

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Latar Belakang Teori

KERANGKA KERJA ASPEK TEORITIS
MASALAH PENELITIAN
Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa/I Universitas Agung Podomoro
ASPEK PENILAIAN
1. Kualitas Layanan Perpustakaan 2. Kepuasan Pemustaka
PERTANYAAN PENELITIAN
Apakah Kualitas Layanan Perpustakaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pemustaka Universitas Agung Podomoro?
ANALISA
Metode Analisa yang akan digunakan adalah dengan metode Kuantitatif
HIPOTESIS
Kualitas Layanan Perpustakaan Mempunyai Pengaruh secara Signifikan Terhadap Kepuasan Pemustaka Universitas Agung Podomoro

2.2 Kualitas Pelayanan

Di jaman saat ini, kualitas layanan merupakan salah satu hal yang sangat penting. Semua penyedia barang atau jasa harus memperhatikan faktor kualitasnya

sehingga perusahaan memiliki nama yang baik dan juga konsumen akan merasa puas.

2.2.1 Definisi Kualitas

Menurut Gerson dalam Yugo Agung Fanampi (2017), “kualitas adalah apapun yang dianggap pelanggan sebagai mutu”. Kotler dan Keller (2018) menyatakan bahwa “produsen dapat dikatakan telah menyampaikan kualitas apabila produk atau jasa yang ditawarkannya sesuai atau melampaui dari ekspektasi pelanggan”. Tjiptono (2018) mengatakan bahwa kualitas merupakan “sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Menurut Sunyoto dalam Valeria Sharon (2019) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu usaha untuk menilai suatu barang atau jasa, apakah barang atau jasa tersebut sudah mempunyai kegunaan yang diinginkan atau diharapkan oleh pengguna, barang atau jasa tersebut akan dianggap telah memiliki kualitas jika sudah sesuai harapan pengguna.

Dari beberapa definisi di atas, maka disimpulkan bahwa kualitas merupakan sebuah mutu yang dipengaruhi oleh produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang dapat membuat pengguna merasa puas karena sudah memenuhi harapan dan kebutuhan sang pengguna barang atau jasa tersebut.

2.2.2 Definisi Pelayanan

Menurut Groonros yang dikutip oleh Tjiptono (2018) menyatakan bahwa “pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* (tidak berwujud) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber daya fisik, barang, atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen”.

2.2.3 Definisi Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono dalam Nur Rakhman Saputro (2014) memberikan pengertian “kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”, sedangkan menurut Parasuraman, et al. dalam jurnal Afrinda, et al. (2015) kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diterima

oleh pengguna atau performansi dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna atau ekspektasi.

Menurut Tjiptono (2015) terdapat lima kesenjangan dalam kualitas pelayanan jasa yang merupakan:

- a. Adanya kesenjangan antar harapan konsumen dengan persepsi manajemen
- b. Adanya kesenjangan antar persepsi manajemen terhadap pelanggan dengan spesifikasi kualitas pelayanan jasa
- c. Adanya kesenjangan antar spesifikasi mutu jasa dengan penyampaian jasa
- d. Adanya kesenjangan antar penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal
- e. Adanya kesenjangan antar jasa yang diharapkan dengan yang didapatkan

Penelitian Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2016) terdapat 5 (lima) dimensi yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti fisik)
Bukti fisik dapat menjadi unsur awal yang pertama diperhatikan atau dilihat oleh orang seperti tampilan gedung, daya tarik fasilitas, perlengkapan serta peralatan yang digunakan dan juga penampilan fisik personil.
- b. *Reliability* (kehandalan)
Dimensi ini berhubungan dengan aspek aspek kehandalan para pekerja pustakawan dalam memberikan layanan kepada para pengunjung perpustakaan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
Dimensi ini meliputi kemampuan tanggap pustakawan dalam kemauannya membantu, merespon serta menyediakan kebutuhan pengunjung.
- d. *Assurance* (jaminan)
Pada dimensi ini, para pustakawan diharapkan dapat membuat para pengunjung memiliki rasa percaya dan rasa aman, bisa dengan cara menjawab atau membantu para pengunjung dengan sopan santun dan menguasai jawaban dengan baik.
- e. *Empathy* (Empati)

Dengan menjalin komunikasi lebih kepada setiap pengunjung, juga memahami kebutuhan konsumen serta keramahan dapat mempengaruhi kualitas layanan dalam dimensi Empati.

Menurut Vincent, et al. (2018) yang mengatakan bahwa “*Tangibles* (a), berupa bukti nyata atau yang dapat terlihat oleh mata, seperti fasilitas fisik, kebersihan dan kerapian dari karyawan, peralatan yang digunakan dalam operasional. *Reliability* (b), dimana konsistensi kerja dan kemampuan untuk dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang diberikan, dilakukan dengan tepat sesuai dengan apa yang dijanjikan atau ditawarkan, seperti ketepatan waktu pelayanan, dan pelayanan yang adil bagi seluruh pelanggan. *Responsiveness* (c), berupa kemauan dan kesiapan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. *Assurance* (d), memastikan bahwa pelayanan tersebut dapat dengan mudah didapatkan oleh pelanggan dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan. *Empathy* (e), pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan sikap dan perilaku yang sopan, menghargai serta perhatian terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan”.

2.2.4 Definsi Perpustakaan

Perpustakaan berasal dari kata pustaka yang berarti buku atau kitab, sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perpustakaan merupakan sebuah tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya. Menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) “Perpustakaan merupakan sarana penunjang proses belajar mengajar di sekolah”. Sedangkan menurut Noerhayati dalam Dody (2018) mengemukakan bahwa “perpustakaan adalah salah satu alat yang vital dalam setiap program pendidikan, pengajaran dan penelitian (*research*) bagi lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan”.

Menurut uraian para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu unsur yang sangat penting dalam pendidikan baik dalam pengajaran, penelitian maupun hiburan, yang dimana menjadi tempat pengelolaan segala informasi cetak maupun digital.

2.2.5 Definsi Layanan Perpustakaan

Menurut Lasa Hs dalam Rizal Arifin (2015), “Layanan perpustakaan merupakan upaya pemberdayaan yang dapat berupa penyediaan jasa sirkulasi, baca di tempat, pelayanan rujukan, penelusuran literatur, penyajian informasi terbaru, penyajian informasi terseleksi, pelayanan audio visual, pelayanan internet, bimbingan pemakai, jasa fotokopi, pelayanan reproduksi, pelayanan terjemahan, pelayanan pinjam antar perpustakaan, dan pelayanan konsultasi”.

Menurut Darmono dalam Rizal Arifin (2015), layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal-hal berikut:

- a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat maupun untuk digunakan di luar ruang perpustakaan,
- b. Manfaat sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Sesuai dengan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan merupakan layanan yang diberikan perpustakaan untuk para pemustaka dalam menggunakan fasilitas yang ada di dalam perpustakaan.

2.2.6 Fungsi Perpustakaan

Menurut Trimo dalam Lilis Darlia (2014), “fungsi perpustakaan dibagi atas dua bagian yaitu fungsi umum dan fungsi khusus. Fungsi umum perpustakaan meliputi: fungsi edukatif, fungsi informatif, fungsi rekreatif dan fungsi riset. Sedangkan fungsi khusus antara lain adalah sebagai pusat sumber belajar, pusat sumber pelayanan pembelajaran, pusat kegiatan sosial dan kebudayaan bangsa”.

Menurut Wahyu dalam Lilis Darlia (2014) fungsi perpustakaan secara umum adalah:

- a. Penyimpanan

Penyimpanan merupakan salah satu dari tugas pokok perpustakaan, menyimpan buku-buku, jurnal, artikel dan semua bahan yang diterimanya.

b. Pendidikan

Pendidikan biasanya berkaitan dengan buku, sehingga secara tidak langsung juga mempengaruhi kegiatan belajar mengajar dalam dunia pendidikan.

c. Penelitian

Kegiatan penelitian sangat memerlukan jasa perpustakaan sebagai penyedia bahan keperluan penelitian.

d. Informasi

Perpustakaan merupakan institusi yang mengelola dan menyediakan informasi khusus bagi penggunanya.

e. Kultur

Perpustakaan bertugas untuk menyimpan kekayaan budaya Indonesia baik dalam bentuk naskah maupun dokumen atau media lainnya.

f. Fungsi rekreasi

Membaca menjadi salah satu bentuk rekreasi yang dapat dinikmati pengguna perpustakaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan unsur yang sangat penting. Didalam universitas, perpustakaan memiliki fungsi edukatif, informatif, rekreatif dan riset. Perpustakaan universitas mendukung jalannya proses belajar mengajar, membantu mahasiswa/i memecahkan persoalan dalam tugas sehari-hari maupun tugas akhir dan juga sebagai sarana hiburan.

2.3 Kepuasan Pemustaka

2.3.1 Definisi Kepuasan Pemustaka

Menurut Walker dalam Elbee Ifo (2017), mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai berikut: “kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan

dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya.” Sedangkan menurut Churchill dalam Puteri, dkk. (2019) “kepuasan konsumen memiliki reaksi secara keseluruhan antara harapan konsumsi dengan produk atau jasa di dasar persepsi reaksi, evaluasi dan psikologis”.

Keinginan sebuah organisasi atau perusahaan adalah memuaskan kebutuhan pemakai atau pembeli. Begitu juga dengan di perpustakaan. Jika pemustaka merasa puas dengan layanan yang ada di perpustakaan, maka dengan senang hati akan mengunjungi perpustakaan tersebut lagi, karena sang pemustaka merasa nyaman dan puas. Tetapi tidak setiap saat bisa memuaskan keinginan seseorang, karena apa yang dirasakan orang berbeda beda, maka dari itu harus selalu dilakukannya peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut Lupiyoadi, dkk dalam Yugo Agung Fanampi (2017) ada beberapa aspek dalam mengetahui kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut:

- a. Mengurangi atau mengecilkan perbedaan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
- b. Perusahaan harus dapat membangun komitmen bersama dalam menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan.
- c. Memberi kesempatan untuk pelanggan menyampaikan keluhan
- d. Mengembangkan dan menerapkan *accountable, proactive, dan partnership marketing* sesuai dengan situasi perusahaan.

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Menurut Sulisty Basuki dalam Embun Rysna (2014) kepuasan pemakai tergantung pada faktor-faktor sebagai berikut :

- a. Kecepatan layanan
Kecepatan layanan bisa dalam bentuk waktu yang digunakan untuk memperoleh informasi apakah cepat atau lambat.
- b. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan.
- c. Nisbah ketepatan

Ketepatan informasi yang diberikan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai

- d. Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan.

Proporsi informasi yang diberikan

- e. Keleluasaan

Seberapa banyak unit informasi memberikan layanan yang diperlukan oleh pemakai.

- f. Pemanfaatan layanan yang tersedia oleh pemakai.

2.3.3 Pengukuran Kepuasan Pemustaka

Sedangkan menurut Kotler dan Keller – yang dikutip oleh Tjiptono (2018), empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan:

- a. Sistem Keluhan dan Saran

Sistem keluhan dan saran merupakan metode yang cukup baik karena cara penggunaannya yang mudah dan nyaman bagi para penggunanya untuk menyampaikan saran, pendapat maupun kritik dan keluhan. Kotak saran, kartu komentar ataupun pengisian melalui internet atau digital bisa digunakan untuk metode keluhan dan saran ini. Dimana pasti adanya masukan-masukan, ide-ide ataupun keluhan yang dapat ditanggapi secara cepat guna meningkatkan kepuasan pemakai.

- b. *Ghost Shopping (Mystery Shopping* atau Tamu Misteri)

Untuk mempunyai gambaran seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan cara memperkerjakan tamu misteri yang datang untuk menilai layanan di perpustakaan. Tamu misteri ini akan menulis apa yang dilihat dan dirasakan olehnya, termasuk sikap dan cara pustakawan bekerja atau menangani keluhan.

- c. *Lost Customer Analysis*

Seharusnya seorang pustakawan mengenal para pengunjung setia perpustakaan, pustakawan bisa menghubungi pengunjungnya yang sudah tidak pernah datang lagi dan mencari tahu apa alasannya, jika memang kesalahan terdapat pada layanan perpustakaan, maka perlu diperbaiki.

- d. Survei Kepuasan Konsumen

Survei merupakan hal yang sangat awam dilakukan karena ini merupakan cara yang mudah, hanya dengan wawancara tatap muka, menggunakan internet ataupun media lainnya. Melalui survei ini, perpustakaan dapat mengetahui ulasan-ulasan, saran ataupun keluhan dari pengunjung yang dapat dijadikan agar bisa lebih baik lagi.

Sesuai dengan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara meletakkan kotak keluhan dan saran ataupun dengan cara survey secara langsung pengunjung perpustakaan supaya mendapatkan hasil yang lebih jelas tentang kepuasan pengunjung terhadap layanan perpustakaan.

2.4 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pemustaka

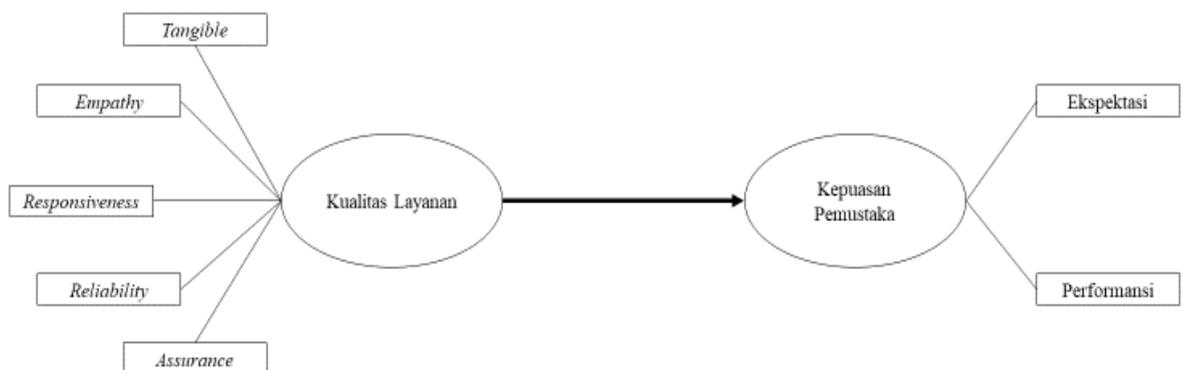
Menurut Cronin dan Taylor, “salah satu kemungkinan hubungan yang banyak disepakati adalah bahwa kepuasan membantu konsumen dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa”. Hoofman dan Bateson menuliskan dasar pemikirannya tentang hubungan kualitas jasa dan kepuasan konsumen antara lain:

1. Ketika konsumen belum pernah memiliki pengalaman dengan suatu perusahaan, maka persepsi terkait kualitas perusahaan tersebut akan didasarkan oleh ekspektasinya.
2. Interaksi (*service encounter*) selanjutnya dengan perusahaan akan menyebabkan konsumen masuk dalam tahap konfirmasi sehingga dapat merevisi persepsinya terhadap kualitas pelayanan.
3. Adanya interaksi tambahan antar konsumen dengan perusahaan akan mempengaruhi persepsi pelanggan selanjutnya terhadap kualitas pelayanan.
4. Persepsi yang dimiliki oleh konsumen terkait kualitas pelayanan akan mempengaruhi minat beli konsumen selanjutnya terhadap pembelian di masa mendatang.

Menurut uraian diatas, disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah patokan atau standar untuk memutuskan puas atau tidaknya seorang konsumen. Konsumen akan merasa puas dengan layanan yang diberikan karena sesuai dengan persepsinya atau melebihi persepsinya. Hal tersebut akan membuat konsumen merasa puas melalui pelayanan yang diberikan. Hal ini didukung oleh teori Kotler & Keller (2018)

“Product and service quality, customer satisfaction, and company profitability are intimately connected. Higher levels of quality result in higher levels of customer satisfaction, which support higher prices and often lower costs”. Yang mempunyai arti bahwa produk dan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan profit berkaitan dengan sangat erat. Jika tingkat kualitas tinggi, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut jurnal penelitian Alfi Syahri dan Nur Rahmah (2017), hasil penelitian menyatakan jika sub variabel kualitas pelayanan seperti *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* bersama sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2.5 Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Kata hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang terdiri dua kata, ‘hupo’ yang berarti sementara dan ‘thesis’ yang berarti pernyataan atau teori yang berarti pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Hipotesis berarti sesuatu yang dianggap benar untuk alasan atau pengutaraan pendapat (teori, proposisi, dan sebagainya) meskipun kebenarannya masih harus dibuktikan; anggapan dasar. Maka dari itu, hipotesis diperlukan sebelum melakukan penelitian. Hipotesis dari penelitian ini merupakan Kualitas Layanan Perpustakaan Mempunyai Pengaruh secara Signifikan Terhadap Kepuasan Pemustaka Universitas Agung Podomoro.

2.6 Ringkasan Penelitian Sebelumnya

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Sebelumnya

No	Sumber	Variabel	Hipotesis	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo) oleh Dwi Aliyyah Apriyani (2017)	Kualitas Pelayanan – Kepuasan Konsumen	Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y)	Variabel X1, X2, X3, X4, X5 berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y).
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam oleh Alfi Syahri Lubis & Nur Rahmah Andayani (2017)	Kualitas Pelayanan - Kepuasan Pelanggan	Ada pengaruh positif dan signifikan antara variable X1,x2,x3,x4,x5,x6 terhadap kepuasan pelanggan (Y)	6 variabel kualitas bersama sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3	Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan Perpustakaan	Kualitas pelayanan yang terdiri dari; bukti fisik, kehandalan,	Variabel kehandalan, jaminan dan empati

No	Sumber	Variabel	Hipotesis	Hasil Penelitian
	Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Araf Sukoharjo oleh Nur Rakman Saputro (2014)	- Kepuasan Nasabah	ketanggapan, jaminan dan empati, berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sedangkan daya tanggap dan bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan karena daya tanggap sudah merupakan suatu hal wajar yang ada disetiap pelayanan yang diberikan, begitu juga dengan bukti fisik yang standar seperti perusahaan lembaga keuangan pada umumnya.
4	Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah	Pelayanan Perpustakaan - Kepuasan Pengunjung	Sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.	Layanan berdasar sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen secara bersama- sama berpengaruh terhadap kepuasan

No	Sumber	Variabel	Hipotesis	Hasil Penelitian
	Surakarta oleh Roh Fitri Ningrum (2014)			pengunjung perpustakaan.
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya) oleh Afrinda Khoirista (2015)	Kualitas Pelayanan - Kepuasan Pelanggan	Variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan	58,3% variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Yang dimana terdapat pengaruh signifikan secara parsial (individu) pada variabel <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> terhadap kepuasan. Sedangkan variable <i>tangible</i> tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.