

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Pemustaka

a. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Untuk mendukung keberhasilannya, perpustakaan perlu menyediakan layanan dan sumber informasi yang bervariasi dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, guna meningkatkan kepuasan mereka. Kepuasan adalah perasaan yang timbul dari perbandingan antara manfaat yang dirasakan dari suatu produk dan harapan terhadap produk tersebut. Tingkat kepuasan diukur dari selisih antara kinerja yang dirasakan pelanggan dan harapan mereka (A. Rakib, 2013, hlm. 3).

Sebagaimana yang tertera dalam KBBI Kepuasan pelanggan adalah merasa puas, gembira, senang, dan sebagainya karena merasa keinginannya telah terpenuhi. Tjiptono mengatakan bahwa tanggapan pelanggan terhadap penilaian ketidaksesuaian atau ketidaksesuaian, yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kerja yang lain) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah menggunakannya, merupakan penentu apakah pelanggan merasa puas atau tidak puas. Ratminto mengatakan bahwa kegunaan dari kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan jumlah pelanggan
2. Memperbaiki citra perpustakaan
3. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. Terciptanya hubungan yang harmonis antara perpustakaan dan pemustaka

Rustomji menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dibedakan dalam tiga aspek:

1. Memenuhi kebutuhan dasar pelanggan
2. Memenuhi harapan pelanggan dengan cara membuat mereka kembali.
3. Melakukan lebih dari apa yang diharapkan pelanggan. Pelanggan juga dikenal sebagai pengguna adalah perasaan pengguna setelah mendapatkan dan memanfaatkan suatu barang atau jasa.

Pada hakikatnya, tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan setelah menggunakan suatu barang atau jasa yang diharapkan terkait erat dengan tingkat kepuasan pelanggan. “Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya,” ungkap Philip Kotler (Safrina, 2016, hlm. 20). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh pelaksanaan pelayanan, respon terhadap keinginan pelanggan, kemampuan pelayanan, kemudahan, biaya murah, akses cepat dan tepat, kualitas produk, ketersediaan sarana pemulihan dan waktu pelayanan. (Sulastri, 2019, p. 16).

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan pemustaka (sengan atau kecewa) pada saat menerima atau mendapatkan sesuatu yang diinginkan serta dibutuhkan. Kepuasan dapat diperoleh apabila sesuatu yang mereka dapatkan sesuai dengan keinginan. Begitu juga sebaliknya.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Beberapa faktor memengaruhi kepuasan pemustaka ini termasuk koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana yang tersedia, jenis layanan yang diberikan, dan cara pustakawan melayani pemustaka.

Dalam Kurnia (2018), hlm. 55, Sulisty-Basuki menyatakan bahwa faktor-faktor berikut mempengaruhi kepuasan pengunjung:

- 1) Kecepatan pelayanan (lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi atau menjawab pertanyaan).
- 2) Perbandingan pertanyaan yang diajukan dan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan.
- 3) Rasio kecepatan (rasio informasi yang diberikan yang relevan dengan kebutuhan pengguna terhadap informasi).
- 4) Tingkat kebaruan atau jawaban yang diberikan.
- 5) Kelengkapan menyiratkan jumlah unit data yang menawarkan jenis bantuan yang diberikan oleh klien.
- 6) Upaya klien untuk menggunakan administrasi yang tersedia: kerumitan teknik, waktu yang dibutuhkan, biaya administrasi, kenyamanan saluran komunikasi, kesederhanaan tampilan, dll. Penelitian tentang kepuasan klien dilakukan oleh Perpustakaan Umum pada tahun 2002.

Tinjauan tersebut dimaksudkan untuk memutuskan tingkat kepuasan klien terhadap administrasi perpustakaan umum Indonesia. Lima aspek layanan membentuk variabel penelitian, yaitu:

1. Fasilitas Perpustakaan
2. Koleksi Perpustakaan
3. Layanan Perpustakaan
4. Petugas Layanan
5. Peraturan atau Tata Tertib Perpustakaan (Nasrullah, 2010, p. 39).

Menurut Handi Irwan, ada lima dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan pembaca dalam sebuah organisasi seperti perpustakaan, yaitu (Hardjoesoedarmo, 2004, p. 42):

1. Sistem Layanan, sistem layanan yang telah diterapkan dalam perpustakaan berpengaruh yang dapat menciptakan kepuasan pemustakanya. Usaha perpustakaan untuk memberikan kepuasan dalam memberikan informasi kepada pemustaka, perpustakaan menyediakan alat bantu penelusuran informasi berupa katalog, bibliografi, indeks dan daftar tambahan koleksi lainnya sehingga pemustaka dapat dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan.
2. Biaya, dalam memberikan layanan kepada pemustaka, ada beberapa pelayanan apabila ingin digunakan diharuskan untuk membayar. Para pengguna perpustakaan beranggapan bahwa kepuasan dalam memperoleh informasi jauh lebih baik jika dibandingkan dengan harga yang dikenakan.
3. Kemudahan Memperoleh Informasi, Perpustakaan telah memberikan dan menyediakan akses sarana dan prasarana untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan.
4. Kecepatan Memperoleh Informasi, Setiap pengguna perpustakaan membutuhkan meminimalisir waktu yang tepat dalam mengakses informasi (bahan pustaka) baik itu melalui alat bantu penelusuran maupun melalui petugas perpustakaan.
5. Pelayanan Pemberian Informasi, Segala sesuatu yang telah diberikan dan disediakan oleh perpustakaan mampu memberikan kenyamanan kepada pengguna perpustakaan.

Dari penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa prioritas utama bagi pemustaka adalah respons cepat dari pustakawan saat mereka datang. Selain itu, mereka mengharapkan koleksi perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan mereka, meskipun tingkat kebutuhan informasi bervariasi. Setidaknya, pemustaka ingin mendapatkan informasi yang relevan. Di samping itu, kenyamanan dalam pelayanan juga menjadi hal penting agar pemustaka bisa menggunakan koleksi bahan pustaka dengan maksimal.

c. Pengukuran Kepuasan Pemustaka

Pengukuran kepuasan pemustaka dimaksudkan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap jasa perpustakaan secara keseluruhan. Menurut International Organization for Standardization tahun 1998, kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai peringkat rata-rata nilai kepuasan mereka terhadap layanan perpustakaan secara keseluruhan atau setiap jenis layanan, dengan skala 5 dari 1 hingga 5.

Ada lima faktor yang membentuk model SERVQUAL yang digunakan oleh Andalleb dan Simmon untuk mengukur kepuasan pelanggan.

1. Persepsi terhadap kualitas sumber daya perpustakaan.
2. Tanggapan staf perpustakaan.
3. Persepsi kompetensi staf perpustakaan
4. Tingkah laku staf perpustakaan
5. Persepsi terhadap keseluruhan yang tampak pada fasilitas perpustakaan.

Pemantuan dan pengukuran kepuasan pengguna dapat dilakukan sejak sedini mungkin. Perpustakaan tidak akan pernah tahu pada saat kapan pengguna perpustakaan puas atau tidak puas tanpa melakukan pengukuran terhadap kepuasan pengguna. Terdapat beberapa metode untuk melakukan pengukuran terhadap kepuasan pengguna, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menemukannya di tempat yang paling sering dilalui oleh pengguna perpustakaan sehingga pengguna perpustakaan dapat memberikan pengantar, tanggapan, keluhan dan saran atas segala aktivitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan.
2. survei Kepuasan Pemakai Banyak metode survei yang digunakan untuk memahami tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Survei tersebut dapat bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Pada saat ini metode survei yang sering dilakukan adalah metode kuantitatif, karena metode survei ini cukup familiar dan keakuratannya cukup tinggi. Survei bisa dilakukan oleh perpustakaan internal atau

menyewa konsultan biro jasa yang khusus menangani tentang survei kepuasan pemakai.

3. Analisis kehilangan pemakai Pemimpin perpustakaan dan pustakawan harus lebih cermat melihat perkembangan pengunjung dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan koleksi dan layanan perpustakaan. Petugas tentu hafal pengunjung dan pengguna rutin perpustakaan. Bila pengunjung tersebut sudah jarang atau tidak lagi datang ke perpustakaan dengan alasan yang tidak wajar, maka sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan jasa perpustakaan harus dicari dan diketahui sehingga pihak perpustakaan perlu membenahi dan menimbulkan alasan (Nasrullah, 2010, p. 37).

Kualitas produk (seperti layanan pencarian, layanan referensi, layanan bibliografi, layanan ketersediaan koleksi, dan harga informasi) serta kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan akan menjamin kepuasan pelanggan. Untuk melihat kepuasan klien, digunakan dua metodologi untuk menilai klien perpustakaan dan pelaksanaan perpustakaan. Dalam strategi pertama, pengguna perpustakaan menjadi fokus penelitian, dan pendapat mereka digunakan untuk mengukur seberapa puas mereka terhadap layanan. Dalam pendekatan kedua, indikator khusus yang mencerminkan tingkat kinerja perpustakaan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna secara tidak langsung. (Safrina, 2016, p. 25).

2. Koleksi Perpustakaan

a. Pengertian Koleksi Perpustakaan

Koleksi adalah komponen penting dari sebuah perpustakaan. Perpustakaan tidak dapat menawarkan layanan yang optimal jika mereka tidak memiliki koleksi yang memadai untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Cahyono (2017, hlm. 3) mendefinisikan koleksi perpustakaan sebagai kumpulan bahan perpustakaan yang dikumpulkan, diorganisir, disimpan, dan dimanfaatkan oleh pengunjung perpustakaan.

Seperti yang dinyatakan oleh Safrina (2016), koleksi perpustakaan merujuk pada sumber daya yang diatur dan dikelola dengan cermat yang mencakup berbagai bentuk data, informasi yang diperoleh dari sumber eksternal, serta bahan cetak atau digital. Koleksi ini didistribusikan dan dilindungi secara sistematis.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, Pasal 1, ayat 2, perpustakaan didefinisikan sebagai tempat penyimpanan bahan pendidikan dalam bentuk karya tulis, bahan cetak, atau rekaman yang diproses dan disediakan untuk diakses oleh pengguna. Kutipan tersebut merujuk pada Indonesia pada tahun 2007, halaman 4.

Standar Nasional untuk Perpustakaan Pendidikan Tinggi (SNP 010:2011) menetapkan bahwa koleksi perpustakaan pendidikan tinggi mencakup bahan ajar wajib, sumber bacaan umum, bahan referensi, jurnal, konten yang diproduksi secara lokal, makalah penelitian, dan karya sastra lainnya.

Rompas menyoroti perluasan substansial koleksi perpustakaan, yang saat ini mencakup berbagai macam item di luar buku cetak. Bahan-bahan ini mencakup majalah, kertas, karya fotografi, seni, dan bentuk media lainnya. Koleksi ini juga mencakup kaset, video, slide, dan piringan hitam.

Selain itu, sebagaimana dinyatakan dalam Peraturan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 7 ayat 1, lembaga publik memiliki tugas untuk memastikan bahwa informasi koleksi perpustakaan dapat diakses melalui berbagai media dan bentuk. (Indonesia, 2007, page 6).

Oleh karena itu, jenjang pendidikan di universitas, jumlah mata kuliah, dan jumlah mahasiswa semuanya berperan dalam menentukan besarnya koleksi perpustakaan universitas. Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan berfungsi sebagai dasar persyaratan minimum untuk koleksi universitas. Perguruan Tinggi sebagai berikut:

1. Program Diploma dan Sarjana
 - a. 1 (satu) judul pustaka untuk setiap mata kuliah dasar keahlian (MKDK).
 - b. 2 (dua) judul pustaka untuk setiap mata kuliah keahlian (MKK).
 - c. Melanggan sekurang-kurangnya 1 (satu) judul jurnal ilmiah untuk setiap program studi.
 - d. Jumlah pustaka sekurang-kurangnya 10% dari jumlah mahasiswa dengan memperhatikan komposisi subjek pustaka.
2. Program Paka Sarjana
 - a. Memiliki 500 judul pustaka preprogram studi
 - b. Melanggan 2 (dua) jurnal ilmiah untuk setiap program studi

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi, perpustakaan perguruan tinggi dianjurkan memiliki koleksi lebih dari pada yang telah ditentukan diatas. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Depdikbud No. 0686/U/1991 dalam buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi menyatakan bahwa:

1. Buku ajaran wajib untuk mata kuliah umum (MKU) = jumlah MKU x 1 judul.
2. Buku ajaran wajib untuk mata kuliah dasar keahlian (MKDK) = jumlah MKDK x 1 judul.

3. Buku ajaran wajib untuk mata kuliah keahlian (MKK) atau mata kuliah bidang studi (MKBS) = jumlah MKK/MKBS x 2 judul.
4. Buku ajaran dan pengayaan untuk MKU, MKDK, MKK/MKBS = jumlah (1,2,3)x 5 judul.

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan koleksi perpustakaan adalah sebuah sumber-sumber informasi yang dikumpulkan dalam bentuk cetak dan non cetak yang disebarluaskan dan dilertarikan perpustakaan sehingga dapat digunakan oleh pemustaka.

Meskipun demikian, banyak perpustakaan masih menyimpan bahan pustaka hanya berupa buku dan dokumen tercetak lainnya. Untuk mengetahui jumlah bahan pustaka yang dikumpulkan dalam mata kuliah dasar keahlian (MKDK), minimal satu judul bahan pustaka untuk setiap mata kuliah dan maksimal dua judul bahan pustaka untuk setiap mata kuliah keahlian. Namun, Buku Pedoman Perpustakaan tidak menyatakan bahwa setiap program studi harus memiliki satu judul jurnal ilmiah di perpustakaan.

b. Jenis-jenis Koleksi Perpustakaan

Koleksi perpustakaan harus lengkap karena subjeknya cukup beragam untuk menjawab kebutuhan pengguna dalam rangka mendukung tujuan dan sasaran pendidikan tinggi di bidang pendidikan, pengajaran dan administrasi publik. Kosam Rimbarawa berpendapat bahwa koleksi perpustakaan dapat berupa: (Kosam Rimbarawa, 2006, p. 16).

1. Literatur yang tercetak (barang cetakan) seperti buku, majalah, monograf, laporan, hasil seminar dan sebagainya.
2. Literatur yang tidak tercetak atau buka buku (non buku material) seperti peta, video kaset, pita kaset dan sebagainya.

Pendapat lain mengatakan, jenis-jenis koleksi perpustakaan adalah sebagai berikut (Yulia & Gristinawati, 2007, p. 1.6)

1. Koleksi Referensi Koleksi referensi merupakan dasar perpustakaan dalam menyediakan data yang akurat. Macam-macam koleksi

referensi, seperti buku referensi umum dan khusus, referensi kata umum dan khusus, referensi kata umum dan khusus, buku pegangan, panduan/manual, katalog, dan lain-lain dalam bentuk buku, bukan buku, atau bukan cetakan.

2. Bahan Ajar Bahan ajar diharapkan untuk sekolah, perguruan tinggi, dan perpustakaan dasar pendidikan lainnya. Sasaran kurikulum dipenuhi oleh bahan ajar.
3. Distribusi Berurutan Koleksi ini diharapkan dapat melengkapi data yang tidak tertahan dalam bahan ajar dan bahan referensi. Surat kabar, majalah umum, dan terbitan ilmiah termasuk terbitan berseri yang dilanggan oleh perpustakaan. Untuk setiap program studi perguruan tinggi, perpustakaan perguruan tinggi harus dapat berlangganan minimal satu jurnal ilmiah.
4. Distribusi Pemerintah Berbagai distribusi pemerintah, misalnya surat kabar negara bagian, koleksi pedoman negara bagian, pendekatan, laporan tahunan, wacana resmi sering dimanfaatkan oleh klien perpustakaan. Perpustakaan perlu mengantisipasi kebutuhan klien mereka sehingga pemerintah mendistribusikan koleksi dari negara bagian, departemen, non-kantor, dan yayasan lain.
5. Konten Komunitas Konten komunitas mencakup koleksi komunitas dan tulisan gelap. Koleksi komunitas mengingat bahan perpustakaan untuk tema yang sifatnya lokal. Sementara itu, tulisan gelap mencakup: (1) proposal, eksposisi dan makalah; (2) makalah kelas, konferensi, dll.; (3) laporan penelitian dan laporan kegiatan lainnya; dan (4) distribusi internal, termasuk majalah, rilis, dll.
6. Bahan Bacaan untuk Referensi Ilmiah Perpustakaan perlu menyediakan bahan pemahaman atau bahan lain untuk tujuan hiburan ilmiah dan bahan bacaan lainnya yang memajukan penyimpanan klien.

Mengingat jenis dan isi, koleksi perpustakaan di atas dapat dijelaskan bahwa perpustakaan sekolah perlu memiliki berbagai koleksi, baik tulisan cetak

dan tulisan non-cetak (non-buku) dan bahan bacaan untuk hiburan ilmiah lainnya untuk mengatasi masalah klien mereka.

3. Ketersediaan Koleksi

Koleksi perpustakaan sekolah harus disesuaikan dengan kebutuhan dan program pendidikan yang ada di sekolah sehingga dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh semua orang di sekolah. Untuk mendukung pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, perpustakaan harus memiliki koleksi yang mencukupi, baik dari segi jumlah judul maupun eksemplar, menurut Pasal 24 Ayat 2 dari Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Dengan memiliki koleksi yang lengkap, perpustakaan dapat melakukan fungsinya dengan lebih efisien (Nisa dkk., 2013, hlm. 3). "Ketersediaan sumber daya seperti tenaga kerja, fasilitas, modal, dan anggaran yang siap digunakan atau dimanfaatkan dalam waktu yang ditentukan" didefinisikan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana Bahasa Indonesia (Nasional, 2005, p. 27).

Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas Jadi, ketersediaan koleksi didefinisikan sebagai ketersediaan sumber informasi atau bahan pustaka yang ada di perpustakaan dari segi kualitas dan kuantitas untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Bahan pustaka atau koleksi yang berperan sebagai sumber informasi perpustakaan merupakan salah satu pilar yang sangat penting sebagai daya tarik yang utama bagi pemustaka (Cahyani & Christiani, 2015, p. 4). Oleh karena itu, agar pilar itu menjadi kuat maka koleksi perpustakaan juga harus kuat, dalam artian dalam hal jumlah, ragam, dan mutu.

Ketersediaan koleksi di perguruan tinggi hendaknya disesuaikan dengan kebutuhan dan program pendidikan yang berlaku di perguruan tinggi yang dinaunginya, sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat sekitar. Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pasal 24 ayat 2 yang menyatakan bahwa perpustakaan memiliki koleksi, baik dari segi jumlah judul maupun salinannya, yang memadai

untuk pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengelolaan lingkungan. Dengan memiliki koleksi yang memadai, perpustakaan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik..

Dalam melakukan ketersediaan koleksi sebuah perpustakaan ada sejumlah hal yang perlu diperhatikan diantaranya (Dewi et al., 2020, p. 2)

1. Kerelevanan

Relevansinya adalah kecukupan materi informasi dengan kebutuhan pengguna. Koleksi perpustakaan harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna

2. Berorientasi Kepada Pengguna Perpustakaan

Pembeli didasarkan pada kebutuhan pengguna, khususnya koleksi perpustakaan yang dirancang untuk memenuhi keperluan pengguna.

3. Kelengkapan Koleksi

Kelengkapan koleksi tidak boleh setidaknya mencakup hanya dari buku teks yang langsung digunakan dalam penelitian, tetapi juga harus mencakup semua mata pelajaran terkait erat dengan kurikulum yang digunakan.

4. Kemuktahiran Koleksi

Perpustakaan harus mengantisipasi perkembangan ilmu pengetahuan dan lingkungan perpustakaan itu sendiri dalam penjabaran materi.

Dari pendapat diatas menjelaskan ada beberapa yang harus diperhatikan dalam ketersediaan koleksi yaitu koleksi yang relevan, perpustakaan dapat dikatakan berhasil apabila koleksi perpustakaan dapat digunakan oleh pengguna serta koleksinya yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Perpustakaan memenuhi kebutuhan pengguna dengan menyediakan koleksi yang lengkap, bukan hanya informasi seadanya. Koleksi perpustakaan diharapkan mencakup berbagai bidang ilmu pengetahuan tempat perpustakaan didirikan. Kesesuaian koleksi perpustakaan dengan perkembangan ilmu pengetahuan saat ini disebut sebagai pemutakhiran koleksi perpustakaan.

4. Hubungan Ketersediaan Koleksi dengan Kepuasan Pemustaka

Ketersediaan koleksi, khususnya koleksi cetak, harus dituntun oleh kebutuhan pengguna untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan. Perpustakaan mempertimbangkan berbagai kebutuhan pengguna informasi ketika merancang koleksi yang memenuhi kebutuhan tersebut. Hal ini karena kebutuhan pengguna merupakan komponen penting dalam pencapaian dan peningkatan kemajuan perpustakaan yang menyebabkan pengguna merasa puas.

Menurut Suhartanto (2001), pengguna yang merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya akan memiliki tujuan sosial sebagai berikut:

1. Perlanggan yang merasa puas dengan produk dan layanan yang mereka beli cenderung melakukan pembelian lagi karena kepuasan menyebabkan keinginan untuk memiliki pengalaman yang baik lagi dan menghindari pengalaman yang kurang baik.
2. Kepuasan pengguna merupakan variabel yang akan mendorong terjadinya komunikasi informal yang positif. Bentuk komunikasi informal yang disampaikan oleh pengguna yang merasa puas dapat berupa saran kepada pengguna lain yang diharapkan, dorongan kepada mitra untuk terus bekerja dengan memberikan berbagai macam bantuan, dimana pengguna merasa puas dan memuji layanan yang diberikan.
3. Dampak kepuasan pelanggan terhadap perilaku adalah pelanggan yang merasa puas pada umumnya akan mempertimbangkan penyediaan layanan yang dapat dipenuhi sebagai pertimbangan utama jika mereka ingin membeli barang atau layanan yang sama.

Dari penilaian di atas, dapat diasumsikan bahwa ketersediaan layanan yang telah diberikan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Begitu pula, cara mereka menggunakan layanan akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan mereka. Secara umum, ketersediaan layanan, Kebutuhan untuk memberikan informasi yang tepat memengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas dan kemudahan

mendapatkan informasi merupakan salah satu variabel yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan pada kebutuhan informasi yang didapatkan tidak hanya terbatas pada kepentingannya saja, tetapi juga karena informasi tersebut lebih unik dan lebih lengkap. Jika dapat disimpulkan bahwa ketersediaan layanan dan kepuasan pelanggan saling terkait, maka hal tersebut terjadi jika informasi yang dibutuhkan memenuhi atau relevan dengan kebutuhan mereka. Selain ketersediaan layanan yang memadai tersebut, fasilitas akses yang memadai, prosedur yang sederhana, dan waktu akses yang lebih singkat akan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan yang lebih besar. Selanjutnya dikemukakan bahwa berbagai pilihan beranekaragam yang telah disediakan dapat diberikan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan harapan pelanggan pada informasi yang telah diberikan.

B. Penelitian Terdahulu

Beberapa literatur yang telah diamati menunjukkan bahwa peneliti sebelumnya telah melakukan penelitian serupa. Selain itu, untuk menghindari kemungkinan kesamaan dengan penelitian ini, peneliti menyampaikan temuan penelitian sebelumnya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hidayati pada tahun 2018 dengan judul “Hubungan Ketersediaan Koleksi Perpustakaan dengan Kepuasan Pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuk Linggau” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan hubungan antara ketersediaan koleksi perpustakaan dengan kepuasan pengguna pada dinas perpustakaan dan kearsipan Kota Lubuk Linggau, serta bagaimana ketersediaan koleksi perpustakaan dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini menyelidiki hubungan antara kedua pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode random sampling digunakan untuk mengumpulkan sampel dari populasi secara acak, tanpa mempertimbangkan strata populasi. Wawancara, observasi, dan angket adalah metode pengumpulan data pada penelitian ini. Variabel penelitian diukur dengan skala likert. Hubungan antara ketersediaan koleksi dengan kepuasan pengguna diukur melalui

analisis data dan uji hipotesis. Hasil perolehan data menunjukkan bahwa ketersediaan koleksi di kantor perpustakaan dan kearsipan Kota Lubuk Linggau sangat baik, dengan skor 4,30. Selain itu, kepuasan pemustaka di kantor perpustakaan dan kearsipan Kota Lubuk Linggau sangat baik, dengan skor 4,01. Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara ketersediaan koleksi dan kepuasan pemustaka. Hasilnya ditunjukkan oleh nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,390 (lebih besar dari r tabel 0,138) dengan signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis kerja (H_a) menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pemustaka dengan ketersediaan koleksi perpustakaan. Dengan demikian, kantor perpustakaan dan arsip kota Lubuk Linggau disarankan untuk lebih memperhatikan koleksi yang paling baru dan meningkatkannya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

2. Penelitian yang dilakukan dilakukan oleh Nur Azizah pada tahun 2019 dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Ketersediaan Koleksi Di UPT. Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu: bagaimana persepsi pemustaka terhadap ketersediaan koleksi perpustakaan UPT UPN “Veteran” Jakarta. Metode penelitian ini menggunakan pada penelitian adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka UPT Perpustakaan UPN Jakarta dengan jumlah 3.095 Orang (Pengunjung dalam bulan September). Teknik penentuan sampel dengan menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 97 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap ketersediaan koleksi UPT Perpustakaan UPN Jakarta mendapatkan hasil positif 2,80 pada interval 2,52 – 3,27. Demikian hasil ketersediaan koleksi di Perpustakaan UPN Jakarta sudah dinyatakan baik dalam memenuhi ketersediaan koleksi perpustakaan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Dheanisa Indima Madijah pada tahun 2023 dengan judul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Ketersediaan Koleksi di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung”. Kurangnya ketersediaan koleksi yang ada di perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung menjadikan salah satu alasan untuk peneliti ketersediaan koleksi dari aspek relevansi koleksi, kelengkapan koleksi serta kemutakhiran koleksi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik didalam pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* dengan jumlah 96 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi yang ada di perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung sudah sangat baik. Begitu pula indikator relevansi koleksi tingkat kepuasan pemustaka menunjukkan hasilnya sangat baik. Sedangkan di dalam indikator kelengkapan dan kemutakhiran koleksi menunjukkan hasil baik. Hampir seluruh para pemustaka setuju dengan ketersediaan koleksi yang ada sudah dalam tingkat yang baik.

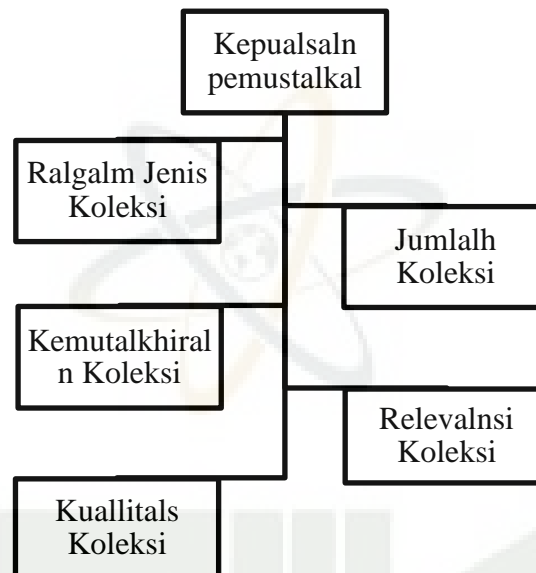
Berdasarkan beberapa kajian hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka terdapat persamaan dan perbedaan dengan peneliti ini. Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yang peneliti lakukan terletak pada fokus penelitian yaitu tentang kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi perpustakaan serta metode yang digunakan juga menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada teknik penarikan sampel, waktu penelitian serta lokasi penelitian. Peneliti lebih tertarik meneliti di Perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar karena di Perpustakaan tersebut memiliki koleksi yang cukup memadai, pustakawan yang ramah dan layanan yang sangat baik.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka merupakan gambaran keterkaitan antar faktor dalam suatu kajian. Sistem kepercayaan digambarkan oleh perspektif sebagai suatu struktur yang cerdas (Furqani, 2018, hlm. 75). Proses tahapan pengembangan koleksi perpustakaan yang dilakukan secara metodis agar diperoleh kualitas koleksi yang baik merupakan penyebab tersedianya koleksi. Dalam melakukan kegiatan pengembangan koleksi perlu diperhatikan standar pengembangan koleksi yang terdiri dari empat penanda yaitu relevansi, kulminasi, kemutakhiran dan keberagaman. Kegiatan pengembangan koleksi tentunya sangat efektif berdasarkan pendekatan dan standar yang dikemukakan oleh Darwono (dalam Hawalmy, 2017) mengenai kualitas dan kuantitas koleksi perpustakaan. Tanpa adanya pihak yang bekerja sama dalam membangun perpustakaan di bidang pengembangan koleksi untuk menyediakan koleksi perpustakaan, maka kebijakan tersebut tidak akan berjalan.

Menurut Irawan, kepuasan merupakan pandangan individu terhadap suatu barang atau jasa yang telah sesuai dengan harapannya atau pada akhirnya kepuasan merupakan harapan individu dalam membandingkan suatu barang atau jasa dengan kenyataan yang sebenarnya. Kepuasan pengguna merupakan harapan pengguna terhadap kebenaran fasilitas dan layanan yang tersedia di perpustakaan. Untuk meningkatkan kualitas citra perpustakaan, salah satu nilai penting adalah kepuasan pengguna itu sendiri. Dengan menyediakan aspek-aspek fasilitas dan layanan perpustakaan, seperti ketersediaan koleksi perpustakaan dan kompetensi pustakawan, perpustakaan senantiasa memberikan layanan terbaik kepada pemustaka. (Irawan, 2018, p. 13). Adapun kerangka berpikir dari penelitian ini gambarkan sebagai berikut:

Tabel 1
Kerangka Berpikir



D. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang ditulis dalam bentuk kalimat pernyataan. Sementara itu, jawaban yang telah diberikan tidak didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengetahuan data, tetapi pada teori yang relevan. (Sugiyono, 2010). Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha :terdapat kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi Prodi PAI di Perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar.

Ho : tidak terdapat kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi Prodi PAI di Perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi PAI di Perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar.