

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Kepuasan

2.1.1. Kepuasan pengunjung

Banyak peneliti yang mengatakan bahwa tingkat kepuasan pengunjung yang tinggi sangat berhubungan erat dengan keinginan pengunjung untuk kembali ke perusahaan atau produk jasa tersebut. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan menciptakan kelekatan emosional terhadap produk jasa dan pengunjung atau pelanggan. Konsep kepuasan pengunjung/pelanggan masi bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana maupun kompleks dan rumit.

Yoeti dalam bukunya customer service cara efektif memuaskan pelanggan (2017) bahwa “setiap individu yang ada didalam organisasi ataupun perusahaan berperan dalam memuaskan pelanggan”. Ada beberapa definisi kepuasan pelanggan menurut para ahli antara lain:

1. Kotler (2000) dalam Arief (2018) “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan/dialami terhadap harapannya”.
2. Hoffman dan Beteson (1997) dalam Arief (2018), “kepuasan atau ketidakpuasan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi jasa (*service encounter*) yang sebenarnya”.
3. Gerson (1993) didalam Arief (2018), “Kepuasan pelanggan bahwa harapanyatelah terpenuhi ataupun terlampaui”.

Dari pendapat para pakar tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dilihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami)".

Dalam pengukuran kepuasan pengunjung dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 2.1 Pengukuran Kepuasan Pengunjung

Variabel	Perbandingan	Variabel	Penjelasan
TCV	<	TCC	Pengunjung merasa tidak puas
TCV	>	TCC	Pengunjung merasa puas

Sumber: Kotler dalam Arief (2018)

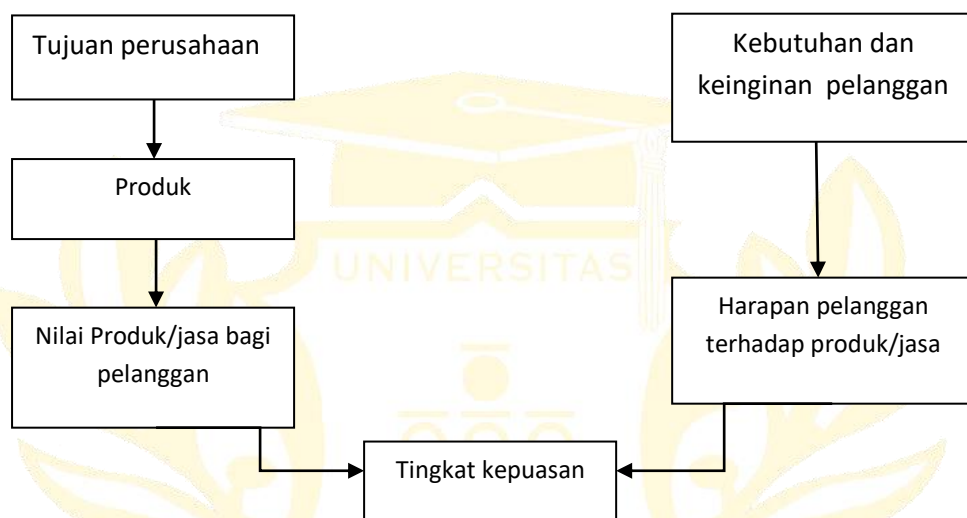
Keterangan:

1. TCV = total customer value "nilai-nilai yang diterima oleh pelanggan"
2. TCC = total customer cost "kumpulan pengorbanan yang dikeluarkan pelanggan dalam memperoleh, dan menggunakan produk atau jasa tersebut"
3. </> = Perbandingan lebih kecil / lebih besar

Kepuasan pelanggan atau pengunjung terjadi setelah mengonsumsi produk/jasa yang dipakainya. Konsumen biasanya mengevaluasi pengalaman penggunaan suatu produk ataupun jasa untuk memutuskan apakah mereka akan menggunakan kembali produk atau jasa tersebut.

Setelah mengonsumsi suatu barang atau jasa untuk pertama kalinya, pengunjung menilai tindakan dan pengalaman yang diperolehnya untuk menentukan tingkat kepuasannya, hasilnya akan disimpan dimemori jangka panjang dan dipergunakan kembali untuk mengevaluasi beberapa alternatif di kemudian hari pada saat mereka akan melakukan kunjungan ulang.

Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber: Arief, Pemasaran jasa & kualitas pelayanan (2018)

Didalam Arief (2018), Richard F. Gerson (1993) mengemukakan “bahwa hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan. Kepuasan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi. Oleh karena itu, jika anda memberikan mutu pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan mengikutinya”.

2.1.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan/Pengunjung

Tjiptono & Diana (2015:55) terdapat empat metode pengukuran kepuasan pelanggan (dalam hal ini yang dimaksud pelanggan adalah pengunjung perpustakaan) antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap pemasar yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, gagasan, masukan, dan keluhan mereka. Dengan metode ini maka perusahaan akan memperoleh informasi dan dapat menjadikan masukan bagi perusahaan, sehingga perusahaan dapat memperoleh langkah dengan cepat untuk bereaksi dan mengatasi permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan tersebut.

2. *Ghost/ mytery shopping*

Salah satu metode ini memperoleh gambar mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan *ghost shopper* untuk berperan sebagai pelanggan potensial perusahaan dan pesaing. Dengan metode ini perusahaan akan lebih mudah untuk mengetahui keluhan dan potensial perusahaan pesaing dengan cara mengamati cara kerja perusahaan tersebut dalam hal pelayanan, permintaan, penanganan keluhan, dan kemudian melaporkannya.

3. *Lost customer analysis*

Perusahaan akan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli/memakai atau yang telah beralih pemasok, agar memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan ataupun penyempurnaan selanjutnya. Dengan metode ini perusahaan akan mengetahui alasan mereka berpindah berhenti untuk membeli barang atau jasa yang mereka tawarkan.

4. Survei kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan melalui metode survei, baik via pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara secara langsung. Dengan metode ini perusahaan akan memperoleh informasi, tanggapan, dan umpan balik secara langsung dari konsumen.

Dalam hal ini, perpustakaan kabupaten Karo perlu melakukan sistem keluhan dan saran, dan juga survei kepuasan pelanggan. Agar dapat mengetahui seberapa puas pengunjung terhadap pelayanan dan kualitas buku yang ada di perpustakaan tersebut.

2.2. Pelayanan

2.2.1. Pengertian Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) “pelayanan adalah perihal atau cara melayani, upaya melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang maupun jasa”. Sedangkan Ivancevich Dkk, dalam Mukarom, dan Wijaya (2015) mendefinisikan “pelayanan adalah produk tak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha – usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Gronroos (2015) dalam Mukarom juga berpendapat “pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat raba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal –hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Pelayanan yang diberikan sebagai tindakan ataupun perbuatan seseorang, organisasi perusahaan, maupun badan instansi pemerintahan untuk memberikan kepuasan maupun kesenangan bagi pelanggan. Dengan adanya pelayanan yang

baik, entah pelayanan yang secara tidak langsung yaitu berupa fasilitas yang diberikan, baik bangku, meja, buku, cahaya ruangan, kata-kata *quotes* atau motivasi dan fasilitas penunjang pelayanan lainnya. Maupun yang langsung seperti sapaan dari pegawai perpustakaan.

2.2.2. Kualitas Pelayanan

Tjiptono dan Chandra (2005) dalam mu'ah (2014:72) menyatakan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang sering disebut dimensi *SERVQUAL*, yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Berkenaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2. Keandalan (*reability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pengunjung dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

4. Jaminan (*assurance*)

Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pengunjung terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan

selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pengunjung.

5. Empati (*empathy*)

Perusahaan memahami masalah para pengunjungnya dan bertindak demi kepentingan pengunjung, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman, agar pengetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat di percaya dan diyakini.

2.2.3. Layanan Perpustakaan

Dalam buku manajemen perpustakaan oleh Priyono, (2018:111-112). “Aktivitas pelayanan perpustakaan merupakan pekerjaan dan tugas penting dari semua kegiatan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan akan berlangsung selama perpustakaan itu buka. Bahkan kegiatan – kegiatan seperti merapikan buku – buku yang baru saja dipakai, merapikan kartu buku, melalukan penggerakan atau shelving, serta statistik perpustakaan, masi harus dilakukan oleh petugas bagian pelayanan meskipun perpustakaan telah tutup”.

Pada dasarnya, layanan perpustakaan merupakan pemberian layanan informasi kepada para pengguna perpustakaan terkait dengan penyediaan bahan – bahan pustaka yang diperlukan oleh pengguna, baik digunakan didalam perpustakaan maupun dipinjam. Di samping itu, layanan perpustakaan juga sebagai penyedia berbagai sarana penelusuran informasi yang dapat merunjuk pada keberadaan bahan – bahan pustaka yang diperlukan para penggunanya. Layanan perpustakaan yang baik, jujur, dan terus terang sangat diharapkan oleh para pengunjung. Selain itu, para pengunjung perpustakaan juga mengharapkan kemudahan dalam pelayanan perpustakaan serta mendapatkan perlakuan yang sama terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.

Divisi ataupun bagian dari pelayanan perpustakaan merupakan bagian yang secara langsung berhadapan dengan para pengguna dan merupakan bagian yang paling penting, namun setiap perpustakaan harus menyadari bahwa kelancaran layanan perpustakaan juga bergantung kepada unit – unit lain di perpustakaan. Kegiatan perpustakaan tidaklah hanya menyangkut pelayanan perpustakaan. Hal ini dikarenakan pelayanan perpustakaan merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang saling berkaitan dengan kegiatan yang lainnya.

2.2.4. Fungsi Dan Tujuan Layanan Perpustakaan

Menurut Priyono didalam buku manajemen perpustakaan (2018) ada beberapa fungsi dari layanan perpustakaan, yaitu:

1) Fungsi deposit dan pelestarian

Perpustakaan berfungsi sebagai sarana deposit dan pelestarian. Biasanya biasanya fungsi ini diterapkan di Perpustakaan Nasional dan Perpustakaan Umum Daerah. Kegiatan Perpustakaan Nasional yang dilakukan untuk menjalankan fungsi deposit di antaranya, penyusunan bibliografi nasional, pengumpulan dari seluruh terbitan yang berhubungan dengan negara yang bersangkutan, dan pengumpulan terbitan dari negara lain yang berhubungan dengan negara bersangkutan.

2) Fungsi pendidikan

Perpustakaan dikatakan mempunyai fungsi pendidikan apabila mampu menyediakan berbagai koleksi bahan pustaka yang sesuai dengan mata pelajaran atau mata kuliah. Selain itu, perpustakaan tersebut

mempunyai bahan – bahan pustaka umum yang membuat informasi teknis dan praktis. Misalnya, buku mengenai cara bercocok tanam, buku tentang kreasi membuat kerajinan, dan buku pemanfaatan alih teknologi.

3) Fungsi informasi dan penelitian

Fungsi perpustakaan sebagai sarana informasi dan penelitian apabila perpustakaan dapat menyediakan berbagai macam koleksi bahan pustaka yang memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya. Perpustakaan juga dapat menyediakan layanan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan informasi dan penelitian , seperti layanan referensi, ensiklopedia, penelusuran literatur, dan paket informasi.

4) Fungsi kebudayaan

Perpustakaan mempunyai fungsi kebudayaan, yaitu perpustakaan menyediakan koleksi bahan – bahan pustaka yang membuat dan merangkai nilai – nilai budaya. koleksi – koleksi tersebut akan dapat mendorong masyarakat dalam menggali, memahami, serta mencintainya keanekaragaman budaya pada tiap – tiap daerah yang ada di Indonesia ataupun mancanegara.

5) Fungsi rekreasi

Perpustakaan berfungsi sebagai sarana rekreasi apabila mampu menyediakan koleksi bahan – bahan pustaka dan layanan yang dapat menghibur pemakai, seperti buku cerita, novel, komik, dan audiovisual.

Tidak jauh berbeda dengan Priyono, Wiji dalam buku Perpustakaan dan buku (2018) berpendapat, “fungsi sebuah perpustakaan merupakan penjabaran

lebih lanjut dari semua tugas perpustakaan. Fungsi perpustakaan tersebut antara lain yaitu, pendidikan dan pembelajaran, informasi, penelitian, rekreasi, dan preservasi. Fungsi –fungsi itu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan perpustakaan”.

Sedangkan tujuan dari perpustakaan menurut Wiji yaitu “terjadinya transformasi dan transfer ilmu pengetahuan dari sumbernya di perpustakaan kepada pemakai. Hasilnya adalah terjadi perubahan , baik dalam hal kemampuan, sikap, maupun keterampilan”. Priyono juga berpendapat bahwa “tujuan layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan para pengguna dalam menggunakan koleksi serta,bahan pustaka yang ada diperpustakaan secara efektif, efisien, dan tepat guna”.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan jika fungsi pelayanan adalah sebagai tempat pelestarian, sarana pendidikan, bahan informasi dalam penelitian, memahami kebudayaan disekitar, dan sebagai tempat rekreasi. Sedangkan tujuan dari pelayan perpustakaan yaitu untuk memberikan informasi dan transfer ilmu pengetahuan yan secara efektif dan efisien kepada pemakai jasa perpustakaan.

2.2.5. Jenis–Jenis Layanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan mempunyai beberapa jenis, antarlain pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, pelayanan pendidikan pengunjung, dan pelayanan penelusuran informasi.

a. Pelayanan sirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang pertama kali berinteraksi secara langsung dengan pengguna perpustakaan. Citra dari suatu perpustakaan tergantung dari bentuk pelayanan perpustakaan terhadap pengunjung, terutama yang berkaitan dengan pelayanan sirkulasi. Hal

ini dikarenakan rutinitas kegiatan pelayanan sirkulasi berhubungan dengan pengunjung. Jenis pekerjaan bagian pelayanan sirkulasi, antara lain:

- 1) pendaftaran anggota
- 2) peminjaman
- 3) pengembalian
- 4) penagihan
- 5) perpanjangan
- 6) pemungutan denda
- 7) pemberian sanksi
- 8) peraturan perpustakaan

b. Pelayanan referensi

Pelayanan referensi merupakan kegiatan kepada para pengunjung perpustakaan dengan cara memberikan informasi secara langsung ataupun tidak langsung, yang mengacu kepada suatu koleksi bahan pustaka ataupun sumber informasi yang ada. Selain itu, pelayanan referensi juga dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengunjung perpustakaan. Adapun beberapa jenis koleksi referensi, antara lain:

- 1) Biografi
- 2) Buku tahunan
- 3) Buku pedoman
- 4) Terbitan pemerintah (UU,PP)

- 5) Kamus
- 6) Ensiklopedia
- 7) Direktori
- 8) Indeks dan abstrak
- 9) Sumber geografi

c. Pelayanan pendidikan pengunjung

Pelayanan pendidikan pengguna merupakan kegiatan layanan bagi pengunjung dengan cara memberikan bimbingan tentang bagaimana cara memanfaatkan fasilitas perpustakaan yang baik dan benar.

d. Pelayanan penelusuran informasi

Pelayanan penelusuran informasi merupakan kegiatan pelayanan kepada pengunjung dengan cara menyebarluaskan tentang fasilitas atau informasi – informasi apa saja yang dapat diperoleh dari perpustakaan. Hal ini bertujuan agar fasilitas ataupun informasi tersebut dapat diketahui dan dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan secara optimal. Media – media dalam perpustakaan yang dapat dijadikan sebagai alat penyebarluasan informasi meliputi:

- 1) Brosur
- 2) Email
- 3) Website
- 4) Indeks atau abstrak
- 5) Daftar tambahan buku

2.2.6. Sarana Dan Prasarana Penunjang Layanan Perpustakaan

Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan layanan sebuah perpustakaan. Sarana dan prasarana perpustakaan meliputi gedung atau ruangan perpustakaan, perabot perpustakaan, peralatan perpustakaan, penerangan, serta ventilasi. Sebagai institusi atau lembaga jasa, sudah seharusnya perpustakaan mempunyai sarana dan prasarana yang permanen serta memadai. Hal ini bertujuan memberikan optimalisasi kerja dan kepastian dalam pelayan perpustakaan.

Tata ruang sebuah perpustakaan dapat di pisahkan dari perabotan, peralatan, dan peralatan yang akan digunakan dalam aktivitas perpustakaan tersebut. Apabila ruang perpustakaan baik dan nyaman, namun perabotan, peralatan, dan perlengkapannya kurang memadai, serta tidak sesuai dengan tata kelola ruang perpustakaan maka akan mengurangi tujuan fungsional dan nilai kenyamanan bagi para pengguna perpustakaan

Adapun sarana dan prasarana penunjang layanan perpustakaan menurut Priyono didalam buku manajemen perpustakaan (2018) yaitu:

1. Gedung dan ruangan perpustakaan

Gedung perpustakaan merupakan wujud bangunan fisik yang berfungsi untuk menyimpan, memelihara, dan melestarikan bahan – bahan pustaka. Disamping itu, gedung perpustakaan merupakan prasarana aktivitas bagi para pengguna perpustakaan yang menggunakan bahan – bahan pustakanya. Pada dasarnya, gedung perpustakaan merupakan bangunan yang sepenuhnya dimanfaatkan untuk seluruh aktivitas

sebuah perpustakaan, ada beberapa syarat – syarat yang harus dipenuhi untuk mendirikan sebuah gedung perpustakaan, yaitu:

a. *Accessible*

Gedung perpustakaan haruslah mudah dijangkau oleh para pengguna.

b. *Comfortable*

Gedung perpustakaan harus mempunyai suasana yang menyenangkan, tenang, dan juga nyaman.

c. *Compact*

Gedung perpustakaan harus memudahkan perpindahan para pengunjung, staff, ataupun koleksi bahan – bahan pustaka.

d. *Constant in environment*

Gedung perpustakaan harus mempunyai suhu udara yang stabil sebagai upaya melindungi koleksi bahan – bahan pustaka.

e. *Economic*

Gedung perpustakaan haruslah menganut asas ekonomis, yaitu gedung perpustakaan harus dapat dibangun dan dipelihara dengan biaya yang irit dan tidak ada pemborosan .

f. *Extendible*

Apabila suatu saat terdapat kepentingan yang membutuhkan lahan lebih luas, sebaiknya gedung perpustakaan dapat diperluas tanpa menimbulkan banyak gangguan ataupun perubahan.

g. *Flexible*

Ruangan, suhu, ataupun penerangan gedung perpustakaan harus dapat disesuaikan dengan kebutuhan para pengguna ataupun koleksi bahan – bahan pustaka dan dapat dipindah – pindahkan dengan mudah apabila sewaktu – waktu diperlukan.

h. *Organized*

Pengaturan gedung perpustakaan haruslah baik sehingga memudahkan akses para penggunanya.

i. *Secure*

Gedung perpustakaan haruslah aman dari segala gangguan dan ancaman.

j. *Varied*

Gedung perpustakaan harus dapat menyediakan macam – macam ruangan untuk berbagai bahan pustaka dan pelayanan perpustakaan lainnya.

Bagian lain yang tak terpisahkan dari gedung ialah ruangan perpustakaan. Ruangan pada sebuah perpustakaan merupakan ruangan tertutup sebagai tempat aktivitas pengguna perpustakaan. Menurut Priyono untuk menunjang pelayanan yang ada diperpustakaan agar menjadi efektif dan efisien, perpustakaan harus mempunyai empat jenis ruangan yaitu:

a. Ruang koleksi buku.

b. Ruang pengolahan bahan – bahan pustaka.

- c. Ruang sirkulasi
- d. Ruang baca.

2. Perabot penunjang layanan perpustakaan

Perabot merupakan salah satu sarana penunjang bagi kelancaran aktivitas layanan perpustakaan. Adapun beberapa perabot tersebut yaitu:

a. Rak buku

Berfungsi sebagai sarana atau tempat untuk menyimpan bahan – bahan pustaka atau koleksi buku.

b. Rak majalah

Berfungsi untuk meletakkan majalah.

c. Lemari katalog

Sebagai tempat penyimpanan kartu – kartu katalog.

d. Meja sirkulasi

Meja yang berfungsi untuk aktivitas peminjaman dan pengembalian koleksi bahan pustaka.

e. Meja dan kursi baca

Berfungsi untuk para pengguna yang ingin membaca berbagai koleksi buku didalam perpustakaan.

f. Meja dan kursi kerja pegawai perpustakaan

Meja dan kursi kerja karyawan berguna untuk melaksanakan aktivitas dan menyelesaikan tugas – tugasnya.

g. Rak surat kabar

Digunakan untuk menyimpan dan menempatkan koleksi bahan – bahan pustaka berupa surat kabar atau koran yang berkala.

h. Rak kamus dan atlas

Digunakan untuk menempatkan kamus dan atlas pada satu tempat tertentu di perpustakaan.

i. Tempat penitipan barang

Tempat penitipan barang ini berupa laci atau locker, biasanya digunakan para pengunjung untuk menitipkan tas ataupun barang lainnya.

j. Papan pengumuman

Papan pengumuman merupakan salah satu sarana perpustakaan yang berfungsi untuk menyampaikan dan menyebarluaskan informasi seperti menunjukkan koleksi bahan – bahan pustaka baru kepada pengguna ataupun staff perpustakaan.

3. Penerangan, dan ventilasi udara

Penerangan, dan ventilasi udara merupakan sarana penunjang yang penting dalam keberlangsungan sebuah perpustakaan.

a. Penerangan

Sangat diperlukan adanya pengaturan penerangan di perpustakaan, hal ini bertujuan agar para pengguna perpustakaan dapat merasa nyaman melakukan aktivitasnya di perpustakaan dan tidak menurunkan minat membaca akibat terlalu terang ataupun terlalu gelap.

b. Ventilasi

Ventilasi udara harus sangat diperhatikan untuk kenyamanan pengunjung perpustakaan, staff, dan seluruh barang yang ada di perpustakaan itu sendiri. Pada dasarnya ada dua jenis ventilasi udara pada perpustakaan yaitu:

1) Ventilasi aktif

Contohnya seperti penyejuk ruangan (ac), dan kipas angin.

2) Ventilasi pasif

Contohnya lubang angin dan jendela.

4. Peralatan perpustakaan

Merupakan peralatan – peralatan yang akan memudahkan pekerjaan staff untuk melakukan pelayanan pada perpustakaan, ataupun lebih mengefektifkan waktu dari pengunjung perpustakaan. Adapun peralatan tersebut dibagi menjadi dua jenis yaitu:

a. Peralatan habis pakai.

Peralatan yang pemakaiannya relatif cepat habis dan harus segera diganti. Contohnya:

1) Formulir pendaftaran

2) Blangko surat

3) Kartu anggota

b. Peralatan tahan lama.

Peralatan yang dapat digunakan secara terus menerus dan jangka waktu pemakaiannya yang relatif lama. Contohnya:

- 1) Komputer
- 2) Jam dinding
- 3) Kotak surat
- 4) Stempel

2.3. Kualitas

2.3.1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan hal yang paling hangat didunia bisnis maupun akademik. Salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna/pengunjung adalah kualitas barang ataupun jasa yang dihasilkan. Menurut Juran (1962) didalam Dorothea (2016:8) “Kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan dan manfaatnya”. Menurut Scherkenbach (1991) dalam buku yang sama, “kualitas ditentukan oleh pelanggan; pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut”.

Goetch dan Davis (1994) dalam Arief (2018:117) “kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan”.

Kotler (2000)dalam Arief (2018:118) “kualitas yaitu jika produk atau jasa yang ditawarkannya sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan”.

Sedangkan perbendaharaan ISO 8402 dan dari Standard Nasional Indonesia (SNI), “kualitas adalah keseluruhan ciri dan karateristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi

yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu”.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan jika kualitas adalah suatu nilai yang telah ditentukan berdasarkan karakteristik ataupun ciri yang telah sesuai dengan manfaat produk ataupun jasa.

2.3.2. Kualitas buku

Kata buku bukan lagi kata asing untuk didengar atau dibaca disetiap tempat. Anggapan orang jika menangkap kata buku yaitu kertas berisi tulisan yang diberi sampul dan biasa dijual ditoko-toko buku, ataupun yang ada di perpustakaan. Hanya saja jika menilai kualitas buku, mungkin sebagian besar orang akan merasa kesulitan untuk memaparkannya.

Definisi dari buku Menurut United Nations Educational, Scientific, and Cultural, Organization (UNESCO) dalam buku perpustakaan & buku ”terbitan nonberkala yang berupa cetakan minimal 49 halaman tidak termasuk sampul dan dipublikasikan”. Secara umum, buku diketahui sebagai kumpulan kertas atau bahan lain yang dijilid menjadi satu pada salah satu ujungnya dan berisi tulisan dan gambar. Setiap sisi dari sebuah lembar kertas pada buku disebut halaman.

Wiji Suwarno dalam bukunya perpustakaan & buku (2018) menuliskanciri-ciri buku yang berkualitas yang ada diperpustakaan harus memiliki aspek-aspek sebagai berikut:

1. Aspek karya (*creation*)

Buku dilihat dari segi bentuknya merupakan hasil ciptaan atau karya dari seseorang atau lembaga. Bentuk fisik inilah yang kemudian yang

kemudian dikelola dan dipelihara oleh perpustakaan, yang disajikan kembali kepada pemustakanya. Melalui karya ini pula, seorang penulis mengungkapkan segala ide atau gagasannya.

2. Aspek informasi (*information*)

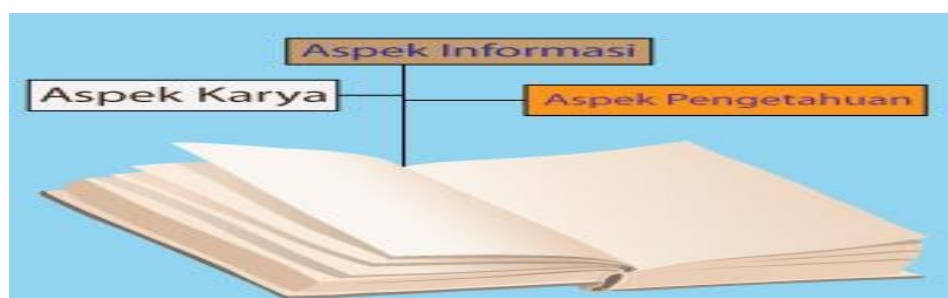
Selain secara fisik terlihat dan dapat dirasakan keberadaannya, buku memiliki nilai informasi. Dikatakan demikian karena buku merupakan hasil pemikiran penulis berangkat dari fakta yang diketahuinya. Kemudian, fakta ini dikemas dalam bahasa yang sekomunikatif mungkin, yang dapat diterima oleh pembaca sehingga menjadi alat penyampai informasi dari sesuatu yang sebelumnya belum atau sudah diketahui pembaca.

3. Aspek pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan adalah objek kajian yang terkait dengan daya intelektual seseorang. Buku merupakan karya yang ditulis berdasarkan kekuatan intelektual penulis yang mampu mengkolaborasikan berbagai informasi dengan fakta yang dimilikinya sehingga mampu memengaruhi daya intelektual bagi orang yang membacanya.

Aspek yang terkandung dalam buku, dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.2. Aspek-Aspek Buku Berkualitas



Sumber: Wiji Sunaryo, Perpustakaan & Buku

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

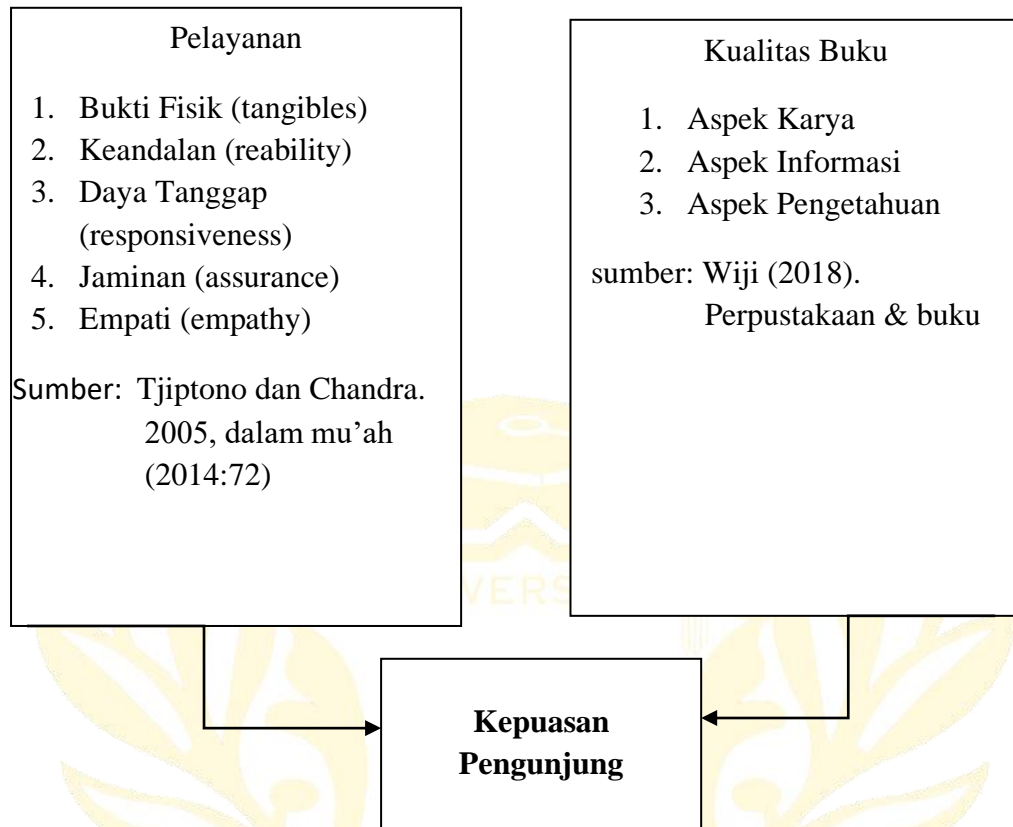
NO.		
1.	Nama Penulis	Dwi Julyanti
	Tahun	2010
	Judul Penelitian	KEPUASAN PEMAKAI TERHADAP KOLEKSI DAN LAYANAN PERPUSTAKAAN BADAN LITBANGKES
	Variabel	Kepuasan pemakai, Koleksi buku, Layanan perpustakaan
	Populasi dan Sampel	Jumlah populasi pada penelitian ini yaitu 2517, jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 30 pengunjung perpustakaan yang diambil secara acak
	Metode Analisis Data	deskriptif dengan pendekatan kuantitatif
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan pemakai perpustakaan terhadap koleksi dan layanan perpustakaan badan litbangkes adalah cukup puas. Dimana skor rata-rata yang didapatkan adalah 3,35, skor ini berada pada skala interval pada titik 2,62-3,41. Hasil rekapitulasi menunjukkan kepuasan pemakai perpustakaan terhadap koleksi dan layanan adalah cukup puas.
2.	Nama Penulis	Sandra Sapto Harmoko
	Tahun	2017
	Judul Penelitian	Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan politeknik kementerian kesehatan Yogyakarta
	Variabel	Kepuasan pemustaka, Kualitas layanan perpustakaan
	Populasi Dan Sampel	Jumlah populasi penelitian ini yaitu 2789, dan sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 pengunjung perpustakaan
	Metode Analisis Data	Deskriptif kuantitatif
	Hasil Penelitian	nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3,78,

		<p>sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi keandalan, nilai rata-rata kepuasan pemustaka 3,55, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi daya tanggap, nilai rata-rata kepuasan pemustaka 3,65, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi jaminan nilai rata-rata pemustakan adalah 3,77, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk dimensi empati nilai rata-rata kepuasan pemustaka adalah 3,72, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tergolong baik.</p>
--	--	---

2.5. Kerangka Pemikiran

Setiap perpustakaan perlu menganalisa bagaimana tingkat kepuasan pengunjungnya terhadap pelayan yang telah diberikannya serta bagaimana kualitas buku yang ada dipergustakaan tersebut menurut pengunjung perpustakaan. Hal ini berguna agar perpustakaan tersebut dapat terus meningkatkan pelayanan yang telah disediakan dan meningkatkan kualitas buku yang sesuai dengan harapan pengunjung. Kerangka pemikiran ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 2.3 kerangka pemikiran



2.6. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya maka peneliti merumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah “Pengunjung merasa puas terhadap pelayanan serta kualitas buku yang diberikan oleh perpustakaan Kabupaten Karo”.