

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kepuasan Pemustaka

##### 1. Pengertian Kepuasan Pemustaka

###### a. Kepuasan

Kepuasan berasal dari kata puas yang memiliki makna merasa senang, lega, gembira karena terpenuhi keinginannya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepuasan adalah perihal atau perasaan puas, kesenangan karena sudah merasa terpenuhi keinginan hatinya. Kepuasan menurut Philip Kotler dalam buku yang berjudul “Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual<sup>TM</sup>” bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*).<sup>1</sup>

Menurut Tse dan Wilton dalam Fatmawati mengatakan bahwa kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 9.

<sup>2</sup> Bambang Purwanggono, “Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan,” *Industrial Engineering Online Journal* 6, no. 2 (2017): h. 3.

Kepuasan juga dikemukakan oleh Richard Oliver yang dikutip oleh Elva Rahmah menyatakan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya.<sup>3</sup> Pendapat kepuasan juga dikemukakan oleh Sutardji dan Sri Ismi Maulidya bahwa kepuasan itu dapat diartikan sebagai sebuah keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya.<sup>4</sup>

Dari beberapa pendapat di atas mengenai pengertian kepuasan dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan adalah sebuah keadaan yang dirasakan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan terpenuhinya kebutuhannya serta membandingkan kinerja yang dilaksanakan dengan yang dirasakan.

#### **b. Pemustaka**

Istilah pemustaka sebenarnya baru digunakan atau dipakai setelah diresmikannya Undang-Undang tentang perpustakaan tahun 2007. Di mana dalam Undang-Undang No 43 tahun 2007 disebutkan bahwa “Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan,

---

<sup>3</sup> Elva Rahmah, “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang,” *Jurnal Unair* (n.d.), <https://journal.unair.ac.id/filerPDF/palim64c6ad268efull.pdf&ved=2ahUKEwjA1b7Uwa7hAhU07XMBHbacCnsQFjAAegQIBRAC&usg=AOvVaw3ASZRzlbaK6XXzibuX37Nx>.

<sup>4</sup> Sutardji dan Sri Ismi Maulidya, “Analisa Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus Di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan Dan Umbi-Umbian,” *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 2006, h. 33.

kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”.<sup>5</sup>

Pengertian pemustaka juga diartikan oleh Wiji Suwarno bahwa pemustaka (*user*) adalah pengguna fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lain). Diantara beberapa pemustaka adalah mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat pada umumnya tergantung jenis perpustakaan yang ada. Jika pada perpustakaan perguruan tinggi pemustakanya adalah mahasiswa, dosen, karyawan maupun masyarakat civitas akademika dari suatu perguruan tinggi tersebut.<sup>6</sup>

Pernyataan lain juga dikemukakan oleh Herlina bahwa pemakai perpustakaan atau user merupakan target dan sasaran utama penyelenggaraan perpustakaan. Semua kegiatan sarana dan prasarana diarahkan untuk memenuhi semua kepuasan pemakai perpustakaan. Pengembangan pemakai tidak hanya terbatas pada penambahan jumlah, intensitas kunjungan ke perpustakaan, namun akan bertambah juga permintaan jenis dan macam sumber informasi atau koleksi bahan pustaka. Maka dari itu masyarakat telah menyadari kebutuhan informasi bisa dapat diperoleh dengan mudah di perpustakaan.<sup>7</sup>

Dari beberapa pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang menggunakan atau

---

<sup>5</sup> Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.

<sup>6</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2009), h. 80.

<sup>7</sup> Herlina, *Manajemen Perpustakaan* (Palembang: Grafika Telindo Press, 2009),

memanfaatkan berbagai macam jenis fasilitas yang ada pada perpustakaan.

### **c. Pengertian Kepuasan Pemustaka**

Dalam ilmu perpustakaan pelanggan merupakan pemustaka di mana perpustakaan bergerak sebagai produsen yang menjual jasa layanan. Kepuasan pemustaka di sini pada dasarnya hampir sama dengan kepuasan pelanggan sama-sama memberikan kinerja yang baik dengan apa yang dibutuhkan pelanggan atau pemustaka. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Lasa bahwa kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang apabila telah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.<sup>8</sup>

Kepuasan pemustaka pada hakikatnya sangat berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Seperti yang dikemukakan oleh Yunarti dimana kepuasan pemustaka merupakan hasil yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa dengan melebihi dari harapan yang diinginkan. Maka dari itu dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan adalah fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Kepuasan pemustaka dapat tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa sama atau lebih harapannya terhadap jasa perpustakaan. Dalam dunia ilmu perpustakaan menurut Lasa HS

---

<sup>8</sup> Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2008), h. 155.

kepuasan pemakai dan keberhasilan tujuan perpustakaan merupakan efektifitas dan jasa yang disajikan. Penilaian terhadap jasa perpustakaan meliputi:

1. Kepuasan pemakai atas layanan yang diberikan
2. Banyaknya kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan
3. Presentase jenis bahan pustaka terhadap kelompok pemakai
4. Rasio antara koleksi yang digunakan dengan bahan yang diminta.

Jadi sebuah tingkat kepuasan pemustaka adalah salah satu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila sebuah kinerja di bawah harapan maka pemustaka akan kecewa atau merasa tidak puas dan begitu juga sebaliknya apabila sebuah kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan maka pemustaka akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi sebuah harapan pemustaka maka pemustaka akan merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka**

Kepuasan pemustaka dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, h. 16.

Di dalam sebuah perpustakaan pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, dikarenakan pelayanan yang baik, cepat dan tepat akan memberikan nilai tambah bagi pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Hal ini dinyatakan oleh Soeatminah yang dikutip oleh Enny Puspa bahwa pelayanan yang baik dapat dikatakan baik apabila dilakukan dengan:

- a. Cepat, artinya dalam memberikan layanan pemustaka tidak perlu menunggu terlalu lama.
- b. Tepat waktu artinya pemustaka dapat memperoleh kebutuhan yang diinginkan tepat pada waktunya tanpa menunggu terlalu lama
- c. Benar artinya pustakawan membantu pemustaka dalam memperoleh informasi sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemustaka.<sup>10</sup>

Kepuasan pemustaka juga tergantung dari beberapa faktor berikut ini yaitu:

- a. Sistem layanan yang digunakan oleh perpustakaan tersebut. Sistem layanan berdampak pada cara pemakai untuk dapat mengakses informasi yang disediakan di perpustakaan.
- b. Biaya yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pengguna perpustakaan terhadap jasa yang diberikan perpustakaan seperti keanggotaan, denda keterlambatan dan jasa layanan fotokopi

---

<sup>10</sup> Enny Puspa, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya," *Jurnal Pari* Vol. 2, no. No. 2 (2016): h. 116, <http://ejournal-balitbang.kkp.go.id/index.php/jp>.

- 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 bantuan penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan
- e. Pelayanan pemberian informasi, yaitu segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna.<sup>11</sup>

Kepuasan pemustaka juga dapat diidentifikasi dari beberapa faktor yaitu:

- a. Kecepatan layanan (waktu yang diperoleh untuk memperoleh informasi)
- b. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab memuaskan
- c. Nisbah ketepatan (porsi informasi yang relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai)
- d. Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan
- e. Keleluasaan (seberapa banyak unit informasi memberikan layanan yang diperlukan oleh pemakai)

---

<sup>11</sup> Sutardji dan Sri Ismi Maulidya, "Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus Di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan Dan Umbi-Umbian," *Jurnal Perpustakaan Pertanian* (2006): h. 34.

f. Pemanfaatan layanan yang tersedia oleh pemakai.<sup>12</sup>

Terdapat beberapa faktor juga yang mempengaruhi kepuasan pemustaka diantaranya yaitu:

- a. Sumber Daya Manusia. Kepuasan pemustaka tergantung pada faktor kecepatan jasa, perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan, tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan.
- b. Koleksi Bahan Pustaka. Kebutuhan informasi semakin hari semakin meningkat, dan itu akan membuat tingkat kunjungan perpustakaan akan semakin meningkat pula. Untuk itu perpustakaan harus mampu menyediakan koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan informasi sekarang, agar pemustaka tidak merasa kecewa karena buku yang dibutuhkan tidak tersedia di perpustakaan.
- c. Sarana dan Prasarana. Sarana penunjang perpustakaan seperti meja, kursi, pendingin udara serta alat telusur perpustakaan disediakan agar pemustaka dapat merasa nyaman saat berada di perpustakaan. Faktor inilah yang paling penting dalam kemajuan perpustakaan dan kepuasan bagi pemustaka.<sup>13</sup>

Faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka sesuai dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan

---

<sup>12</sup> Sulistyono-Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), h. 204.

<sup>13</sup> Firman, Andriko dan Elva Rahmah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X," *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* vol. 1, no. 1, B (2012): h. 112–114.

Tinggi tahun 2004 menyatakan bahwa faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka dapat diperhatikan ketentuannya sebagai berikut:

- a. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna
- b. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan dan pemerataan.
- c. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- d. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.<sup>14</sup>

### 3. Indikator Kepuasan Pemustaka

Indikator dalam menentukan kepuasan pemustaka menurut Lancaster yang dikutip oleh Elva Rahmah bahwa indikator tingkat kepuasan pemustaka yaitu:

- a. Kinerja pelayanan yang mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan serta berusaha memberikan yang terbaik dalam permintaan pengguna
- b. *Responsive* terhadap setiap keinginan pengguna
- c. Memiliki kompeten dalam melayani yang disertai dengan kemampuan teknis dan etika dalam berkomunikasi yang baik.
- d. Akses terhadap informasi yang dicari relative mudah, cepat dan akurat.
- e. Ruang dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual+TM*, h. 17.

Sedangkan menurut Zeithmal dalam Syihabuddin membagi kualitas kedalam lima dimensi. Kelima dimensi tersebut merupakan satu kesatuan yang saling mendukung, yaitu:

- a. *Tangibels* (bentuk fasilitas fisik, sarana, personalia, dan media komunikasi)
- b. *Reliabilitas* (kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan merdeka)
- c. *Responsivitas* (kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat)
- d. *Jaminan* (pengetahuan dan rasa hormat pustakawan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya)
- e. *Empati* (perhatian terhadap pemustaka secara individu)<sup>16</sup>

Dalam kepuasan pemustaka terdapat juga beberapa indikator-indikator yaitu:

- a. Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka. Terdapat hal yang perlu diperhatikan yang dimulai dari hal-hal yang rutin karena kepuasan pemustaka dimulai dari hati yang mana kesadaran terhadap pemustaka. Adapun kegiatan yang dilakukan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

---

<sup>15</sup> Elva Rahmah, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang." *Journal Unair* (Desember 2012), h. 6.

<sup>16</sup> Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007), h. 216–217.

- b. Totalitas dalam memberikan layanan. Bahwa dalam memberikan jasa layanannya haruslah dilakukan secara totalitas dengan maksud selalu mengusahakan kebutuhan pemustaka sampai terpenuhi.
- c. Kesenangan dan kenyamanan. Dalam melayani pemustaka hendaklah dilakukan dengan wajah yang selalu tersenyum, karena dengan adanya senyum yang tulus dapat membangun situasi yang menyenangkan, mengakrabkan hubungan antara pemustaka dengan tenaga perpustakaan, membuat suasana yang lebih baik, mempermudah dalam mencari informasi serta memperlancar untuk memperoleh informasi.

#### **4. Strategi Kepuasan Pemustaka**

Menurut Philip Kotler yang dikutip oleh Safrudin Azis dalam mengukur tingkat kepuasan pemustaka terdapat empat cara yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran, perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan pada tempat yang paling sering dilalui pengunjung perpustakaan.
- b. *Survey* kepuasan pemustaka, perpustakaan dapat mengukur kepuasan pemustaka melalui survey kepada pemustakanya baik secara kualitatif maupun kuantitatif.
- c. *Ghost Shopping*, metode ini dilakukan dengan memperkerjakan beberapa beberapa orang sebagai pemustakanya dengan menjaga identitasnya. Kemudian *ghost shopping* mengamati dan menilai pustakawan dalam memberikan layanan.

- d. Analisa kehilangan pemakai (*Lost Customers Analysis*), dengan metode ini pustakawan dituntut untuk lebih jeli melihat perkembangan pemustaka.<sup>17</sup>

Strategi kepuasan pemustaka juga terdapat tiga kunci utama yaitu:

- a. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pemustaka serta memahami tipe-tipe pemustaka.
- b. Pengembangan database yang lebih akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pemustaka dan kebutuhan kondisi.
- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar suatu kerangka yang strategis.<sup>18</sup>

## 5. Keuntungan Jika Kepuasan Pemustaka Tercapai

Terdapat beberapa manfaat yang diperoleh jika kepuasan pemustaka tercapai dengan jasa perpustakaan yang ditawarkan antara lain:

- a. Jasa, koleksi, dan fasilitas dapat dimanfaatkan secara maksimal. Sebuah kepuasan dapat dirasakan oleh pemustaka mendorong mereka untuk memanfaatkan jasa, koleksi, dan fasilitas yang ada secara maksimal.
- b. Pemustaka dapat menjadi bukti tentang kualitas jasa perpustakaan. Jika pemustaka merasa puas dengan kualitas jasa perpustakaan mereka

---

<sup>17</sup> Safrudin Azis, "*Total Quality Service (TQS) Sebuah Alternatif Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*," *Journal UIN Jakarta* Vol. 11 No. 1 (November, 2012) h.56, <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/al-maktabah/article/view/1600/1343>.

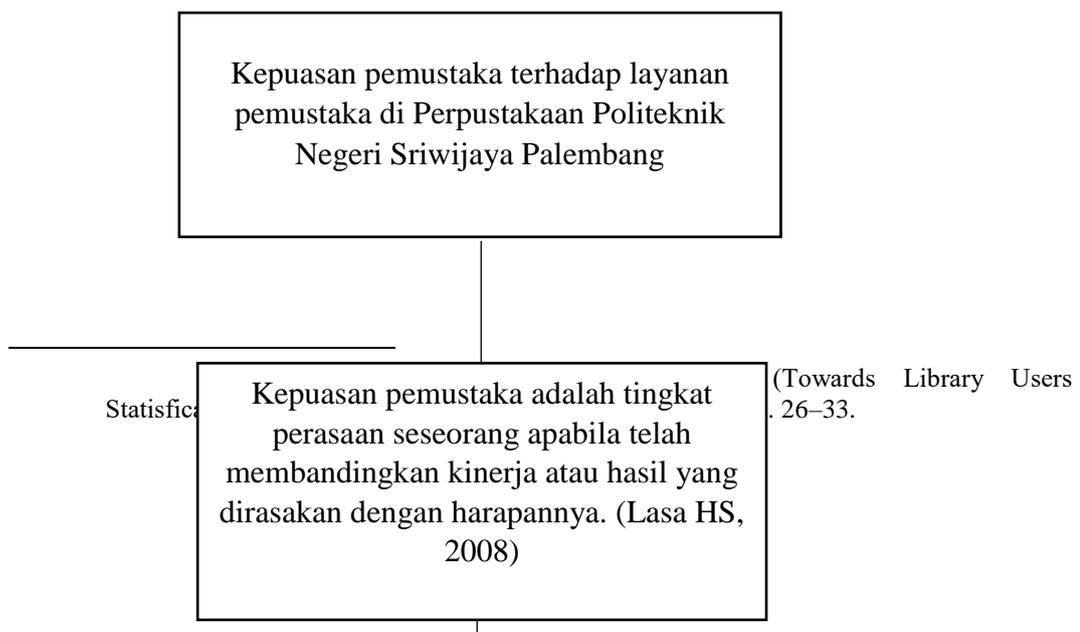
<sup>18</sup> Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, h. 204.

dapat menjadi bukti yang bermanfaat untuk perkembangan perpustakaan.

- c. Peningkatan jumlah pengguna berdampak positif pada kebijakan pemimpin. Dengan meningkatnya jumlah pengguna, maka jasa, koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal, dan berarti informasi yang ada di dalamnya dapat berdampak positif bagi pengguna.
- d. Membaiknya kondisi perpustakaan menjadi magnet positif. Jika perpustakaan semakin baik kualitasnya baik dari jasa, koleksi, fasilitas dan sumber daya manusianya, maka akan menjadi magnet positif bagi perpustakaan untuk menarik pengguna agar datang ke perpustakaan.
- e. Meningkatkan citra perpustakaan dan tenaga perpustakaan. Semakin membaiknya kondisi perpustakaan, meningkatkan sikap mental positif tenaga perpustakaan, dan dengan bertambahnya jumlah pengguna yang berkunjung ke perpustakaan, maka semakin baiklah citranya.<sup>19</sup>

## 6. Kerangka Berpikir

**Bagan 2.1 Kerangka Berpikir**



Pelayanan yang baik:

1. Cepat artinya memberikan layanan pemustaka tidak perlu menunggu terlalu lama
2. Tepat waktu, artinya pemustaka dapat memperoleh kebutuhan yang diinginkan tepat pada waktunya tanpa menunggu terlalu lama
3. Benar artinya pustakawan membantu pemustaka dalam memperoleh informasi sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemustaka

Tingkat Kepuasan pemustaka

Pemustaka merupakan penentu utama yang menjadi penggerak majunya sebuah perpustakaan, tanpa adanya pemustaka apalah artinya sebuah perpustakaan. Maka dari itu perpustakaan haruslah menyediakan layanan pemustaka yang memadai yang dibutuhkan oleh pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan, dengan pemenuhan kebutuhan pemustaka tersebut pemustaka diharapkan bisa merasa puas. Dengan banyaknya pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan maka dapat dikatakan bahwa perpustakaan tersebut mengalami kemajuan.

Penelitian ini berfokus pada kepuasan pemustaka terhadap layanan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, dimana dapat diketahui bahwa kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang apabila telah membandingkan kinerja atau hasil yang didapatkan dengan harapannya. Dalam berkunjung ke perpustakaan pemustaka mengharapkan pelayanan yang baik yaitu cepat yaitu memberikan pelayanan pemustaka tidak perlu menunggu terlalu lama, tepat waktu artinya pemustaka dapat memperoleh kebutuhan yang diinginkan tepat pada waktunya tanpa menunggu terlalu lama serta benar artinya pustakawan membantu pemustaka dalam memperoleh informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

