

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Strategi Perpustakaan**

Strategi bisa dijadikan sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai, serta aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar.<sup>1</sup> Jadi strategi merupakan rencana yang dilakukan untuk mencapai sasaran atau tujuan.

Strategi yang efektif berkaitan dengan tiga persoalan organisasi: kompetensi, ruang lingkup, dan alokasi sumber daya.<sup>2</sup> Tiga hal yang disebutkan diatas sangat mempengaruhi pengimplementasi dan keberhasilan dalam menjalankan strategi. Kompetensi dalam mengatur dan membuat serta menjalankan sebuah rencana yang telah disusun agar tidak melenceng dari rencana awal. Ruang lingkup suatu organisasi juga mempengaruhi karena bisa menimbulkan presepsi atau pengalaman pada saat menjalankan atau pun dari pengamalan sebelumnya, begitu juga alokasi sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun dalam bentuk biaya yang akan dikeluarkan nantinya.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari perguruan tinggi yang bertugas melayani kebutuhan informasi dan riset para mahasiswa, dosen, staff.<sup>3</sup> Perpustakaan perguruan tinggi penting peranannya bagi pemustaka yang umumnya adalah mahasiswa, dosen, peneliti maupun civitas akademika lainnya. Perpustakaan perguruan tinggi sering digunakan sebagai pusat penelitian karena banyak menyediakan informasi yang berkaitan dengan sarana pendukung dalam proses penelitian.

Dalam UU No. 43 Tahun 2007 dijelaskan bahwa perpustakaan sebagai sebuah instuti yang mengelola koleski karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan

---

<sup>1</sup> Fred R David dan Forest R David, *Strategic Management*. (Pearson Education UK, 2016), hlm. 18-19.

<sup>2</sup> Griffin, *Manajemen*, hlm. 294.

<sup>3</sup> Reitz, *Dictionary for Library and Information Science*.

sistem yang baku harus memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.<sup>4</sup> Terlihat jelas bahwa pemerintah memberikan perhatian yang khusus terhadap perpustakaan. Oleh karena itu dibutuhkannya sebuah strategi bagi perpustakaan.

Strategi perpustakaan merupakan sebuah rencana untuk menjadikan perpustakaan dapat memenuhi fungsi sebagai mana mestinya. Dalam lingkup perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi sendiri, yaitu fungsi pendidikan, fungsi informasi, fungsi penelitian, fungsi rekreasi, fungsi publikasi.<sup>5</sup> Dalam membuat suatu rencana dibutuhkannya sebuah analisis terlebih dahulu.

Menurut Kas Kalba dalam Yusuf, ada tiga konsep yang harus dilakukan perpustakaan dalam menghadapi berbagai tantangan zaman yakni; (a) nilai universalitas pelayanan; (b) sumber-sumber fisik perpustakaan yang meliputi kelengkapan fasilitas pusat dan cabang-cabangnya serta ketersediaan koleksi yang memadai; dan (c) orientasi dan latihan staf profesionalnya.<sup>6</sup> Sebuah perpustakaan merupakan organisasi dalam bidang jasa, adapaun yang menerima jasa ialah pengunjung yang datang ke perpustakaan. Dalam perpustakaan perguruan tinggi yang menerima pelayanan jasa kebanyakan mahasiswa, dosen dan staff. .

## **B. Kepuasan Pemustaka**

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan di perpustakaan.<sup>7</sup> Pemustaka memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang mereka cari di perpustakaan dan perpustakaan memiliki kewajiban untuk memenuhi harapan terhadap pemustaka. Tentu saja ada tujuan dan maksud ketika seseorang datang ke perpustakaan, maksud dan tujuan itu tak lain ialah untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dengan cara yang mudah dan tentu

---

<sup>4</sup> “Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan,” hlm. 4.

<sup>5</sup> “Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.”

<sup>6</sup> Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, hlm. 373.

<sup>7</sup> “Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan,” hlm. 3.

nyaman dan menyenangkan. Pemustaka yang biasanya datang berkunjung di Perpustakaan Perguruan tinggi ialah mahasiswa, dosen, dan staff.

Artinya memenuhi harapan dan memberikan kesan yang baik akan menimbulkan kepuasan bagi pemustaka. Kepuasan menurut Richard Oliver dalam James Barnes menyatakan bahwa “tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya”<sup>8</sup>, Applegate mendefinisikan kepuasan pengguna adalah reaksi pribadi, emosional seseorang terhadap layanan atau produk perpustakaan.<sup>9</sup> Kepuasan diartikan sebagai perbandingan perasaan seseorang antara sebelum dan sesudah menerima produk atau jasa. Disisi lain kepuasan bermanfaat untuk bahan evaluasi bagi penyedia produk atau jasa.<sup>10</sup> Selaras dengan Lasa kepuasan pemustaka adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.<sup>11</sup> Dari beberapa pendapat dari ahli diatas, artinya suatu keistimewaan jasa atau produk dapat memberikan rasa kenyamanan yang berkaitan dalam memenuhi kebutuhan termasuk didalamnya antara memenuhi harapan ataupun melebihi suatu harapan seseorang dan terlebih lagi bisa dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Jika kualitas jasa perpustakaan memenuhi atau melebihi dari harapannya maka kepuasan pemustaka akan terjamin. Persepsi yang dirasakan oleh pemustaka terhadap layanan yang dirasakan dapat diketahuui dengan cara menanyakan secara langsung kepada pemustaka. Mengenai persepsi yang ditimbulkan oleh setiap akan beda tergantung dari pengalaman dan karakteristiknya, oleh karena itu penting bagi pustakawan dan staff perpustakaan mengetahui karakteristik dari pemustaka yang datang. Qalyubi, dkk dalam Ahmad menyatakan bahwa ada berbagai sifat dan karakter pemakai yang perlu dipahami agar

---

<sup>8</sup> Barnes, *Secrets of customer relationship management : Rahasia manajemen hubungan pelanggan*, hlm. 64.

<sup>9</sup> Applegate, “Models of satisfaction, In : A. Kent.ed. *Encyclopedia of Library and Information Science*,” hlm. 200.

<sup>10</sup> Irianti, “Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada,” hlm. 50.

<sup>11</sup> *Kamus Kepustakawan Indonesia*, hlm. 155.

tenaga perpustakaan dapat menghadapinya dengan baik diantaranya: pemustaka yang pediam, yang tidak sabar, banyak permintaan, ragu dan lainnya.<sup>12</sup> Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi pemakai:

- a. Pemustaka yang pendiam, cara menyikapinya menyambut dengan ramah tamah dan mencoba menarik perhatiannya.
- b. Pemustaka yang tidak sabar, dapat diatasi dengan cara mengatakan bahwa kita akan membantunya semaksimal mungkin serta mengucapkan terimakasih dan memohon maaf atas ketidaknyaman dalam pelayanan perpustakaan.
- c. Pemustaka yang banyak bicara, yaitu dengan menawarkan bantuan, dan mengalihkan perhatiannya pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup.
- d. Pemustaka yang banyak permintaan, diatasi dengan cara menyapanya ketika dia datang, dengarkan permintaannya, segera memenuhi permintaannya, katakan maaf dan menyarankan alternatif lain. Serta bersikap lembut kepadanya.
- e. Pemustaka yang ragu, maka caranya menanamkan kepercayaan, biarkan ia mencari yang diinginkan terlebih dahullu.
- f. Pemustaka yang senang membantah atau berdebat, kita sebagai staff perpustakaan harus bersikap tenang, dan tidak menunjukkan reaksi apabila pemustaka tersebut berada pada pihak yang salah, mengemukakan argumen yang masuk akal agar pemustaka menghargai kita dan tidak boleh terpancing untuk berdebat.
- g. Pemustaka yang lugu, diatasi dengan cara meluangkan waktu untuk membantu dengan menanyakan keperluannya, dan melayani berdasarkan permintaannya.

---

<sup>12</sup> Qalyubi dan dkk, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, hlm. 44.

- h. Pemustaka yang siap mental, diatasi dengan cara membiarkan pemustaka mencari apa yang dibutuhkan, tidak banyak bertanya, memuji pemakai dan mengucapkan terimakasih atas kedatangan pemustaka.
- i. Pemustaka yang curiga, diatasi dengan cara mengusahakan untuk memberikan jaminan kepada pemakai serta memberikan kesempatan menukarkan kembali yang telah diperolehnya, jangan menunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul, ragu-ragu atau bimbang.
- j. Pemustaka yang sombong, diatasi dengan cara bersikap tenang memuji kedatangannya, tetap sabar menghadapi segala sikapnya, tidak menghadapi terlalu serius dan memberikan kesan bahwa pemustaka tersebut perlu dihormati.

Pada dasarnya masyarakat pengguna perpustakaan akan datang apabila ada rasa ketertarikan terhadap tempat, lingkungan, koleksi, dan pelayanan.<sup>13</sup> Tentu saja apabila rasa ketertarikan sesuai dengan ekspektasinya maka pemustaka akan datang lagi untuk berkunjung karena harapannya terpenuhi sehingga menimbulkan persepsi yang baik terhadap perpustakaan, begitu juga sebaliknya jika harapannya tidak terpenuhi rasa kecewa dan ketidakpuasan yang dirasakan. Tentu saja hal ini harus diketahui oleh perpustakaan guna untuk memperbaikinya.

### **C. Transisi**

Pengertian transisi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Transisi adalah peralihan dari keadaan (tempat, tindakan, dan sebagainya) pada yang lain.<sup>14</sup> Transisi adalah peralihan dari satu keadaan, tindakan, kondisi, tempat, dan sebagainya ke keadaan, tindakan, kondisi, atau tempat yang lain. Definisi transisi adalah masa pergantian yang ditandai dari perubahan

---

<sup>13</sup> elva rahmah dan maiyas sandra sari, "Strategi Pelayanan Prima di Perpustakaan Universitas Negeri Padang," *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, seri H, Vol. 2, No. 1 (September 2013): hlm. 607.

<sup>14</sup> Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, ed., *Kamus besar bahasa Indonesia*, Edisi 1 (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Republik Indonesia, 1988).

fase awal ke fase yang baru. Biasanya pada saat transisi keadaan belum stabil, belum benar – benar meninggalkan yang lama dan belum sepenuhnya beradaptasi dengan yang baru.<sup>15</sup>

Dari beberapa penjelasan diatas, menunjukkan bahwa transisi merupakan perubahan untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya baik itu dalam bentuk fisik maupun non fisik, sifat ataupun fungsinya, yang mana dilakukan baik itu individu ataupun organisasi dalam menuju kondisi yang diinginkan dalam dinamika internal maupun eksternal.

Begitu juga dengan perpustakaan dan organisasi layanan informasi lainnya, tentu akan mengalami transisi atau dengan kata lain perubahan, Stueart menyatakan bahwa ada dua jenis perubahan yaitu *implanned change* atau perubahan yang tidak direncanakan dan *planned change* atau perubahan yang direncanakan.<sup>16</sup> Perubahan tanpa direncanakan tidak dianjurkan karena mengakibatkan bencana. Karena biasanya akan menimbulkan tekanan diluar kendali yang menyebabkan perubahan ini akan mengarah pada perubahan yang bersifat buruk dan dapat menyebabkan kerusakan dalam suatu tata kelolah organisasi. Lalu kemudian perubahan yang direncanakan, artinya sudah ada komunikasi antara semua pihak yang terkait dalam merencanakan perubahan. Tentu hal ini sudah diperhitungkan sesuai dengan kebutuhan.

Ada istilah *The Library must be a growing organism* dalam lima hukum ilmu perpustakaan yang disampaikan oleh Ranganathan, artinya perpustakaan akan terus tumbuh mengikuti zaman dan kebutuhan pemustaka tentu saja hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan juga harus melakukan transisi. Menurut Stueart dan Maron karena ada perubahan penting yang harus menjadi perhatian yaitu sumber daya, layanan, dan pemustaka.<sup>17</sup> Yang pertama sumber daya yang berkaitan dengan apa yang disediakan perpustakaan. Misalnya dengan menyediakan berbagai media yang bisa diakses tanpa batas

---

<sup>15</sup> Alvina Machmud, *transisi makna dari bahasa negatif menjadi positif dalam pembentuk keakraban pada sapaan anak remaja kompleks pdam kabupaten gowa* (makassar: fakultas keguruan dan ilmu pendidikan universitas muhammadiyah makassar, 2017), hlm. 15.

<sup>16</sup> Robert D Stueart dan Barbara M Moran, *Library and Information Center Management* (Colorado: Libraries Unlimited, 2002), hlm. 12.

<sup>17</sup> Stueart dan Moran, *Library and Information Center Management*.

waktu dan tempat, lalu menyediakan koleksi dan sarana informasi pengetahuan dalam berbagai format.

Layanan tak luput dari transisi, karena seperti kita tahu bahwa perpustakaan bukan hanya tempat menyimpan buku saja, melainkan lebih dari itu kebutuhan informasi sekarang mengharuskan perpustakaan untuk bisa menyediakan layanan informasi yang dapat memberikan layanan yang menarik dan tidak monoton serta menyediakan pelayanan 24 jam sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Lalu berikutnya yang terakhir ialah pemustaka. Seperti kita tahu bahwa kebanyakan pemustaka perpustakaan perguruan tinggi merupakan mahasiswa yang mana termasuk dalam generasi Z. Salah satu ciri khas dari generasi Z ialah hampir 7,5 jam berinteraksi dengan gawai digital yang mana menjadikannya fasih teknologi, generasi ini sangat intens dalam berinteraksi melalui media sosial. Hal ini juga merupakan tantangan bagi perpustakaan untuk bisa memenuhi dan memahami kebutuhan daripada pemustakanya. Ada filosofi yang menyatakan mahasiswa yang utama, perguruan tinggi ada untuk melayani mahasiswa, tentu saja perpustakaan yang merupakan jantung perguruan tinggi memainkan peran dalam memenuhi hal tersebut.