

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Kualitas Pelayanan

###### a. Konsep Kualitas Pelayanan

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.<sup>1</sup> 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”.<sup>2</sup>

Secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen.<sup>3</sup> Pelayanan menjadi tolok ukur bagi keberhasilan kerja suatu perusahaan/ instansi/ organisasi yang berorientasi kepada kepuasan

---

<sup>1</sup>Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta: Andi, 2007), hlm. 51.

<sup>2</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Erlangga, 2008), hlm. 49.

<sup>3</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 3.

pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan/ penggunanya. 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).<sup>4</sup>

Jadi, yang dimaksud dengan kualitas jasa/pelayanan adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi dan dirasakan.<sup>5</sup> Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup>Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 18.

<sup>5</sup>Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), hlm. 47.

<sup>6</sup>Afrizawati, “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca dan Intensitas Kunjungan Mahasiswa Pada Perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya” *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius)*, (Vo. IV, No.1, Januari/2014), hlm. 17.

## **b. 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.<sup>7</sup> Pada jenis jasa yang kontak antara penyedia jasa dan pelanggan tergolong tinggi dan membutuhkan kehadiran pelanggan, interaksi diantara mereka merupakan faktor penting yang menentukan

---

<sup>7</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, hlm. 39.

kepuasan pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan.<sup>8</sup>

3) Bervariasi

Jasa yang bervariasi juga merupakan *non-standardised 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.<sup>9</sup>

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.

---

30. <sup>8</sup>Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm.

39. <sup>9</sup>Philip Kotler dan Kevin Lan Keller, *Manajemen Pemasaran*, hlm.

**c. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Menurut Garvin sebagaimana telah dikutip Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan terdiri atas delapan dimensi berikut yang satu sama lainnya bisa berkaitan erat:

- 1) Kinerja (*performance*), yakni efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah produk.
- 2) Fitur (*features*), yaitu atribut produk yang melengkapi kinerja dasar sebuah produk.
- 3) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah produk memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya, misalnya dalam hal ukuran, kecepatan, kapasitas, daya tahan, dan seterusnya.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk mentolerir tekanan, stress atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.
- 6) *Serviceability*, yakni kemudahan mereparasi sebuah produk.

- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- 8) Persepsi kualitas (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.<sup>10</sup>

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

- 1) Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- 3) Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

---

<sup>10</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, hlm. 93-94.

- 4) Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- 5) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.<sup>11</sup>

Jadi keunggulan suatu pelayanan tergantung dari kualitas yang diperlihatkan oleh pemberi layanan tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum. Jika belum, maka bisa dievaluasi sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan diatas.

## **2. Perpustakaan**

### **a. Pengertian Perpustakaan**

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

---

<sup>11</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, hlm. 95.

juga berasal dari Bahasa Yunani, *biblia* yang artinya tentang buku, kitab.<sup>12</sup>

Secara umum perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengolahan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik yang tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape *recorder*, video, komputer, 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 membutuhkannya.<sup>13</sup> Lasa HS menyatakan bahwa perpustakaan merupakan sistem informasi yang di dalamnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, 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 memberikan definisi

---

<sup>12</sup>Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 1.

<sup>13</sup>Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, hlm. 1.



tentang informasi ini ditinjau dari sudut pandang masing-masing.<sup>14</sup>

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

- 1) Perpustakaan ialah tempat yang terdapat kumpulan buku-buku yang disusun secara teratur, rapi 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 biasa disebut “bibliografi”, daftar bacaan atau referensi.

#### **b. 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 pelayanan”. Sistem pelayanan perpustakaan terdiri atas sistem terbuka dan sistem tertutup.<sup>15</sup>

- 1) Sistem terbuka

---

<sup>14</sup>Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media, 2008), hlm. 47-48.

<sup>15</sup>Peraturan Pemerintah no.24 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang no.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.

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 mengambalikan 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.<sup>16</sup>
- (5) Pemakai dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggung jawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 93.

<sup>17</sup>Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, hlm 171.

b) Kerugian

- (1) Memerlukan tenaga ekstra untuk mengembalikan dan membetulkan koleksi yang salah letak.
- (2) Koleksi akan lebih cepat rusak karena sering dipegang.
- (3) Memerlukan ruangan yang lebih luas, untuk pengaturan rak agar pengguna leluasa memilih koleksi.
- (4) Susunan koleksi di rak menjadi mudah rusak.<sup>18</sup>
- (5) Ada kemungkinan buku yang hilang relatif lebih besar bila dibandingkan dengan sistem yang bersifat tertutup.<sup>19</sup>

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.

---

<sup>18</sup>F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, hlm. 93.

<sup>19</sup>Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, hlm 171.

(2) Faktor kehilangan dan kerusakan koleksi bisa diperkecil.<sup>20</sup>

(3) Ruang untuk koleksi tidak terlalu luas, karena lalu lintas manusia/mobilitas petugas di daerah jajaran koleksi relatif rendah.<sup>21</sup>

b) Kerugian

(1) Petugas banyak mengeluarkan energi untuk melayani peminjaman.

(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.<sup>22</sup>

**c. 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

---

<sup>20</sup>F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, hlm. 94.

<sup>21</sup>Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, hlm 169.

<sup>22</sup>F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, hlm. 94.

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 Sulisty-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
- 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<sup>23</sup>

## 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 istilah-istilah ini digunakan semuanya.<sup>24</sup>

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. Adapun pelayanan bimbingan belajar terutama

---

<sup>23</sup>Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, hlm 176.

<sup>24</sup>Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, hlm 187.

bimbingan dalam menggunakan buku-buku referensi.<sup>25</sup>

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

1) 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.<sup>26</sup>

2) 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.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup>Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, (Jakarta: PRENADA, 2014), hlm. 206.

<sup>26</sup>Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, hlm 172.

<sup>27</sup>Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, hlm 172.

#### **d. Ruang Lingkup Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang diselenggarakan untuk membantu memberikan kemudahan kepada para pengguna perpustakaan di dalam menggunakan atau memanfaatkan bahan-bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan.<sup>28</sup>

Agar kualitas pelayanan perpustakaan dapat tercapai secara maksimal, maka perlu diperhatikan unsur-unsur sebagai berikut:<sup>29</sup>

##### 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.<sup>30</sup> Dalam pengadaan koleksi perlu diperhatikan beberapa hal, yaitu:

- a) Memilih buku disesuaikan dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat yang dilayani serta

---

<sup>28</sup>Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, hlm. 183.

<sup>29</sup>Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, hlm 189.

<sup>30</sup>Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Jogjakarta: Diva Press, 2013), hlm. 114.



disesuaikan dengan tujuan dan fungsi perpustakaan.<sup>31</sup>

- b) Buku-buku yang dipilih disediakan untuk semua pemakai, tanpa memandang golongan, agama, aliran politik, serta keadaan dan fungsi perpustakaan.
- c) Pemilihan buku ditujukan untuk kepentingan belajar mengajar, demi kemajuan pengetahuan dan kekayaan jiwa dalam arti positif, sehingga menjadi murid-murid yang berkualitas.
- d) Kualitas buku-buku yang dipilih harus memenuhi syarat yang telah ditentukan dalam hal subyek buku, reputasi pengarang, fisik buku, dan isi buku.<sup>32</sup>

## 2) Kenyamanan ruang perpustakaan

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

- 1) Ruang perpustakaan berdekatan dengan kelas-kelas yang ada.

---

<sup>31</sup>Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, hlm. 77.

<sup>32</sup>M. T. Sumantri, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 29.

- 2) Ruang perpustakaan sebaiknya jauh dari kebisingan yang sekiranya mengganggu ketenangan pemustaka.
  - 3) Ruang perpustakaan sebaiknya mudah dicapai oleh kendaraan yang akan mengangkut buku-buku.
  - 4) Ruang perpustakaan sekolah harus aman, baik dari bahaya banjir, kebakaran, ataupun pencurian.<sup>33</sup>
  - 5) Dapat menciptakan suasana aman, nyaman, dan menyenangkan untuk belajar, baik bagi murid-murid, guru-guru, dan pengunjung lainnya.<sup>34</sup>
- 3) Kinerja petugas perpustakaan

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

- a) Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan yang bisa diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit belit dan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pemakai perpustakaan.
- b) Reliabilitas (keandalan), yang meliputi konsistensi kinerja dengan tetap mempertahankan

---

<sup>33</sup>Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), hlm. 151-152.

<sup>34</sup>Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, hlm. 170.

dan menjaga saling ketergantungan antara pemakai perpustakaan dengan pihak penyedia pelayanan.

- c) Tanggung jawab dari para petugas pelayanan.
- d) Kecakapan para petugas pelayanan.
- e) Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dengan petugas.
- f) Keramahan. Meliputi kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna.
- g) Keterbukaan, yaitu pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang.
- h) Komunikasi antara petugas dan pengguna.
- i) Kredibilitas, meliputi saling percaya antara pustakawan dan petugas perpustakaan.
- j) Kejelasan dan kepastian.
- k) Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pemakai perpustakaan dari adanya bahaya dan resiko tertentu.
- l) Mengerti harapan pelanggan.
- m) Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik adanya petugas yang melayani pengguna.

- n) Efisien, dibatasi oleh hal-hal yang berkaitan secara langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.
- o) Ekonomis, biaya pelayanan ditetapkan secara wajar.<sup>35</sup>

### 3. 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.<sup>36</sup> 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.<sup>37</sup> Minat sering pula disebut “*interest*”. Minat bisa dikelompokkan dalam sifat atau sikap (*traits or attitude*) yang memiliki

---

<sup>35</sup>Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, hlm. 278.

<sup>36</sup>Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT Grafindo, 2004), hlm. 136.

<sup>37</sup>Djaali, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 121-122.

kecenderungan-kecenderungan atau tendensi tertentu. Minat tidak bisa dikelompokkan sebagai pembawaan tetapi sifatnya bisa diusahakan, dipelajari dan dikembangkan.<sup>38</sup>

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

---

<sup>38</sup>Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, hlm. 191.

kata-kata, sehingga dapat memahami isi bacaan secara keseluruhan.<sup>39</sup>

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. Allah SWT telah memerintahkan umat manusia untuk membiasakan kegiatan membaca. Sebagaimana firman-Nya dalam QS. Al-Alaq (96) ayat 1-5 yang berbunyi:

أَقْرَأْ بِأَسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ  
عَلَقٍ ﴿٢﴾ أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ﴿٣﴾ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ  
﴿٤﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٥﴾

Artinya:

1. Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang Menciptakan,
2. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah.
3. Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha pemurah,
4. yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam,

---

<sup>39</sup>Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, hlm. 191-192.

5. *Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.*

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.<sup>40</sup>

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa minat baca merupakan kecenderungan jiwa yang mendorong seseorang berbuat terhadap membaca. Orang yang memiliki minat membaca yang tinggi senantiasa mengisi waktu luang dengan membaca. Orang yang demikian senantiasa haus terhadap bahan bacaan. Minat membaca sangat berpengaruh terhadap keterampilan membaca.<sup>41</sup>

---

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

<sup>41</sup>Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, hlm 214-215.

## **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Baca**

Menurut Mudjito sebagaimana telah dikutip Magdalena memaparkan faktor-faktor yang mempengaruhi minat baca adalah sebagai berikut:

### 1) Faktor pendorong

Faktor pendorong dalam upaya meningkatkan minat baca, antara lain:

- a) Adanya lembaga-lembaga pendidikan dari tingkat dasar sampai dengan tingkat tinggi tempat membina dan mengembangkan minat baca anak didik secara berhasil. Lembaga ini pada umumnya dilengkapi dengan sarana perpustakaan yang dikembangkan sedemikian rupa sehingga manfaatnya dapat dirasakan bagi anak didik dan pengasuhnya.
- b) Adanya berbagai jenis perpustakaan di setiap kota dan wilayah di Indonesia yang mempunyai kemungkinan untuk dikembangkan dalam hal jumlah dan mutu perpustakaan, koleksi, dan sistem pelayanannya.
- c) Adanya lembaga-lembaga media massa yang senantiasa ikut mendorong minat baca dari berbagai lapisan masyarakat melalui penerbitan surat kabar dan majalah.



- d) Adanya penerbitan yang mempunyai semangat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, dengan menerbitkan buku-buku yang bermutu baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penyajiannya.
  - e) Adanya penulis atau pengarang yang memiliki daya cipta, idealisme, dan kemampuan menyampaikan pengalaman atau gagasan untuk kemajuan dan kesejahteraan masyarakat.
  - f) Adanya kebijakan pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung ikut mendorong atau merangsang pertumbuhan dan perkembangan minat dan kebiasaan baca masyarakat.
  - g) Adanya usaha-usaha perseorangan, organisasi, dan lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki prakasa untuk berperan serta melakukan kegiatan yang berkaitan dengan minat baca masyarakat.<sup>42</sup>
- 2) Faktor penghambat

Faktor-faktor penghambat penyebab rendahnya minat baca:

- a) Derasnya arus hiburan melalui peralatan pandang dengar, misalnya televisi dan radio, karena

---

<sup>42</sup>Mudjito, *Pembinaan Minat Baca*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2001), hlm. 99-100.

masyarakat lebih senang mendengarkan dan melihat daripada membaca.

- b) Orang lebih senang membajak karya orang lain daripada membaca banyak buku dalam mengungkapkan pandangannya melalui tulisan, karena kurangnya tindakan hukum yang tegas meskipun sudah ada undang-undang hak cipta.
- c) Kurangnya penghargaan yang memadai dan adil terhadap kegiatan atau kreativitas yang berkaitan dengan perbukuan.
- d) Kurangnya meningkatkan mutu perpustakaan, baik dalam hal koleksi maupun sistem pelayanan dapat juga memberi pengaruh negatif terhadap perkembangan minat baca.
- e) Lingkungan keluarga, misalnya kurangnya keteladanan orang tua dalam pemanfaatan waktu senggang dapat memberikan dampak terhadap minat baca sejak masa anak-anak.<sup>43</sup>

Menurut Agustia Maryati sebagaimana yang telah dikutip Paridah Aini, ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi minat baca, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik di dalam perpustakaan antara lain:

- 1) Faktor intrinsik

---

<sup>43</sup>Mudjito, *Pembinaan Minat Baca*, hlm. 104.

- a) Kurangnya tenaga pengelola perpustakaan, sehingga mereka kurang menyadari bahwa pembinaan minat baca merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan.
- b) Kurangnya dana pembinaan minat baca. Karena biaya yang dibutuhkan untuk pembinaan minat baca cukup besar, antara lain untuk menambah koleksi bahan pustaka sesuai kebutuhan pengguna.
- c) Terbatasnya bahan pustaka ini bukan hanya sekedar jumlah dan variasinya yang belum memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan. Tetapi juga terbatasnya mutu bahan yang tersedia di perpustakaan.
- d) Kurang bervariasinya jenis layanan lain seperti layanan referensi, layanan pemutaran film, layanan bercerita, layanan penelusuran informasi dan lain-lain banyak yang belum disajikan di perpustakaan. Oleh karena itu, layanan perpustakaan menjadi layanan pasif.
- e) Terbatasnya ruang perpustakaan. Banyak perpustakaan yang ruangnya belum dilengkapi ruang-ruang: ruang baca, ruang film (ruang audio visual), ruang cerita, ruang anak-anak, dll. Bahkan banyak perpustakaan yang hanya

menempati ruang sempit, khusus hanya menyimpan koleksi bahan pustaka.

- f) Terbatasnya perabot dan peralatan perpustakaan.
- g) Kurang sentralnya letak lokasi perpustakaan.
- h) Kurangnya promosi perpustakaan, akibatnya mereka kurang tertarik pada perpustakaan. Ini mempengaruhi minat baca, oleh karena itu perlu diupayakan untuk memperbaiki faktor-faktor intrinsik ini agar dapat memperlancar pembinaan minat baca.<sup>44</sup>

## 2) Faktor ekstrinsik

- a) Kurang partisipasi pihak-pihak yang terkait dengan pembinaan minat baca. Hal ini tampak antara lain di lingkungan keluarga banyak orang tua yang kurang memperhatikan perkembangan minat baca anak-anaknya.
- b) Belum banyak upaya yang dilakukan untuk untuk menggiatkan jaringan kerja sama pembinaan minat baca antar perpustakaan, bahkan banyak perpustakaan yang belum melakukan pembinaan minat baca.

---

<sup>44</sup>Paridah Aini, Penggunaan Perpustakaan Sekolah dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa (Studi Kasus: Sekolah An-Nisa Pondok Aren-Bintaro), *Skripsi*, (Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2011), hlm. 33-35.

- c) Sektor-sektor swasta belum banyak menunjang pembinaan minat baca. Dan melibatkan diri dalam pembinaan minat baca bagi pegawainya maupun secara nasional.
- d) Belum semua penerbit berpartisipasi dalam pembinaan minat baca. Baik pengarang maupun penerjemah belum banyak berpartisipasi dalam pengembangan minat baca.<sup>45</sup>

**c. Karakteristik Minat dalam Membaca**

Berdasarkan pengertian minat baca yang telah dipaparkan dapat diungkapkan karakteristik minat dalam membaca. Menurut Sutarno karakteristik mahasiswa memiliki minat baca yang tinggi, dapat diketahui dari:<sup>46</sup>

1) Perasaan Senang terhadap Bacaan

Seorang yang mempunyai minat baca terhadap sesuatu bacaan tertentu, maka ia harus senang terhadap buku bacaan tersebut, yaitu senang hati mempelajari dan membaca ilmu yang berhubungan dengan hal tersebut, dan tidak ada sedikitpun perasaan terpaksa.

2) Pemusatan Perhatian

---

<sup>45</sup>Paridah Aini, Penggunaan Perpustakaan Sekolah dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa (Studi Kasus: Sekolah An-Nisa Pondok Aren-Bintaro), hlm. 35.

<sup>46</sup>Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: CV Sagung Seto, 2006), hlm. 107.

Adanya perhatian juga menjadi salah satu karakteristik seseorang berminat. Perhatian merupakan konsentrasi/aktivitas jiwa yang sungguh-sungguh terhadap pengamatan.<sup>47</sup> Dalam hal ini, perhatian yang diberikan oleh mahasiswa yang berminat terhadap membaca dapat diukur dari prestasi mahasiswa, perhatian dan sikap yang diberikan ketika membaca berlangsung, keaktifan dalam belajar di kelas dan lain-lain.

### 3) Motivasi untuk membaca

Motivasi menurut Sumadi Suryabrata adalah keadaan yang terdapat dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk melakukan aktivitas tertentu guna pencapaian suatu tujuan.<sup>48</sup> Seseorang dikatakan memiliki minat yang besar dalam membaca dapat dilihat dari motivasinya dalam membaca. Seperti mengutamakan membaca dari pekerjaan yang lain, mengarahkan membaca untuk tujuan, dan meninggalkan kegiatan-kegiatan yang dapat menghambat tujuan dalam membaca.

### 4) Usaha untuk Membaca

---

<sup>47</sup>Baharuddin, *Psikologi Pendidikan*, (Jogjakarta: Ar-ruzz Media, 2010), hlm 178.

<sup>48</sup>Djaali, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 101.

Seseorang yang memiliki minat yang besar dalam membaca akan melakukan usaha untuk membaca. Misalnya berusaha untuk memiliki buku, meminjam buku dengan tujuan untuk dapat membaca buku tersebut.

## **B. Kajian Pustaka**

Peneliti menyadari bahwa secara substansial penelitian ini tidaklah sama sekali baru. Dalam kajian pustaka ini, peneliti akan mendeskripsikan beberapa karya yang relevansinya dengan judul skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Baca Mahasiswa UIN Walisongo Semarang. Beberapa karya itu antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Djehan Firda Safitri, NIM 1110018200082, 2014, mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul *“Pengaruh Promosi Layanan Jasa Perpustakaan terhadap Minat Baca Siswa di SMA Negeri 3 Tangerang”*. Dalam temuan penelitiannya disebutkan bahwa promosi layanan jasa perpustakaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat baca siswa sebesar 60,5%. Menurut siswa penyediaan buku yang tersedia di perpustakaan dapat mudah ditemukan dan tertata rapi dari segi pelayanan maupun tugas

perpustakaan sudah dilakukan dengan baik sehingga siswa tidak mengalami kesulitan saat sedang di perpustakaan.<sup>49</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rokhmatul Irsalina, NIM 113311037, 2015, mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang dengan judul *“Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Manajemen Koleksi Buku Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa MAN 2 Pekalongan”*. Dalam temuan penelitiannya disebutkan bahwa manajemen koleksi buku memberikan pengaruh terhadap minat baca siswa yaitu sebesar 41,227. Hasil penelitian disebutkan bahwa faktor yang sangat mempengaruhi minat baca siswa MAN 2 Pekalongan adalah faktor kebutuhan obyektif, dimana banyak siswa yang mengunjungi perpustakaan ketika ada tugas sekolah.<sup>50</sup>
3. Penelitian yang dilakukan oleh Triyono Agustomo NIM 073311007, 2011, mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang dengan judul *“Pengaruh Layanan Perpustakaan Sekolah Terhadap Prestasi Belajar Siswa di SMP Islam Hidayatullah Banyumanik Semarang”*. Dalam skripsi ini disebutkanbahwasannya sebuah layanan

---

<sup>49</sup>Djehan Firda Safitri, Pengaruh Promosi Layanan Jasa Perpustakaan terhadap Minat Baca Siswa di SMA Negeri 3 Tangerang, *Skripsi*, (Jakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah, 2014).

<sup>50</sup>Rokhmatul Irsalina, Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Manajemen Koleksi Buku Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa MAN 2 Pekalongan, *Skripsi*, (Semarang: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo, 2015).



perpustakaan dapat membantu kualitas kerja para pustakawan, sehingga kemungkinan besar dapat memberikan layanan prima kepada para pemustakanya. Sehingga layanan perpustakaan berpengaruh terhadap prestasi belajar siswa sebagai pengguna jasa perpustakaan.<sup>51</sup>

Dari kepustakaan yang ada dapat ditarik kesimpulan bahwa penulis lebih memfokuskan penelitiannya pada kualitas pelayanan perpustakaan dan minat baca mahasiswa UIN Walisongo Semarang. 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 semakin meningkat.

Dengan demikian, posisi penelitian yang dilakukan penulis merupakan penelitian yang berbeda dari penelitian-penelitian yang dijadikan kajian pustaka sebelumnya, sehingga diharapkan penelitian ini dapat menambah referensi bagi dunia keilmuan.

---

<sup>51</sup>Triyono Agustomo, Pengaruh Layanan Perpustakaan Sekolah Terhadap Prestasi Belajar Siswa di SMP Islam Hidayatullah Banyumanik Semarang, *Skripsi*, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang, 2011).

### C. Rumusan Hipotesis

Hipotesis berasal dari dua kata yaitu *hypo* (belum tentu benar) dan *tesis* (kesimpulan). Menurut Sekaran sebagaimana telah dikutip Juliansyah Noor, mendefinisikan hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua variabel yang diungkap dalam bentuk pertanyaan yang dapat diuji.<sup>52</sup> Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.<sup>53</sup>

Adapun hipotesis yang peneliti ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat baca mahasiswa. Mengingat bahwa hipotesis adalah jawaban sementara yang mungkin benar dan juga mungkin salah, maka penulis akan melakukan pengkajian lebih lanjut untuk membuktikan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak sesuai dengan data yang terkumpul.

---

<sup>52</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 79.

<sup>53</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hlm. 110.