ini membahas tentang Analisis Manajemen Pelayanan Perpustakaan terhadap kepuasa mahasiswa IAIN Parepare, penulis menggunakan beberapa referensi sebagai bahan acuan yang berhubungan dengan skripsi yang penulis teliti antara lain:

Skripsi Dian Arum Nur Mawaddah dengan judul "*Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Utama UIN Jakarta*". Hasil penelitian dari peneliti terdahulu menunjukkan bahwa, responden masih merasa kurang puas dengan sarana prasarana dan koleksi yang disediakan oleh Perpustakaan Umum, sedangkan untuk petugas dan layanan, responden sudah merasa puas, meskipun tingkat kepuasan mereka hanya pada batas puas saja, belum mencapai sangat puas. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian survey dan menggunakan skala likear. Sedangkan, perbedaannya adalah peneliti terdahulu menarik sampel menggunakan *nonpropability sampling* dengan teknik *aksidental*, sedangkan peneliti menarik sampel menggunakan *propability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Perbedaan lainnya terletak di teknik pengumpulan data, penelitian terdahulu menggunakan teknik pengumpulan data koesioner dan dokumentasi, sedangkan peneliti hanya menggunakan kuesioner dengan metode survey.

Skripsi Andi Pandita yang berjudul, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*". Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori baik

dengan skor presentase sebesar 79,16%. Sementara kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori besar dengan skor presentase sebesar 72,28%.²⁰ Adapun persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan teknik analisis data, dimana data yang diolah dengan alat uji validitas dan uji realibitas. Sedangkan perbedaannya terletak pada jenis penelitian, dimana penelitian terdahulu menggunakan penelitian *asosiatif* atau hubungan (pengaruh) dengan pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, perbedaan lainnya yaitu di lokasi penelitian, penelitian terdahulu melakukan penelitian di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Perpustakaan IAIN Parepare.

Skripsi Rifka Husrotus Saadah yang berjudul “*Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Sunan Ampel Surabaya*”. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan pada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka (mahasiswa). Pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka sebesar 0,363 yang berarti 36,3 variabel layanan dapat dijelaskan oleh kepuasan sedangkan 63,7 dijelaskan oleh variabel lain.²¹ Adapun persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada teknik dan instrumen pengumpulan data dimana penelitian terdahulu menggunakan, observasi, angket dan dokumentasi Sedangkan, peneliti ini menggunakan metode survey yang

²⁰ Andi Pandita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar* (Skripsi-- UIN Alauddin Makassar, 2017)

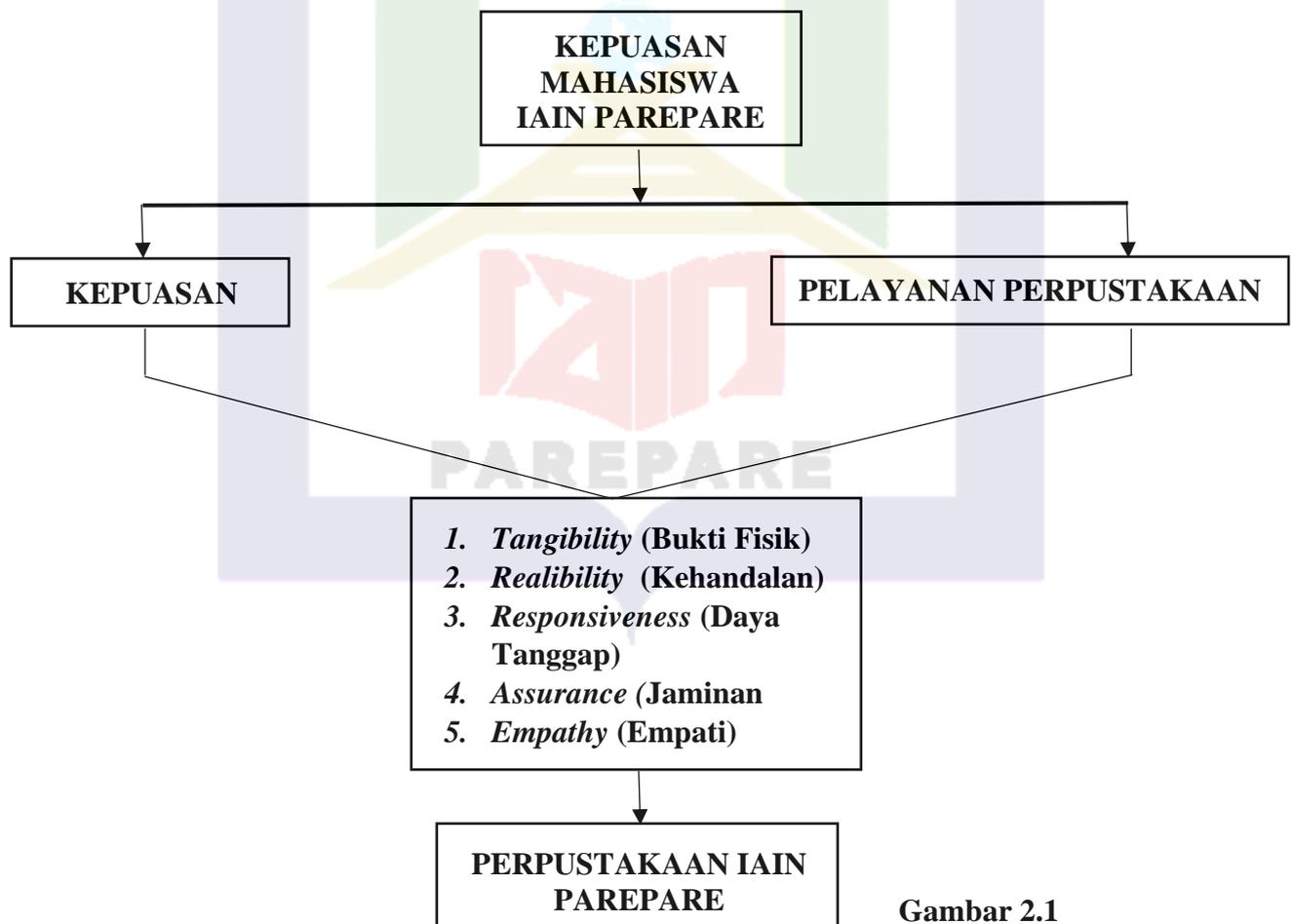
²¹ Rifka Husrotus Saadah, *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Sunan Ampel Surabaya* (Skripsi—UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018)

dilakukan dengan menggunakan angket, perbedaan lainnya yaitu pada lokasi penelitian.

2.3 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan konseptual mengenai bagaimana suatu teori berhubungan diantara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian.²²

Kerangka pikir yang dibuat oleh peneliti merupakan cara berpikir yang digunakan untuk mempermudah pemahaman terkait dari judul “Analisis Manajemen Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa IAIN Parepare” Adapun alur kerangka pikir yang digunakan adalah sebagai berikut.



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

²² Juliansyah Noor, *Metode Penelitian* (Jakarta : kencana Prenadamedia Group, 2011), h.76

Berdasarkan kerangka pikir ini dapat diidentifikasi bahwa penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bersifat survey dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta. Penelitian ini tidak menggunakan hipotesis karena tujuan penelitian jenis ini bukan untuk menguji hipotesis tetapi mempelajari tentang gejala dan ukuran kepuasan terhadap manajemen pelayanan perpustakaan IAIN Parepare untuk dijelaskan. Hipotesis hanya dibuat jika yang dipermasalahkan menunjukkan hubungan antara dua variabel atau lebih.

2.4 Defenisi Operasional Variabel

Variabel utama dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa yang akan diukur dengan Indeks Kepuasan. Indeks adalah ukuran gabungan untuk suatu variabel. Pengukuran kepuasan melalui beberapa dimensi atau aspek, dalam penelitian ini setiap pernyataan diberi bobot yang sama.

Indeks kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atau atribut. Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh mahasiswa atas pelayanan yang telah diberikan oleh pustakawan perpustakaan IAIN Parepare. Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 5 poin.

Adapun 5 alternatif jawaban responden yang disediakan, yaitu:

Tabel 2.1 Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	:4
Kurang Puas (KP)	3

Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber: Kasmadi dan Nia (2016, hal 76)

Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1; sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4, dan 5 bentuk jawaban dari skala likert terdiri dari sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas, sangat tidak puas.²³



²³Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif, Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013), h.25.