

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hakikat Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Pengelolaan layanan perpustakaan yang baik akan mendukung pencapaian tujuan dan fungsi perpustakaan agar sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan. Oleh karena itu, usaha untuk menarik perhatian minat baca mahasiswa juga memerlukan suatu perencanaan dan pengelolaan yang baik oleh penyedia layanan perpustakaan. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka salah satu kegiatan yang diperlukan adalah mengelola kualitas pelayanan perpustakaan.

Definisi kualitas adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengunjung serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pengunjung. Kualitas merupakan suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pengunjung.¹ Kualitas dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu jasa yang ditawarkan terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi yang dapat dilihat dari tampilan produk jasa sedangkan kualitas kesesuaian merupakan suatu ukuran seberapa jauh suatu produk atau jasa yang memenuhi persyaratan atau

¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andy, 2002), 51.

spesifikasi yang telah ditetapkan.² Kualitas ditentukan oleh pengunjung, pengunjung menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk dan jasa tersebut.

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.³ Menurut Garfin, ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Perspektif tersebut yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Berikut ini merupakan beberapa definisi kualitas:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
- 2) Kecocokan untuk pemakaian
- 3) Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat
- 5) Pemenuhan kebutuhan pengunjung semenjak awal dan setiap saat
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pengunjung

Suatu produk atau jasa dikatakan berkualitas apabila mempunyai nilai subjektifitas yang tinggi antara satu pengunjung dengan pengunjung lainnya. Hal

² FandyTjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andy, 2002), 51.

³ Lupioyadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 144.

tersebut dapat ditinjau berdasarkan dimensi kualitas atau aspek kualitas pelayanan yang dirasakan berbeda satu dari yang lainnya.

Menurut Goetsh dan Davis sebagaimana yang telah dikutip Fandy Tjiptono menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan jasa lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁴ Kemudian Kotler mendefinisikan “kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.”⁵

Dalam hal ini, maka kualitas perpustakaan akan sangat bermanfaat apabila benar-benar memperlancar kebutuhan setiap pemustaka. Manfaat tersebut dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk mencari, menemukan, menyaring dan menilai informasi. Pemanfaatan perpustakaan dapat diartikan sebagai kegiatan menggunakan berbagai layanan dan fasilitas yang terdapat di perpustakaan untuk memperoleh informasi yang berguna dalam membantu proses pembelajaran pada individu. Menurut Bafadal⁶, kualitas perpustakaan yang baik dapat menimbulkan kecintaan individu terhadap membaca, yang juga berarti dapat meningkatkan minat baca individu yang memanfaatkan fasilitasnya.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung. Meskipun demikian, bagi

⁴Fandy Tjiptono *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andy, 2002), 51.

⁵Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Erlangga, 2008), 48.

⁶Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 5.

pengunjung yang pertama kali datang harus dilayani sebaiknya-baiknya, karena kualitas layanan yang pertama inilah yang akan membuat pengunjung datang kembali.

b. Pengertian Pelayanan

Secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen.⁷ Pelayanan menjadi tolok ukur bagi keberhasilan kerja suatu perusahaan/ instansi/ organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan/ penggunaannya. Pelayanan akan diberikan secara prima sehingga harapannya pengguna jasa akan merasa puas terhadap jasa yang telah diterimanya. Mengingat pelayanan harus diberikan secara prima, dimana pelayanan prima itu adalah suatu layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).⁸

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. seperti dalam potongan surat al-maidah ayat 2 yang berbunyi:

⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), 3.

⁸ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 18.

.... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ

اللَّهُ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

“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.”(Q.S. Al-maidah ayat 2)⁹.

Perkembangan layanan ini dilakukan agar layanan perpustakaan dapat diterima dan memuaskan harapan pemustaka. Perpustakaan sebagai wadah informasi dan pendistribusian informasi, harus siap siaga membantu pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Dalam pandangan islam tentang pelayanan didalam Perpustakaan, Allah Swt memberikan gambaran bagaimana pelayanan yang baik. Adapun firman Allah Swt yang berkaitan dengan pelayanan yaitu dalam (Q.S. Ali Imran, 3:159).

وَالَّذِينَ كَذَّبُوا بِآيَاتِنَا صُمُّوا وَبُكِّمُوا فِي الظُّلُمَاتِ مَن يَشَاءُ اللَّهُ يُضِلِّهُ وَمَن يَشَاءُ يُجْعَلُهُ

عَلَىٰ صِرَاطٍ مُّسْتَقِيمٍ ﴿١٥٩﴾

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar,tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma’afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Q.S Ali Imran Ayat 159)¹⁰

⁹ Al-qur’an, al-maidah : 02.

¹⁰ Al-Qur’an, Ali Imron : 159

Ayat diatas telah memberikan gambaran sebagai pedoman kepada pustakawan agar berlemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Karena ketika pustakawan tidak bersikap seperti yang digambarkan dalam ayat kepada pemustaka maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap pemustaka merupakan suatu anjuran wajib bagi pustakawan dalam membangun sebuah hubungan dalam kegiatan pelayanan.

c. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan/jasa memiliki empat karakteristik utama yang membedakannya dengan barang, yaitu:

1) Tidak berwujud

Pelayanan merupakan sesuatu yang tidak terwujud, tidak dapat diraba, dirasa, didengar atau dicium sebelum jasa atau layanan tersebut dibeli. seorang konsumen akan percaya kepada penyedia jasa apabila pelayanan yang diberikan mampu mengarahkan dan meyakinkan konsumen agar bersedia membeli jasa yang ditawarkan.

2) Tidak terpisahkan

Pada umumnya jasa yang diproduksi atau dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa

tersebut.¹¹ Pada jenis jasa yang kontak antara penyedia jasa dan pelanggan tergolong tinggi dan membutuhkan kehadiran pelanggan, interaksi diantara mereka merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan.

3) Bervariasi

Jasa yang bervariasi juga merupakan *nonstandardised output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung jasa yang diproduksi. Pelayanan jasa bervariasi tergantung pada siapa menyediakannya, kapan, di mana, dan kepada siapa jasa diproduksi.

4) Tidak tahan lama

Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian dalam artian tidak ada sediaan. Mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah apabila permintaan tetap karena mudah untuk lebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu.¹²

Jadi dapat disimpulkan bahwa karakteristik jasa atau layanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan dalam jangka waktu terbatas.

¹¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Erlangga, 2008), 39.

¹² Philip Kotler dan Kevin Lan Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Erlangga, 2008), 39.

d. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana telah dikutip Fandy Tjiptono, menyederhanakan lima dimensi pokok yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan sebagai berikut:¹³

- 1) Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan penyedia layanan, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- 5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Schiffman dan Kanuk mengemukakan beberapa kriteria yang mengikuti dasar penelitian konsumen terhadap kualitas pelayanan yaitu:¹⁴

- 1) Keandalan

¹³Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 130.

¹⁴ Schiffman dan Kanuk, *Perilaku Konsumen Edisi 7*, (Jakarta: Indeks, 2008), 28.

Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan atau lembaga menyediakan pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan atau lembaga tersebut menjunjung tinggi janjinya.

2) Responsif

Merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan

3) Kompetensi

Hal ini dapat dilihat dari memiliki kemampuan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melayani

4) Aksesibilitas

Meliputi kemudahan untuk dihubungi

5) Kesopanan

Meliputi rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan

6) Komunikasi

Berarti membantu konsumen mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan keluhan maupun masukan dari konsumen

7) Kredibilitas

Meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran

8) Keamanan

Yaitu karyawan dapat memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau kerugian

9) Empati

Yaitu penyedia layanan berusaha untuk mengerti kebutuhan dan keinginan konsumen

10) Fisik

Meliputi hal-hal yang dapat dilihat secara fisik seperti fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan dapat dipersepsikan sesuai dengan keinginan pelanggan dan dapat diukur berdasarkan lima dimensi karakteristik yang digunakan pengunjung dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu: bukti langsung/Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*), dan Jaminan (*Assurance*).

2. Hakikat Perpustakaan

a. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan sebagai khasanah ilmu pengetahuan memegang peran penting dalam rangka mencerdaskan dan meningkatkan pengetahuan khususnya untuk mahasiswa. Oleh karena itu keberadaan perpustakaan sangat bermanfaat karena merupakan tempat untuk menambah dan memperoleh ilmu pengetahuan. Dalam dunia pendidikan perpustakaan menunjang keberhasilan program pendidikan baik dilembaga formal maupun non formal.

Perpustakaan berasal dari kata dasar pustaka. Menurut kamus besar bahasa Indonesia pustaka artinya kitab, buku. Dalam bahasa Inggris dikenal dengan *library*. Istilah ini berasal dari kata *librer* atau *libri*, yang artinya buku. Dari kata Latin tersebut terbentuklah istilah *libraries*; tentang buku. Dalam bahasa Belanda, perpustakaan disebut *bibliotheca*, yang juga berasal dari bahasa Yunani, *biblia* artinya tentang buku, kitab.¹⁵

Secara umum perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengelolaan, dan penyebarluasan (pelayanan) sebagai macam informasi, baik yang tercetak maupun terekam dalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video, computer, dan lain-lain. Semua koleksi sumber informasi tersebut disusun berdasarkan sistem tertentu dan dipergunakan untuk kepentingan belajar melalui kegiatan membaca dan mencari informasi bagi segenap masyarakat yang membutuhkan.¹⁶

“Lasa HS menyatakan bahwa perpustakaan merupakan sistem informasi yang di dalamnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengelolaan, pengawetan, pelestarian, dan penyajian serta penyebaran informasi. Informasi meliputi produk intelektual dan artistik manusia. Dalam melaksanakan aktivitas tersebut diperlukan ilmu pengetahuan yang diperoleh melalui pendidikan yang memberi definisi tentang informasi ini ditinjau dari sudut pandang masing-masing.”¹⁷

¹⁵ Fandy tjiptono, *service management: mewujudkan pelayanan prima*, 95.

¹⁶ Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *pedoman penyelenggaraan perpustakaan sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2007), 1.

¹⁷ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media, 2008), 47-48.

Setelah melihat beberapa keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan mempunyai arti sebagai berikut:

- 1) perpustakaan ialah tempat yang terdapat kumpulan buku yang disusun secara teratur, rapih dan sistematis.
- 2) Perpustakaan ialah media dan sumber informasi bagi masyarakat.
- 3) Perpustakaan ialah suatu daftar buku-buku yang dipergunakan untuk mengarang atau bahan bacaan yang dianjurkan oleh pengarang untuk memperdalam bahasan dalam bukunya, yang biasanya disebut ”bibliografi”, daftar bacaan atau referensi.

b. Tujuan Layanan Perpustakaan

Dengan hakekat layanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemakai, layanan perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemakai secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan pustaka dan penyediaan sarana penelusurannya.

Sedangkan dari sisi kepentingan tujuan diselenggarakannya layanan perpustakaan pada umumnya adalah agar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal. Sangat tidak berarti apabila bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan ditata dengan rapi di perpustakaan ternyata tidak dimanfaatkan secara maksimal. Usaha ini diharapkan kepuasan pengguna atas layanan informasi yang diberikan dapat tercapai. Hal inilah yang dapat menentukan citra baik buruknya perpustakaan , yaitu kepuasan pengguna atas

layanan perpustakaan karena apabila pemakai merasa puas maka mendorong pengguna untuk kembali menggunakan jasa perpustakaan tersebut.

Jadi kesimpulannya, layanan perpustakaan diselenggarakan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemakai dengan memanfaatkan bahan pustaka yang disediakan, agar dapat dimanfaatkan secara maksimal. Pelayanan perpustakaan akan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhannya, dan merasa puas sesuai dengan yang diharapkan pengguna. Kepuasan pengguna akan meningkatkan nilai dan kepercayaan pengguna kepada suatu pelayanan yang diterima.

c. Fungsi Layanan Perpustakaan

Fungsi dari layanan perpustakaan tergantung pada tujuan perpustakaan itu sendiri. Secara umum fungsi kegiatan perpustakaan adalah sebagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemakai yang membutuhkannya guna mengoptimalkan pemanfaatan bahan pustaka atau sumber informasi yang ada.¹⁸

“Menurut Darmono “agar fungsi layanan perpustakaan dapat tercapai secara maksimal maka perlu diperhatikan beberapa hal, yaitu:

- 1) Adanya iklim yang kondusif untuk menciptakan minat membaca, gairah membaca dan kebiasaan membaca. Iklim ini diciptakan melalui berbagai kegiatan seperti promosi perpustakaan, kegiatan lomba minat baca, pameran buku, pameran koleksi yang bersifat khusus.
- 2) Tersedianya koleksi yang sesuai dengan kebutuhan dan selera pemakai perpustakaan
- 3) Perpustakaan dikelola dengan baik dengan bertumpu pada

¹⁸Lisda Rahayu, *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka* Cet.1 Ed.2 (Jakarta: Universitas Terbuka,2011), 14.

- 4) manajemen penyelenggaraan perpustakaan serta tertib administrasi
- 5) Pemakai mengetahui cara-cara pemanfaatan perpustakaan dengan baik Adanya pustakawan atau tenaga perpustakaan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang kepustakawanan”.¹⁹

Fungsi perpustakaan sendiri tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan, sesuai dengan tujuan lembaga perpustakaan itu bernaung.

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi yaitu:

- a) Fungsi informasi
- b) Fungsi edukasi
- c) Fungsi rekreasi
- d) Fungsi pelestarian dan deposit
- e) Fungsi penelitian

Dapat disimpulkan, untuk menjalankan fungsi perpustakaan dilandasi dengan aturan dan tidak boleh menyimpang dari tujuan agar fungsi layanan dapat berjalan secara optimal. Peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.

d. Sistem Pelayanan Perpustakaan

Pada pasal 23 ayat 1 PP no. 24 tahun 2014 dijelaskan bahwa “Standar pelayanan perpustakaan memuat kriteria paling sedikit mengenai sistem dan jenis

¹⁹ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja* (Jakarta:Grasindo,2007), 167.

pelayanan”. Sistem pelayanan perpustakaan terdiri atas sistem terbuka dan sistem tertutup.²⁰

1. Sistem terbuka

Sistem terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan pengguna masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dari jajaran koleksi perpustakaan.

a) Keuntungan

- (1) Menghemat tenaga, karena petugas tidak perlu mengambil koleksi yang akan dipinjam, karena pengguna bisa langsung mengambil sendiri di rak.
- (2) Memberikan kepuasan kepada pengguna karena bisa memilih koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya secara langsung ke jajaran koleksi.
- (3) Memungkinkan memilih judul lain yang sesuai, apabila tidak menemukan koleksi yang dicari.
- (4) Mengurangi kemungkinan terjadinya salah paham antara pengguna dan petugas.²¹
- (5) Pemakai dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggung jawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan.²²

²⁰ Peraturan Pemerintah no.24 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang no.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. 14.

²¹ F. Rahayu ningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), 93.

²² Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, (Jakarta:Grasindo,2007), 171.

b) Kerugian

Memerlukan tenaga ekstra untuk mengembalikan dan membetulkan koleksi yang salah letak. Koleksi akan lebih cepat rusak karena sering dipegang.

- (1) Memerlukan ruangan yang lebih luas, untuk pengaturan rak agar pengguna leluasa memilih koleksi.
- (2) Susunan koleksi di rak menjadi mudah rusak.²³
- (3) Ada kemungkinan buku yang hilang relatif lebih besar bila dibandingkan dengan sistem yang bersifat tertutup.²⁴

2. Sistem tertutup

Sistem tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pengguna mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan.

a) Keuntungan

- (1) Susunan koleksi di rak lebih teratur dan tidak mudah rusak, karena yang mengambil dan mengembalikan adalah petugas.
- (2) Faktor kehilangan dan kerusakan koleksi bisa diperkecil.²⁵
- (3) Ruangan untuk koleksi tidak terlalu luas, karena lalu lintas manusia/mobilitas petugas di daerah jajaran koleksi relatif rendah.

b) Kerugian

- (1) Petugas banyak mengeluarkan energi untuk melayani peminjaman.

²³ F. Rahayu ningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, 93.

²⁴ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, 171.

²⁵ F. Rahayu ningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007) 94.

- (2) Prosedur peminjaman tidak bisa cepat (harus menunggu giliran dilayani bila antrian panjang).
- (3) Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam.
- (4) Peminjaman sering tidak puas apabila koleksi yang dipinjam tidak sesuai dengan yang dikehendaki.²⁶

e. Jenis-Jenis Pelayanan Perpustakaan

1. Pelayanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi atau layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka adalah satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku. Layanan inilah yang sebenarnya merupakan denyut dari semua kegiatan perpustakaan, karena kegiatan layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka (layanan sirkulasi) merupakan jasa layanan yang secara langsung bisa dirasakan oleh pemakai perpustakaan. Keberhasilan sebuah perpustakaan salah satunya diukur sampai seberapa jauh layanan sirkulasi tadi dapat memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan.

Menurut Sulistyono-Basuki sebagaimana telah dikutip Darmono, bagian layanan sirkulasi mempunyai tugas melayani pengunjung perpustakaan khususnya dalam hal berikut ini.

- a) Mengawasi keluarnya setiap bahan pustaka dari ruang perpustakaan
- b) Pendaftaran anggota perpustakaan

²⁶F. Rahayu ningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), 94.

- c) Peminjaman dan pengembalian bahan pustaka
- d) Memberi sanksi bagi anggota yang terlambat mengembalikan peminjaman
- e) Memberikan peringatan bagi anggota yang belum mengembalikan pinjaman
- f) Menentukan penggantian buku yang dihilangkan anggota
- g) Membuat statistik sirkulasi
- h) Penataan koleksi di jajaran/rak.²⁷

2. Pelayanan Referensi

Pelayanan referensi adalah pelayanan dalam menggunakan buku-buku referensi. Di perpustakaan biasanya buku-buku referensi dikumpulkan tersendiri dan disebut “Koleksi Referensi” sedangkan ruang tempat menyimpannya disebut Ruang Referensi.

Buku referensi disebut pula buku rujukan atau acuan. Dalam bab ini, istilah buku referensi sinonim dengan buku acuan atau buku rujukan dan istilahistilah ini digunakan semuanya.²⁸

“Menurut Ibrahim Bafadal sebagaimana telah dikutip Yaya Suhendar mengartikan bahwa pelayanan referensi adalah pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan informasi dan bimbingan belajar. Yang dimaksud dengan pemberian informasi dalam pelayanan referensi yaitu pelayanan yang diberikan guna menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan informasi-informasi yang ada pada buku referensi.

²⁷ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, (Jakarta:Grasindo, 2007), 176.

²⁸ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, (Jakarta:Grasindo, 2007), 187.

Adapun pelayanan bimbingan belajar terutama bimbingan dalam menggunakan buku-buku referensi”²⁹

Selain layanan di atas beberapa perpustakaan juga memberikan layanan dalam bentuk lain seperti berikut ini:

a) Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup memanfaatkannya di perpustakaan.³⁰

b) Layanan Audio visual

Layanan Audio Visual adalah layanan perpustakaan khusus untuk bahan audio visual. Layanan ini meliputi peminjaman dan pemutaran film, video, slide, atau film strip.³¹

f. Ruang Lingkup Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang diselenggarakan untuk membantu memberikan kemudahan kepada para pengguna perpustakaan di dalam

²⁹ Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, (Jakarta: PRENADA, 2014), 206.

³⁰ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, 172.

³¹ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, 172.

menggunakan atau memanfaatkan bahan-bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan.³²

Agar kualitas pelayanan perpustakaan dapat tercapai secara maksimal, maka perlu diperhatikan unsur-unsur sebagai berikut:

1. Pengadaan koleksi bahan pustaka

Pengadaan Koleksi adalah proses menghimpun dan menyeleksi bahan pustaka yang akan dijadikan koleksi dan yang harus relevan dengan minat dan kebutuhan peminjam serta lengkap dan aktual. Dalam pengadaan koleksi perlu diperhatikan beberapa hal, yaitu:

2. Memilih buku disesuaikan dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat yang dilayani serta disesuaikan dengan tujuan dan fungsi perpustakaan.

Diantaranya:

- (a) Buku-buku yang dipilih disediakan untuk semua pemakai, tanpa memandang golongan, agama, aliran politik, serta keadaan dan fungsi perpustakaan.
- (b) Pemilihan buku ditujukan untuk kepentingan belajar mengajar, demi kemajuan pengetahuan dan kekayaan jiwa dalam arti positif, sehingga menjadi murid-murid yang berkualitas.
- (c) Kualitas buku-buku yang dipilih harus memenuhi syarat yang telah ditentukan dalam hal subyek buku, reputasi pengarang, fisik buku, dan isi buku.

³²Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*,(Jakarta: PRENADA, 2014), 183.

b) Kenyamanan ruang perpustakaan

Kenyamanan ruang perpustakaan dapat dilihat dari tata letak ruang perpustakaan. Adapun unsur yang harus diperhatikan pada unsur ruang perpustakaan adalah:

- (a) Ruang perpustakaan berdekatan dengan kelas-kelas yang ada.
- (b) Ruang perpustakaan sebaiknya jauh dari kebisingan yang sekiranya mengganggu ketenangan pemustaka.
- (c) Ruang perpustakaan sebaiknya mudah dicapai oleh kendaraan yang akan mengangkut buku-buku.
- (d) Ruang perpustakaan sekolah harus aman, baik dari bahaya banjir, kebakaran, ataupun pencurian.
- (e) Dapat menciptakan suasana aman, nyaman, dan menyenangkan untuk belajar, baik bagi murid-murid, guru-guru, dan pengunjung lainnya.

c) Kinerja petugas perpustakaan

Untuk menarik pengunjung agar sering datang ke perpustakaan, menurut Andi Prastowo terdapat kriteria kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut:

- (1) Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan yang bisa diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit belit dan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pemakai perpustakaan.

- (2) Reliabilitas (keandalan), yang meliputi konsistensi kinerja dengan tetap mempertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pemakai perpustakaan dengan pihak penyedia pelayanan.
- (3) Tanggung jawab dari para petugas pelayanan.
- (4) Kecakapan para petugas pelayanan.
- (5) Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dengan petugas.
- (6) Keramahan. Meliputi kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna.
- (7) Keterbukaan, yaitu pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang.
- (8) Komunikasi antara petugas dan pengguna.
- (9) Kredibilitas, meliputi saling percaya Antara pustakawan dan petugas perpustakaan.
- (10) Kejelasan dan kepastian.
- (11) Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pemakai perpustakaan dari adanya bahaya dan resiko tertentu.
- (12) Mengerti harapan pelanggan.
- (13) Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik adanya petugas yang melayani pengguna.
- (14) Efisien, dibatasi oleh hal-hal yang berkaitan secara langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.

(15) Ekonomis, biaya pelayanan ditetapkan secara wajar.³³

3. Hakikat Minat Baca

a. Pengertian Minat Baca

Pengertian minat ada dua meliputi (1) Minat spontan, minat yang tumbuh secara spontan dari dalam diri seseorang tanpa dipengaruhi oleh orang lain. (2) Minat terpola, adalah minat yang timbul sebagai akibat adanya pengaruh dan kegiatan yang berencana atau terpola terutama kegiatan belajar-mengajar.³⁴

Minat dapat diartikan rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan suatu hal diluar dirinya. Minat adalah perasaan ingin tahu, mempelajari, mengagumi atau memiliki sesuatu.³⁵

Minat sering pula disebut “interest”. Minat bisa dikelompokkan dalam sifat atau sikap (*traits or attitude*) yang memiliki kecenderungan-kecenderungan atau tendensi tertentu. Minat tidak bisa dikelompokkan sebagai pembawaan tetapi sifatnya bisa diusahakan, dipelajari dan dikembangkan.³⁶Minat besar pengaruhnya terhadap belajar, karena bila bahan pelajaran yang dipelajari tidak sesuai dengan minat mahasiswa, mahasiswa tidak akan belajar dengan sebaik-baiknya. Bahan pelajaran yang menarik minat mahasiswa, lebih mudah dipelajari karena minat menambah dorongan untuk belajar.

³³ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, 191.

³⁴ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT Grafindo, 2004), 136.

³⁵ Djaali, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 121-122.

³⁶ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, 191.

Mengenai pengertian membaca, banyak ahli mengemukakan pendapatnya untuk mendefinisikan membaca. Apabila ditanya “Apa yang dimaksud membaca?” atau “*what is reading*”, banyak jawaban yang diajukan, yang antara jawaban yang satu dengan yang lainnya memiliki persamaan dan perbedaan. Hal itu tergantung dari mana meninjaunya. Sementara orang ahli yang menyatakan bahwa membaca itu merupakan kegiatan melisankan kata-kata atau paparan tertulis (*reading is pronouncing words*). Pendapat orang tersebut berdasarkan pada kenyataan bahwa banyak orang yang membaca itu menyuarakan kata-kata yang terdapat pada bacaan. Selain itu ada juga beberapa orang ahli yang menyatakan bahwa membaca itu selain mengucapkan atau menyuarakan kata-kata juga memahami setiap kata (*reading is pronouncing and recognizing individual words*). Definisi tersebut didasarkan pada kenyataan bahwa pada waktu membaca, sang pembaca selain menyuarakan kata-kata, juga harus memahami arti setiap kata-kata, sehingga dapat memahami isi bacaan secara keseluruhan.³⁷

Minat baca harus dibina sejak usia dini. Minat baca yang mulai dikembangkan sejak usia dini dan berlangsung teratur akan tumbuh menjadi kebiasaan membaca. Kebiasaan membaca dapat mendorong peserta didik untuk memperdalam ilmu pengetahuan. karena itu, budaya membaca perlu ditumbuh kembangkan bukan hanya ketika anak memasuki sekolah, melainkan juga sejak si jabang masih dalam kandungan.³⁸ Allah SWT telah memerintahkan umat manusia

³⁷ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, 191-192

³⁸ R. Masri Sareb Putra, *Menumbuhkan Minat Baca Sejak Dini*, (Jakarta: Pt Macanan Jaya Cemerlang, 2008). 3.

untuk membiasakan kegiatan membaca. Sebagaimana firman-Nya dalam QS. Al-Alaq (96) ayat 1-5 yang berbunyi:

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (١) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (٢) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (٣) الَّذِي
عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (٤) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (٥)

“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang Menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah, Yang mengajar (manusia) dengan perantaraan qalam. Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.”(Q.S Al-alaq Ayat 1-5)³⁹

Ayat tersebut mengandung pesan bahwa (1) umat manusia, apalagi umat Islam harus mengembangkan kemampuan baca tulis untuk mendalami seluruh ayat Allah, (2) membaca dan mendalami ayat-ayat Allah harus karena Dia dan dengan meminta bantuan-Nya supaya ilmu yang dihasilkan bermanfaat, (3) membaca atau meneliti ayat-ayat itu harus dilakukan berkali-kali, artinya secara terus-menerus, supaya terus-menerus pula meningkatkan penguasaan ilmu pengetahuan.⁴⁰

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa minat baca adalah suatu perhatian atau kesukaan untuk membaca, baik yang berupa dorongan dari dalam diri maupun luar, dan harus dibina sejak kecil agar minat baca menjadi suatu kebiasaan yang positif. Minat baca juga merupakan perasaan senang orang terhadap bacaan yang akan berwujud kebiasaan karena adanya pemikiran bahwa dengan membaca maka dapat diperoleh kemanfaatan bagi dirinya.

³⁹ Al-Qur'an, Al-alaq : 1-5.

⁴⁰ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), 719-721.

b. Ciri-Ciri Minat Baca dan Tujuan Membaca

Untuk dapat mengetahui apakah seseorang memiliki minat terhadap membaca, maka kita dapat memahaminya berdasarkan perilaku kebiasaan yang ditimbulkan sehingga kita dapat menemukan ciri-ciri dari perilaku tersebut.

Wicaksana mengemukakan bahwa ciri-ciri minat baca sebagai berikut:⁴¹

1. Senantiasa berkeinginan untuk membaca
2. Mempunyai kebiasaan dan kontinuitas dalam membaca
3. Mencari bahan bacaan, baik di perpustakaan maupun di tempat lain
4. Memiliki tujuan ketika membaca
5. Memiliki kesadaran bahwa membaca berarti telah belajar

Apabila dilihat dari ciri-ciri di atas, seseorang yang memiliki minat baca di dalam dirinya mempunyai rasa suka, kesenangan, dan kepuasan tersendiri pada saat membaca buku. Kegiatan membaca buku akan menjadi sebuah kebutuhan dalam dirinya, ia akan merasa bahwa ketika membaca maka sekaligus ia akan belajar.

Setiap kegiatan yang akan kita lakukan pada dasarnya selalu memiliki tujuan, begitupula pada kegiatan membaca yang akan dilakukan oleh seseorang yang tentu saja bertujuan untuk mencapai sesuatu yang ia butuhkan. Individu yang membaca dengan memiliki tujuan, maka akan cenderung lebih memahami isi bacaan dibandingkan dengan orang yang tidak memiliki tujuan.

⁴¹ Galuh Wicaksana, *Buat Anakmu Gila Membaca*, (Jogjakarta: Buku Biru, 2007), 36-37.

Adapun tujuan membaca adalah sebagai berikut:⁴²

- a) Kesenangan
- b) Menyempurnakan membaca nyaring
- c) Menggunakan strategi tertentu
- d) Memperbaharui pengetahuannya tentang suatu topik
- e) Mengaitkan informasi baru dengan informasi yang diketahuinya
- f) Memperoleh informasi untuk laporan lisan dan tertulis
- g) Mengonfirmasikan atau menolak prediksi
- h) Menampilkan suatu eksperimen atau mengaplikasikan informasi yang diperoleh.

c. Faktor-Faktor yang Mendukung Minat Baca

Minat membaca tidak dengan sendirinya dimiliki oleh seseorang melainkan harus dibentuk. Pembentukan ini disebabkan adanya faktor dorongan yang mendorong lahirnya perilaku yang mengarah pada pencapaian suatu tujuan. Sutarno dan Zulfikar Zen berpendapat bahwa terjadinya minat dan budaya baca tidak secara tiba-tiba (instan), melainkan melalui proses sebagai berikut:⁴³

- a) Adanya dasar pengertian bahwa membaca itu perlu
- b) Terpupuknya suatu kegemaran dan kesenangan
- c) Terbentuknya suatu kebiasaan membaca

⁴² Farida Rahim, *Pengajaran Membaca di Sekolah Dasar*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 11.

⁴³ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 261.

- d) Terbentuknya suatu kondisi di mana membaca merupakan suatu kebutuhan
- e) Tersedianya sumber bacaan yang memadai

Bunanta menyebutkan bahwa minat baca terutama sangat ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu:⁴⁴

- a) Faktor lingkungan keluarga
- b) Faktor lingkungan pendidikan yang kurang kondusif, mencakup: lingkungan pembelajaran seperti kurikulum pelajaran, guru/dosen, dan teman sebaya
- c) Faktor infrastruktur masyarakat yang kurang mendukung peningkatan minat baca masyarakat
- d) Faktor keberadaan dan kejangkauan bahan bacaan

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikemukakan keluarga berada di urutan pertama yang berarti bahwa peranan keluarga sangat penting dalam menumbuhkan dan membentuk minat baca dalam diri seseorang. Kemudian minat baca juga kurang efektif berkembang jika peranan lingkungan dan pendidikan tidak berkualitas, dalam hal ini pengaruh lingkungan teknologi sangat berperan dalam pengembangan minat baca mahasiswa. Pengaruh tersedianya infrastruktur perpustakaan sebagai penyedia layanan sumber bacaan yang kurang memadai juga mempengaruhi peningkatan minat membaca mahasiswa.

Kemudian, Burns dan Lowe merumuskan indikator dari minat baca yaitu:⁴⁵

⁴⁴ Dalman, *Keterampilan Membaca*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 142-143.

- a) Kebutuhan terhadap bacaan;
- b) Tindakan untuk mencari bacaan;
- c) Rasa senang terhadap bacaan;
- d) Ketertarikan terhadap bacaan;
- e) Keinginan untuk selalu membaca dalam waktu yang lama (kuantitas membaca);
- f) Tindak lanjut (menindaklanjuti dari apa yang dibaca)

Sedangkan Dalman mengemukakan indikator untuk mengetahui apakah seseorang memiliki minat baca yang tinggi atau masih rendah, adalah sebagai berikut:⁴⁶

- a) Perasaan senang membaca

Minat baca merupakan perasaan senang orang terhadap bacaan yang akan berwujud kebiasaan karena adanya pemikiran bahwa dengan membaca maka dapat diperoleh kemanfaatan bagi dirinya.

- b) Frekuensi dan kuantitas membaca (lamanya waktu membaca)

Hal ini berarti melihat bagaimana frekuensi (keseringan) dan waktu yang digunakan seseorang untuk membaca, seseorang yang mempunyai minat baca seringkali akan memanfaatkan banyak waktunya untuk kegiatan membaca dengan perasaan senang dan tanpa paksaan.

- c) Tersedianya sumber bacaan

⁴⁵ Burns Paul C dan Albert L. Lowe, *The Language Arts in Childhood Education*, (Chicago: McNally & Company, 1966),111-113

⁴⁶ Dalman, *Keterampilan Membaca*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 145.

Seseorang yang berminat dalam kegiatan membaca akan berusaha membaca dari sumber yang variatif. Mereka tidak hanya membaca bacaan atau informasi yang mereka butuhkan pada saat itu, tapi juga membaca bacaan yang mereka anggap penting sehingga tersedianya bahan bacaan yang memadai.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa seseorang memiliki minat baca dalam dirinya, apabila:

a) Adanya perasaan senang/kegemaran

Minat baca dinyatakan dalam sikap terhadap kegiatan yang ditimbulkan oleh minat baca itu sendiri. Maka seorang mahasiswa yang berminat membaca buku, maka ia harus menunjukkan sikap senang dengan segala aktivitas yang berhubungan dengan membaca dan buku, yaitu ditandai dengan adanya rasa senang hati mempelajari dan membaca ilmu serta informasi yang berhubungan dengan hal tersebut dan tidak ada sedikitpun perasaan terpaksa.

b) Kebutuhan terhadap membaca

Dalam hal ini, maka seorang individu akan melakukan tindakan untuk mencari bahan bacaan yang diperlukan, karena membaca sudah menjadi kebutuhan tersendiri bagi dirinya. Orang yang memiliki minat baca yang kuat dalam dirinya maka terdapat kecenderungan yang kuat untuk tertarik pada sumber bacaan apapun khususnya sumber bacaan di bidang pengetahuan.

c) Tersedianya bahan bacaan

Hal ini dapat dilihat dari penyediaan fasilitas dan pemanfaatan layanan oleh penyedia sumber bacaan (perpustakaan) yang didayagunakan secara optimal. Apabila penyedia sumber bacaan telah menyediakan layanan koleksi bahan bacaan yang lengkap (bervariasi), terorganisir, dan dilakukan pembaruan secara berkala dengan baik maka hal ini akan memberikan kepuasan tersendiri terhadap penggunanya. Juga, tersedianya fasilitas yang ada di perpustakaan dapat mempengaruhi minat individu dalam berkunjung.

d) Kuantitas membaca

Seseorang dapat dikatakan memiliki minat yang besar dalam membaca dapat dilihat dari banyaknya (kuantitas) buku yang dibaca dalam sehari atau perminggunya. Lamanya waktu membaca juga merupakan bagian dari minat membaca individu.

Berdasarkan penjelasan di atas, yang menjadi indikator minat baca adalah: perasaan senang membaca, kuantitas membaca, dan tersedianya sumber bacaan.

B. Penelitian Terdahulu

a) Irmawati Azis (2014) Dengan Judul “Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan STAN” Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Jurusan Ilmu Perpustakaan fakultas Adab Dan Humaniora. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah rata-rata pengunjung setiap bulan sebanyak 862 orang. Hasil dari data yang diperoleh kemudian diolah dengan

menyeleksi data dan prosentase data. Untuk mengukur hasil persepsi peneliti menggunakan skala likert yang bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan STAN secara keseluruhan ialah memuaskan dengan hasil skor rata-rata yaitu 3,52 Dengan rincian persepsi pengguna terhadap layanan pengguna STAN mempunyai skor 3,64 (memuaskan), persepsi pengguna terhadap koleksi yang dilayanan perpustakaan STAN memiliki skor 3,34 (cukup memuaskan) dan persepsi pengguna terhadap petugas layanan di perpustakaan STAN memperoleh skor 3,59 (memuaskan).⁴⁷

- b) Nur Caini, 2016. “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Koleksi Di Perpustakaan Pada Pesera Didik SMP Negeri 26 Makassar”. Skripsi Jurusan Ilmu Perustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan bagaimana pemanfaatan koleksi dan bagaimana pengaruh antara kualitas layanan terhadap pemanfaatan koleksi di perpustakaan pada peserta didik SMP Negeri 26 Makassar. Dari hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan SMP Negeri 26 Makassar tergolong dalam kategori baik dengan skor total 2,094 berada pada rentang skor (1810-2100) atau 99,72% artinya kualitas layanan adalah baik. Untuk pemanfaatan koleksi SMP Negeri 26 Makassar tergolong dalam kategori kurang baik dengan skor total 1750, berada pada rentang skor (940-1780) atau

⁴⁷ Irmawati Azis, *Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan STAN*, Skripsi, (Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014).

72,92% artinya pemanfaatan koleksi kurang baik. Pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap pemanfaatan koleksi di perpustakaan pada peserta didik SMP Negeri 26 Makassar adalah sangat rendah. Dari hasil uji regresi SPSS diperoleh sebesar nilai koefisien korelasi $R = 0,148$, artinya kualitas layanan memberikan pengaruh yang negative terhadap pemanfaatan koleksi.⁴⁸

- c) Andi pandita (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar” Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Jurusan ilmu Perpustakaan Pada Fakultas Adab Dan Humaniora. Hasil penelitian 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%. Ada hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sebesar 0,615 termasuk dalam kategori kuat, hal ini ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi sebesar 37% dan sisanya 63% ditentukan factor lain.⁴⁹
- d) Dian Andriani M. 2018. “Pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap minat baca siswa di SMK Negeri 4 Makassar”. Skripsi fakultas ilmu sosial jurusan

⁴⁸ Nur Caini, “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Koleksi Di Perpustakaan Pada Peserta Didik SMP Negeri 26 Makassar”. Skripsi (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2016).

⁴⁹ Andi pandita, *pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*, Skripsi, (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017).

pendidikan administrasi perkantoran, Universitas Negeri Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap minat baca siswa di SMK Negeri 4 Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sampel sebanyak 41 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, fasilitas perpustakaan yang ada di SMK Negeri 4 Makassar berada pada kategori baik dengan tingkat persentase 77,78%, untuk minat baca siswa di SMK Negeri 4 Makassar tergolong dalam kategori tinggi dengan tingkat persentase sebesar 75,97%. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil analisis regresi/linier sederhana yaitu hasil $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $12,018 > 4,08$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.⁵⁰

- e) Mu'inah, Nim: 20300113011, 2017, Judul: "Pengaruh Pengelolaan Perpustakaan Sekolah terhadap Minat Baca Peserta Didik di MAN POLMAN Kec. Mapilli Kab. Polewali Mandar" Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Alauddin Makassar. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh analisis deskriptif data pengelolaan perpustakaan sekolah memperoleh kategori sedang yakni 87,10% maka nilai tersebut berada pada interval $57,94 \leq X < 68,16$ sedangkan minat baca peserta didik memperoleh kategori sedang yakni 64,52% responden yang berada dalam kategori sedang, maka nilai tersebut berada pada interval $61,55 \leq X < 70,13$. Untuk hasil analisis inferensial dengan menggunakan regresi sederhana maka uji t di peroleh besarnya $t_{hitung} = 10,589$ sementara $t_{tabel} = 1,699$, untuk taraf signifikansi 5%. Untuk kriteria pengujian H_0 ditolak

⁵⁰ Dian Andriani M. "Pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap minat baca siswa di SMK Negeri 4 Makassar". Skripsi, (Makassar : Universitas Negeri Makassar, 2018).

jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ karena ($10,589 > 1,699$) maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pengelolaan perpustakaan sekolah terhadap minat baca peserta didik di MAN POLMAN Kec. Mapilli Kab. Polewali Mandar.⁵¹

- f) Siti khoiriyah, 133311056, “Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Di MI Darul Ulum Ngaliyan Semarang”, Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Walisongo Semarang Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Persepsi siswa mengenai pelayanan perpustakaan yaitu 101,99 dikategorikan cukup baik. (2) Minat baca siswa yaitu 54,6 dikategorikan cukup baik. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan dari persepsi siswa mengenai pelayanan perpustakaan terhadap minat baca siswa di MI Darul Ulum Ngaliyan Semarang. Dari uji korelasi product moment diketahui bahwa $r_{xy} = 0,614 > r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5% = 0,219. Hal ini menunjukkan bahwa antara kedua variabel memiliki korelasi, karena $r_{xy} > r_{tabel}$. Dari hasil perhitungan regresi juga menunjukkan hasil yang signifikan. Hal ini dibuktikan dari analisis regresi sederhana, diperoleh $F_{reg} = 47,853$ dan $F_{tabel} = 3,96$. Jika dibandingkan maka $F_{reg} > F_{tabel}$. Hal ini juga ditunjukkan dengan persamaan garis regresi = $0,507 + 0,530X$ dan sumbangan 37,7%. Jadi dapat dikatakan bahwa persepsi siswa mengenai pelayanan perpustakaan mempunyai

⁵¹ Mu'inah, “Pengaruh Pengelolaan Perpustakaan Sekolah terhadap Minat Baca Peserta Didik di MAN POLMAN Kec. Mapilli Kab. Polewali Mandar” Skripsi, (Makassar : UIN Alauddin Makassar, 2017).

pengaruh yang positif terhadap minat baca siswa di MI Darul Ulum Ngaliyan Semarang.⁵²

Dari perpustakaan yang ada dapat di tarik kesimpulan bahwa penulis lebih menfokuskan penelitiannya pada kualitas pelayanan perpustakaan fakultas dan minat baca mahasiswa FTK UIN SMH Banten. Dengan adanya pelayanan perpustakaan yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan minat baca mahasiswa.

Perpustakaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas dengan menyediakan koleksi bahan pustaka sesuai kebutuhan, memberikan kenyamanan ruang perpustakaan, petugas perpustakaan yang handal, bertanggung jawab, serta memahami keinginan mahasiswa sehingga intensitas berkunjung mahasiswa ke perpustakaan meningkat dan minat baca mahasiswa meningkat.

C. Kerangka Berfikir

Perpustakaan adalah salah satu instansi yang bergerak dibidang jasa yang peran utama dari jasa adalah pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu peran penting dalam mencapai visi perpustakaan yaitu terdepan dalam melayani pengunjung. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan perlu adanya analisis dari kualitas pelayanan sebelumnya, agar dapat diperbaharui, dibenahi dan

⁵² Siti Khoiriyah, *Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Di MI Darul Ulum Ngaliyan Semarang*, Skripsi, (Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2018).

diperbaiki lagi agar mahasiswa merasa nyaman dan puas dengan pelayanan perpustakaan.

Kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi yang digunakan yaitu: Aspek Fisik (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai bentuk bangunan fisik, fasilitas yang terlihat secara kasat mata, serta tampilan fisik karyawan Perpustakaan FTK UIN Banten dalam mengenakan seragam. Misalnya, pengelola perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana seperti bangku pengunjung, diorama atau hiasan dekorasi ruangan, petunjuk arah, ruang sirkulasi, koleksi dan referensi, toilet, musolla, papan informasi dan pengetahuan, ruang aula dll untuk memenuhi kebutuhan bagi pengunjung mahasiswa FTK UIN SMH Banten.

Kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, pada waktu yang tepat, terpercaya dan akurat, serta konsisten. Misalnya, sikap profesionalisme pengelola dan karyawan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung contohnya jam buka pelayanan perpustakaan UIN Banten sesuai dengan yang telah dijanjikan sebelumnya tanpa harus membuat mahasiswa menunggu.

Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemauan dari karyawan atau pengelola perpustakaan untuk membantu pengunjung dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pengunjung. Seperti, karyawan Perpustakaan FTK UIN Banten menyampaikan bila ada informasi kepada

mahasiswa, ketepatan pelayanann loker dan absensi yang rapih dan tertib memberikan kesan nyaman bagi pengunjung Perpustakaan.

Empati (*Empathy*) yaitu kesediaan karyawan dan pengelola untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pengunjung. Contohnya, sikap karyawan Perpustakaan FTK UIN Banten memberikan kepekaan, memahami, dan kepedulian kepada mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan pengunjung. Seperti, karyawan Perpustakaan FTK UIN Banten memberikan salam dan senyum yang ramah bagi mahasiswa yang berkunjung.

Jaminan (*Assurance*) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pengunjung. Seperti, Jaminan pengelola perpustakaan kepada mahasiswa agar dapat berkunjung kembali ke Perpustakaan FTK UIN Banten, dan juga menggunakan CCTV untuk memantau aktivitas pengunjung Perpustakaan yang menimbulkan jaminan keamanan pengunjung.

Kualitas pelayanan tersebut berhubungan dengan minat baca pengunjung dimana kualitas pelayanan secara bersama-sama dapat mempengaruhi tingkat minat baca pengunjung. Minat merupakan aspek kejiwaan yang bersifat abstrak. minat baca sebagai bagian dari unsur kejiwaan yang abstrak, kehadiran dan keberadaannya dikondisikan oleh aspek-aspek internal maupun eksternal.

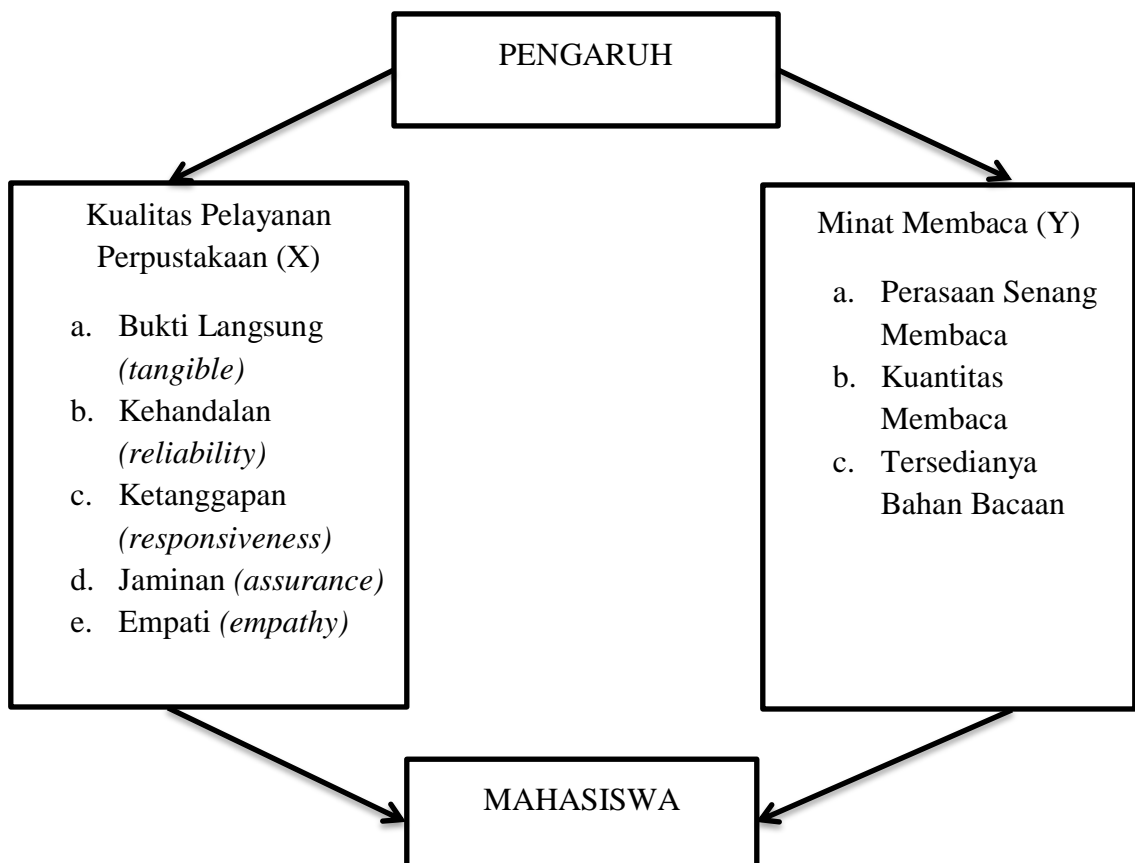
Terdapat 3 indikator dari minat baca yaitu: Perasaan senang membaca, Hal ini dapat dilihat dari kesukaan dalam membaca, dorongan yang kuat dalam membaca, keinginan untuk mendapatkan hal yang bermanfaat dalam membaca.

Kuantitas membaca, Ditinjau dari seberapa banyaknya buku yang dibaca dan lamanya waktu yang diperlukan untuk membaca, tingginya kemauan membaca, kebutuhan akan bacaan, memberikan perhatian lebih dalam membaca. Dan Tersedianya bahan bacaan, Ditinjau berdasarkan tersedianya sumber bacaan yang memadai, baik, menarik, dan berkualitas.

Model konseptual yang mendasari kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel. 2.1

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca



D. Pengajuan hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang dikaji dan memerlukan pembuktian lebih lanjut melalui proses penelitian sampai terbukti kebenarannya.

Berdasarkan anggapan dasar diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis Alternatif (H_a)

Ada pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan Fakultas terhadap minat baca mahasiswa FTK UIN SMH Banten.

2. Hipotesis Nihil (H_0)

Tidak Ada pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan Fakultas terhadap minat baca mahasiswa FTK UIN SMH Banten.