

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Perpustakaan Sekolah**

##### **1. Pengertian Perpustakaan Sekolah**

Secara tradisional, perpustakaan berarti koleksi buku dan majalah. Bisa juga diartikan sebagai koleksi pribadi dari individu, tetapi merupakan skala besar yang didanai dan dioperasikan oleh kota atau institusi dan digunakan oleh orang-orang yang rata-rata tidak mampu membeli banyak buku dengan biaya sendiri untuk koleksi. Undang-Undang Perpustakaan mengatur Perpustakaan kumpulan karya tulis, karya cetak, atau karya rekam untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, kajian, pelestarian, informasi, dan rekreasi pengguna. sistem. Perpustakaan menurut Wafford adalah perpustakaan. Baik buku maupun non-buku untuk individu tertentu dan masyarakat umum sebagai salah satu organisasi sumber belajar yang menjaga, mengelola, dan menyediakan bahan pustaka. Menurut Kesulitan Basuki, perpustakaan adalah bagian dari ruangan atau bangunan itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lain dengan urutan tertentu agar dapat digunakan oleh pembaca.<sup>11</sup>

Perpustakaan sekolah adalah bahan perpustakaan tercetak atau tidak tercetak yang disusun secara sistematis dalam ruangan untuk membantu siswa dan guru mendukung proses pembelajaran di sekolah.

---

<sup>11</sup> M. Reza Rokan, "Manajemen Perpustakaan Sekolah," *Jurnal Iqra'* Vol. 11., No. 01 (2017): 89.

Perpustakaan sekolah juga merupakan bagian penting dari keseluruhan program sekolah karena turut menentukan keberhasilan proses pendidikan dan pembelajaran siswa. Beberapa pandangan tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan sekolah merupakan bagian dari program sekolah yang diselenggarakan secara sistematis dan dapat memberikan kontribusi bagi keberhasilan proses pendidikan dan pembelajaran di sekolah.

Untuk memaksimalkan perpustakaan sebagai sarana keberhasilan sekolah, perpustakaan menggunakan teknologi informasi sebagai sarana untuk menunjang tugas dan fungsinya. Teknologi merupakan salah satu penunjang perpustakaan untuk pelayanan yang lebih baik kepada penggunaannya. Oleh karena itu, jelas perpustakaan sekolah membutuhkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna.<sup>12</sup> Perpustakaan menjadi unit kerja sekaligus sentra wajib didukung sang sistem pengelolaan yang profesional, menggunakan atau menerima perhatian penuh menurut pihak sekolah. Pihak sekolah menjadi instansi yang memayungi perpustakaan wajib bisa mencurahkan segala upaya buat mengoptimal kiprah perpustakaan sekolah pada menaruh pelayanan.<sup>13</sup>

Layanan perpustakaan pada intinya ditujukan untuk kepuasan pengguna atau pemustaka. Kepentingan pengguna pada memanfaatkan

---

<sup>12</sup> Nurul Alifah Rahmawati dan Arif Cahyo Bachtiar, "Analisis dan perancangan sistem informasi perpustakaan sekolah berdasarkan kebutuhan sistem," *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* Vol. 14, No. 1 (7 Juni 2018): 79.

<sup>13</sup> Rahmad Bala dan Rahmad Nasir, *Mengelola Perpustakaan Sekolah* (Klaten: Lakeisah, 2019), 2.

keterangan yg tersedia pada perpustakaan terdapat kalanya berbeda antara satu menggunakan yang lainnya. Perbedaan tersebut seharusnya dapat memotivasi pustakawan menambah pengetahuannya pada bidangnya agar dapat memberi pelayanan aporisma bagi para pengguna.

Berkaitan menggunakan layanan perpustakaan, pustakawan dituntut bersikap ramah, sopan, tekun dan cepat bosan, setiap memberi jawaban berdasarkan seluruh pertanyaan pengguna perpustakaan apabila perlu menaruh jalan keluar membimbing dan mengarahkan setiap pengguna. Beranjak berdasarkan hal tersebut maka pustakawan harus memiliki kompetensi sehingga dapat menimbulkan pelayanan yang berkualitas sehingga pengguna dapat memperoleh keterangan yang dibutuhkannya secara optimal dan memanfaatkan aneka macam perkakas penelusuran yang tersedia.<sup>14</sup>

## **2. Tujuan Perpustakaan Sekolah**

Perpustakaan sekolah pada umumnya bertujuan untuk tercapainya tujuan pendidikan nasional. Perpustakaan sekolah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi penggunanya dengan mengembangkan kegiatan pendidikan disekolah. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka perpustakaan sekolah harus menjadikan sebagai tempat pusat sumber informasi, memberikan jasa perpustakaan dengan

---

<sup>14</sup> Desi Eri Kusumaningrum dkk., "Pendampingan Pengelolaan Perpustakaan untuk Mendukung Gerakan Literasi Sekolah," *Abdimas Pedagogi: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat* Vol. 2, No. 3 (30 Oktober 2019): 169.

membuka akses bagi pemakainya, menjadi pusat pendidikan informasi dan di atas segala-segalanya menjadi titik kegiatan sekolah.

Selain itu juga, tujuan didirikannya perpustakaan sekolah yaitu demi memenuhi kebutuhan informasi bagi warga yang ada di lingkungan sekolah, adapun tujuan perpustakaan sekolah yaitu sebagai berikut:

- a. Mendorong dan mempercepat proses penguasaan teknik membaca proses penguasaan teknik membaca para siswa.
- b. Membantu menulis kreatif bagi para siswa dengan bimbingan guru dan pustakawan.
- c. Menumbuhkembangkan minat dan kebiasaan membaca para siswa
- d. Menyediakan berbagai macam sumber informasi untuk kepentingan pelaksanaan kurikulum
- e. Mendorong, menggairahkan, memelihara, dan memberi semangat belajar bagi para siswa.
- f. Memperluas, memperdalam, dan memperkaya pengalaman belajar para siswa dengan membaca buku dan koleksi lain yang mengandung ilmu pengetahuan dan teknologi, yang disediakan oleh perpustakaan.
- g. Memberikan hiburan sehat untuk mengisi waktu senggang melalui kegiatan membaca, khususnya buku-buku sumber

bacaan lain yang bersikap kreatif dan ringan, seperti fiksi, cerpen, dan lainnya.

Kemudian, tujuan perpustakaan sekolah juga merupakan penunjang dalam proses kegiatan belajar mengajar di sekolah. Perpustakaan sekolah bertujuan untuk mempertinggi daya serap dan kemampuan siswa dalam proses pendidikan serta membantu memperluas cakrawala sebuah pengetahuan guru atau karyawan dalam lingkungan pendidikan.<sup>15</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas, tujuan dari perpustakaan sekolah bukan hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi saja melainkan perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunanya dan dapat membuat penggunanya memiliki pengetahuan yang lebih luas serta memiliki pribadi yang jauh lebih kreatif dan dapat mudah mengembangkan minat dari dalam diri pengguna.

### **3. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Sekolah**

Pada dasarnya tugas perpustakaan sekolah harus mampu mendukung kegiatan sekolah dalam belajar dan mengajar bagi guru dan siswanya. Tugas perpustakaan madrasah harus mendukung keseluruhan tugas sekolah dimana perpustakaan itu berada, yaitu: menyukseskan kurikulum madrasah berbasis kompetensi, meningkatkan profesionalisme guru dan tenaga kependidikan

---

<sup>15</sup> Inayatul Ramadita, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMA BAKTI IDHATA Dengan Menggunakan Metode LibQual+TM" (Jakarta, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014), 22-23.

madrasah yang lain serta mendukung tugas-tugas unit pendukung madrasah lainnya.

Selain itu juga perpustakaan sekolah berintikan tiga kegiatan, yaitu penghimpunan, pengolahan, dan penyebarluasan segala macam informasi pendidikan kepada para siswa dan guru, maka secara gamblang perpustakaan sekolah bertugas sesuai dengan tugas inti tersebut, yaitu:

- a. Menghimpun atau mengumpulkan, mendayagunakan, memelihara, dan membina secara terus menerus bahan koleksi atau sumber informasi (bahan pustaka) dalam bentuk apa saja, seperti misalnya buku, majalah, surat kabar, dan jenis koleksi lainnya.
- b. Mengolah sumber informasi tersebut dengan menggunakan sistem dengan cara tertentu, sejak bahan-bahan tersebut datang ke perpustakaan sampai kepada siap untuk disajikan dan dilayankan kepada para penggunanya yakni para siswa dan guru dilingkungan sekolah yang bersangkutan. Kegiatan ini antara lain meliputi pekerjaan penginventarisasian, pengklasifikasian atau penggolongan koleksi, pengkatalogan, pelabelan, pembuatan alat pinjam, dan lain-lain.
- c. Menyebarluaskan sumber informasi atau bahan-bahan pustaka kepada segenap anggota yang membutuhkannya

sesuai dengan kepentingannya yang berbeda satu dengan yang lainnya. Termasuk kedalam kegiatan ini adalah pelayanan referens dan informasi, pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan promosi, pelayanan bimbingan kepada pembaca dan sebagainya, termasuk pelayanan para siswa dan guru dalam rangka mencari informasi yang berkaitan dengan bidang minatnya. Dari tugas-tugas perpustakaan sekolah diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tugas perpustakaan sekolah adalah dapat memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat di lingkungan sekolah yaitu siswa dan guru. Kebutuhan tersebut berupa memiliki berbagai macam informasi yang sesuai dengan kurikulum sekolah, mempunyai tenaga kependidikan yang profesional dalam bidangnya masing-masing serta mendukung berbagai kegiatan yang menyangkut dengan sekolah.

Disamping perpustakaan sekolah memiliki tugas, perpustakaan sekolah juga mempunyai fungsi. Fungsi perpustakaan sekolah harus dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat sekolah, sebab perpustakaan sekolah merupakan sarana yang disediakan bagi pengguna dalam mengembangkan diri dan intelektual. Dalam buku *Manajemen Perpustakaan Madrasah* dijelaskan fungsi perpustakaan madrasah adalah sebagai berikut:

- a. **Preservasi**, yaitu menyimpan dan menjaga kelestarian produk ilmu dan budaya di lingkungan madrasah serta mengumpulkan dan menyimpan bahan lain.
- b. **Informasi**, yaitu menjamin lingkungannya terinformasi dengan baik, terutama hal-hal yang berkaitan dengan pendidikan, pembelajaran, pelajaran, ilmu, agama dan kehidupan sehari-hari.
- c. **Pendidikan**, yaitu ikut melaksanakan pendidikan baik untuk peserta didik dimadrasah, maupun untuk pihak lain di dalam dan di sekitar madrasah.
- d. **Dakwah**, yaitu menampilkan perpustakaan madrasah sebagai suatu unit kerja yang berada di lingkungan madrasah yang mampu menarik lingkungannya, baik peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, orang tua murid dan masyarakat lingkungannya beramal sholeh dan menjauhkan diri dari perbuatan keji dan mungkar.
- e. **Penelitian**, yaitu melaksanakan penelitian sesuai dengan tugas dan fungsi perpustakaan madrasah, serta menyiapkan sarana penelitian, terutama penelitian kepustakaan dan literatur.
- f. **Budaya**, yaitu memfasilitasi kreasi budaya dengan kekuatan koleksi dan fasilitas yang dimilikinya.
- g. **Rekreasi**, yaitu menyediakan bahan bacaan, bahan audio-visual yang dapat dimanfaatkan oleh para pengguna untuk memuaskan kebutuhan rekreasinya.



Perpustakaan sekolah juga memiliki empat fungsi umum yaitu edukatif, informatif, kreasi dan riset atau penelitian sederhana.

## **B. Kepuasan Pelayanan**

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Kotler menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectation*). Sementara itu pandangan lain Kotler menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas.<sup>16</sup> Jika dalam kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, muda, murah dan cepat dalam mendapatkan informasi, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.<sup>17</sup>

Penelitian tentang kepuasan pengunjung pernah dilakukan sang peneliti terdahulu. Penelitian tadi menggunakan metode analisis faktor dan analisis GAP yang membentuk konklusi bahwa masih ada 7 faktor

---

<sup>16</sup> Philip dan Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid 1* (Jakarta: Prenhallindo, 1997), 21.

<sup>17</sup> Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), 155.

yang terbentuk yaitu kinerja, sistem, keunggulan, kemudahan, fasilitas, tanggung jawab, dan ketenangan perpustakaan. Penelitian lain mengenai kepuasan pengunjung perpustakaan bisa diketahui bahwa faktor yang bisa dipertahankan yaitu indikator kemudahan akses, menaruh perhatian kepada seluruh pengguna dan adanya penjabaran kitab yang memudahkan pengguna pada pencariannya. Serta faktor yang perlu diprioritaskan buat menaikkan kepuasan pengunjung yaitu indikator kelengkapan koleksi (kitab, surat kabar, jurnal, koleksi digital), relevansi koleksi dan bisa diandalkan pada menangani kesulitan yang dihadapi pengguna.<sup>18</sup>

Kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa seorang yang dialami sehabis membandingkan antara persepsi kinerja atau output suatu produk menggunakan semua harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan respon menurut konduite yang ditunjukkan sang pelanggan menggunakan membandingkan antara kinerja atau output yang dirasakan menggunakan harapan.<sup>19</sup> Kepuasan anak didik terhadap pelayanan perpustakaan tentunya tergantung dengan jumlah petugas perpustakaan, Penampilan dan kerapihan petugas Perpustakaan, Keramahan petugas perpustakaan, Inisiatif petugas pada membantu,

---

<sup>18</sup>Sandra Yuni Wulandari dan Wahyu Wibowo, "Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Perpustakaan ITS," *Jurnal Sains Dan Seni ITS* Vol. 5, no. 2 (2016): 474.

<sup>19</sup>Roh Fitri Ningrum, "Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta" (Surakarta, 2014).

Kecepatan petugas pada melayani, Penguasaan petugas terhadap koleksi, dan Pelayanan petugas.<sup>20</sup>

Layanan perpustakaan pada intinya ditujukan untuk kepuasan pengguna atau pemustaka. Kepentingan pengguna pada memanfaatkan keterangan yang tersedia pada perpustakaan terdapat kalanya berbeda antara satu menggunakan yang lainnya. Perbedaan tersebut seharusnya dapat memotivasi pustakawan menambah pengetahuannya pada bidangnya agar dapat memberi pelayanan aporisma bagi para pengguna. Berkaitan menggunakan layanan perpustakaan, pustakawan dituntut bersikap ramah, sopan, tekun serta jangan cepat bosan, setiap memberi jawaban berdasarkan seluruh pertanyaan pengguna perpustakaan apabila perlu menaruh jalan keluar membimbing selalu mengarahkan setiap pengguna. Beranjak berdasarkan hal tersebut maka pustakawan harus memiliki kompetensi sehingga dapat menimbulkan pelayanan yang berkualitas sehingga pengguna dapat memperoleh keterangan yang dibutuhkannya secara optimal dan selalu memanfaatkan aneka macam perkakas penelusuran yg tersedia.<sup>21</sup>

### **C. Metode Libqual**

Libqual adalah suatu rangkaian ‘alat’ (metode) yang dapat digunakan oleh perpustakaan dengan tujuan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap

---

<sup>20</sup> Setyaningrum dan Devia Aryanti, “Analisis Kepuasan Siswa Pada Pelayanan Perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu,” *Kependidikan* Vol. 3 (2019): 29.

<sup>21</sup> Kusumaningrum dkk., “Pendampingan Pengelolaan Perpustakaan untuk Mendukung Gerakan Literasi Sekolah,” 169.

kualitas pelayanan yang diberikan. Dimana, libqual digunakan untuk mendengarkan suara pengguna, apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang sesuai kebutuhan mereka.

Metode Libqual adalah pengembangan dari Servqual yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Metode Libqual sudah diterapkan diberbagai perpustakaan perguruan tinggi di berbagai negara.

Definisi kualitas menurut Libqual adalah selisih (gap) antara harapan (desired) dan persepsi (perceived). Kualitas layanan dianggap baik apabila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik, apabila skor persepsi lebih rendah dari harapan.

Dengan adanya perkembangan zaman dalam pengukuran kepuasan layanan perpustakaan dengan metode Libqual ada tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran adalah sebagai berikut:

- 1) *Affect of Service* (Kinerja Petugas Pelayanan) yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka, dari segi aspek, *empathy*, *responsiveness*, *assurance* dan *reability*. *Empathy* (Kepedulian) yaitu, kemampuan memberikan perhatian dan memahami segala kebutuhan yang bersifat pribadi kepada pemustaka. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kemampuan pustakawan

untuk membantu memberikan layanan dengan tanggap dan cepat kepada pemustaka. *Assurance (Jaminan)* yaitu mencakup keamanan, kesopanan, dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan dalam melayani pemustaka. *Reliability (Keandalan)* yaitu kemampuan dalam memberikan janji dan harapan dalam melayani dan menepatinya secara cepat dan tepat akurat.

- 2) *Informasi Access* (Akses Informasi) yaitu ketersediaan bahan pustaka dan akses informasi yang berkualitas dari segi aspek *scope* dan *timeliness*. *Scope* (Ruang lingkup) yaitu ketersediaan koleksi yang memadai, keakuratan koleksi yang dimiliki, cakupan isi koleksi kekayaan serta tersedianya bimbingan pemustaka untuk menelusuri informasi di perpustakaan. *Timeliness* (Kecepatan waktu akses) yaitu kemudahan dan kecepatan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat.
- 3) *Library as Place* (Sarana Prasarana) yaitu suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan dari segi aspek *ease of navigation*, *convience*, *modern equioment*, dan *self relliancea*. *Ease of Navigation* (Kemudahan akses), yaitu adanya kemampuan pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam

mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. *Convenience* (Kenyamanan pemustaka), yaitu adanya kenyamanan dan tanpa hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan. *Modern Equipment* (Peralatan yang modern) yaitu fasilitas yang bersifat mutakhir dan sesuai kebutuhan pemustaka. *Self Reliance* (Kepercayaan diri), yaitu pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.

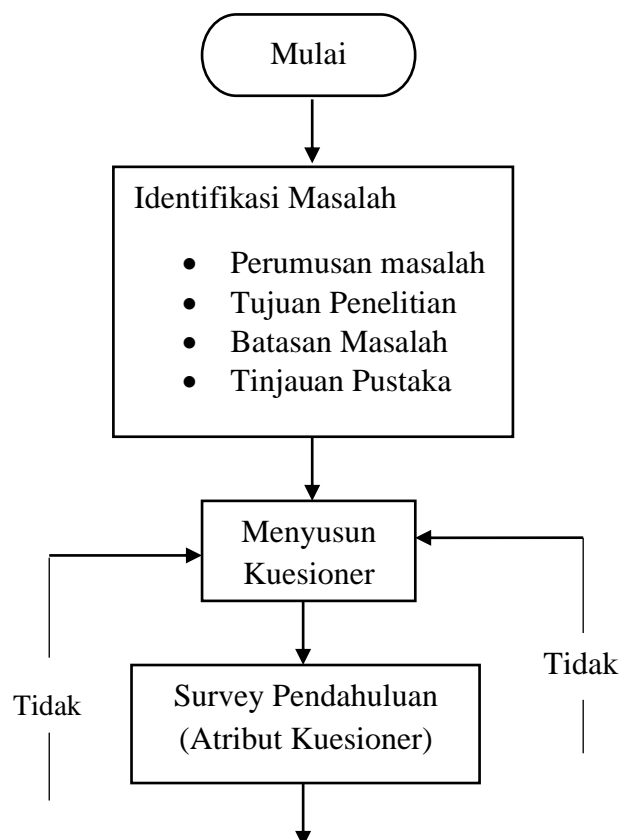
Berdasarkan pemaparan diatas terkait metode Libqual dapat disimpulkan bahwa dalam menghadirkan bentuk kenyamanan dalam perpustakaan harus berdasarkan pada bentuk kepuasan pemustaka dengan menyediakan layanan yang efektif dan berkualitas sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemustaka. Menurut Libqual, yang dimaksud dari mutu pelayanan adalah selisih (gap) antara harapan (desired) dan persepsi (perceived). Kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pemustaka inilah yang disebut mutu pelayanan perpustakaan. Mutu pelayanan dianggap belum baik, apabila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, mutu pelayanan dianggap belum baik, apabila skor persepsi lebih rendah dari harapan.

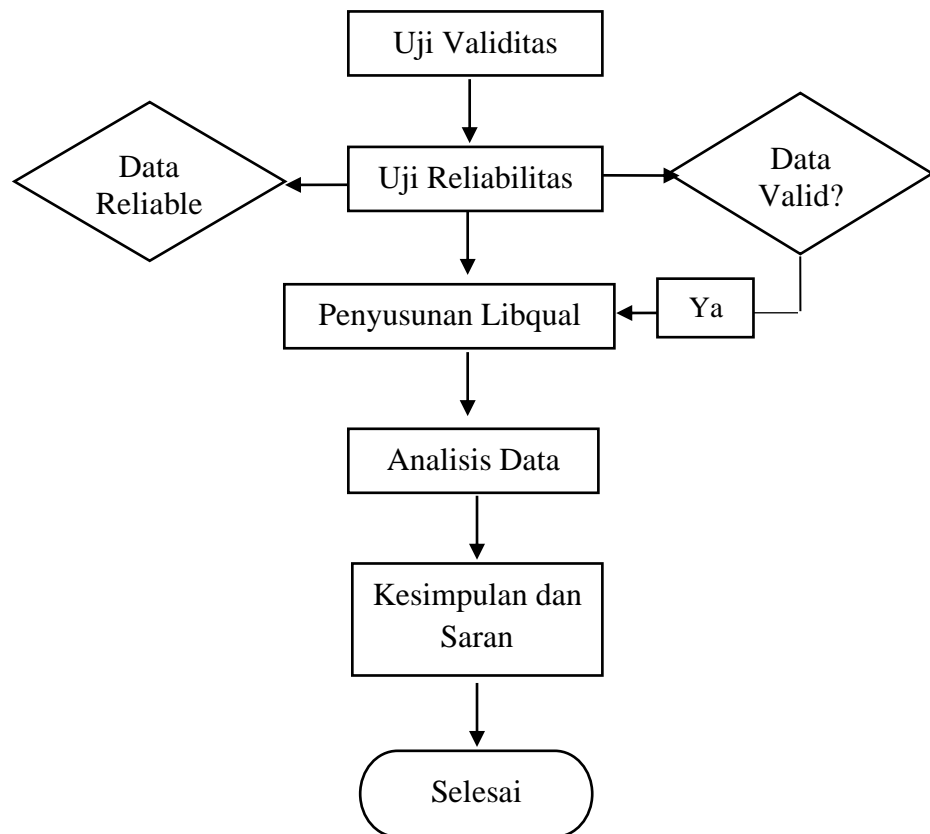
Metode Libqual merupakan metode khusus dalam mengukur suatu kualitas layanan di perpustakaan. Pengukurannya berdasarkan tingkat persepsi dan harapan pemustaka. Seperti yang sudah dijelaskan diatas bahwa ada keterkaitan antara kualitas jasa perpustakaan dengan kepuasan

pemustaka, dimana kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya.

#### D. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis penelitian ini berawal dari kecenderungan siswa pengunjung perpustakaan MAN 5 Kediri yang melakukan kunjungan di perpustakaan setiap harinya, para siswa tersebut antusias ketika berkunjung ke perpustakaan, karena sistem perpustakaan MAN 5 Kediri sudah sesuai dengan karakteristik judul penelitian penulis, maka dari itu peneliti mengangkat judul dengan *“Analisis Kepuasan Pelayanan Di Perpustakaan MAN 5 Kediri berbasis Libqual”*. Adapun bagan alur kerangka teori pada penelitian ini adalah sebagai berikut:





### E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam sebuah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H<sub>0</sub> (hipotesis awal): Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pada pelayanan di perpustakaan MAN 5 Kediri.
2. H<sub>a</sub> (hipotesis alternatif): Terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pada pelayanan di perpustakaan MAN 5 Kediri.