

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Agar penelitian ini menjadi lebih terfokus pada suatu masalah penelitian dan dapat menghasilkan kebaruan penelitian, serta mematahkan posisi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, maka peneliti perlu melakukan studi terhadap penelitian terdahulu yang sejenis dengan tema penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian melakukan studi literatur terhadap hasil penelitian terdahulu dan hasil dijabarkan sebagai berikut:

1. Peneliti ini tentang tingkat Kepuasan siswa terhadap koleksi dan layanan dilakukan oleh Nasrullah pada tahun 2010 dengan judul “Kepuasan siswa terhadap koleksi dan layanan perpustakaan SMA Labschool Kebayoran” dengan lokasi penelitian di SMA Labschool Kebayoran, Serta disusun dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Kepuasan siswa terhadap koleksi dan layanan perpustakaan SMA labschool Kebayoran adalah cukup puas. Di mana sekolah rata-rata yang didapatkan adalah 3,29.
2. Peneliti Yang dilakukan oleh Dasun Rahmantika Pada tahun 2017, dengan judul penelitian “Analisis kepuasan siswa terhadap pelayanan baca di perpustakaan SMA Negeri 1 sanggar Kabupaten Bima”. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti ini menyimpulkan bahwa

3. Penelitian Yang dilakukan oleh Sulvira Paseno Pada tahun 2023, dengan judul penelitian “Analisis kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan SMA 4 Palopo” Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif kuantitatif. Peneliti menyimpulkan bahwa Kinerja pelayanan perpustakaan SMA Negeri 4 Palopo yang diberikan oleh perpustakaan Dalam unsur pengaruh layanan dan pengendalian informasi berada pada kategori baik namun perlu dievaluasi dan diperbaiki.
4. Penelitian ini tentang kepuasan siswa pada layanan perpustakaan Yang ditulis oleh Setyaningrum dan Devia Aryanti Pada tahun 2019 dengan judul “analisis kepuasan siswa pada pelayanan perpustakaan SMP 14 Kota Bengkulu”. Lokasi penelitian SMPN 14 Kota Bengkulu. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Peneliti menyimpulkan Berdasarkan nilai rata-rata komposisi sebesar 3,890 maka dapat disimpulkan bahwa siswa puas dengan pelayanan perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu.

## **2.2 Layanan Perpustakaan**

Menurut definisi, istilah "to serve" dalam konteks ini mengacu pada kegiatan yang bertujuan memberikan layanan terkait produk nyata yang dimiliki perpustakaan kepada orang-orang yang membutuhkannya. Pada dasarnya, layanan perpustakaan adalah tentang penyediaan bahan pustaka yang tepat dan akurat untuk kepentingan masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Sekolah, layanan perpustakaan sekolah disediakan dengan fokus utama pada kebutuhan pengguna. Setiap perpustakaan harus memiliki prosedur pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pendidikan dan mengembangkan pelayanan dengan menggunakan sumber daya perpustakaan. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan dalam rangka meningkatkan efektivitas layanan bagi pengguna.

Menurut Sulistyio Basuki (1991), layanan perpustakaan terdiri dari menyediakan segala macam koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pengunjung yang mencari informasi yang mereka butuh kan.

Menurut Andi Prastowo (2009), pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau individu untuk memenuhi kebutuhan konsumen, yaitu bersifat immaterial dan tidak berwujud.

Menurut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, layanan perpustakaan adalah upaya untuk memberikan bantuan kepada pengunjung perpustakaan dengan

menggunakan berbagai fasilitas, kebijakan, dan prosedur khusus. Sehingga stok perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pengunjung.

Menurut Lasa Hs. (1994), pelayanan perpustakaan meliputi semua kegiatan yang bertujuan untuk menggunakan koleksi perpustakaan secara efektif dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhannya, serta tidak terbatas pada pemenuhan harapan terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan.

Dari kalimat di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan merupakan inti dari peran perpustakaan dalam melayani masyarakat. Hal ini meliputi akses yang mudah dan efektif terhadap berbagai kepemilikan perpustakaan serta pemanfaatan sumber daya perpustakaan secara optimal sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kualitas layanan perpustakaan tidak hanya terfokus pada kemudahan akses, tetapi juga pada layanan yang profesional dan responsif untuk permintaan informasi dari pengunjung. Misalnya, efektivitas layanan perpustakaan dapat diukur dari sejauh mana kebutuhan pemustaka terpenuhi dan sejauh mana koleksi perpustakaan dapat digunakan secara efektif oleh masyarakat.

## 2.3 Layanan Baca

Kementerian Pendidikan Nasional (2012) Kementerian Pendidikan Nasional mendefinisikan membaca sebagai proses memahami dan meneliti materi tertulis yang diungkapkan secara vokal dan intuitif. Karena membaca itu menyenangkan, itu juga dianggap sebagai kegiatan yang menarik banyak fokus dan konsentrasi.

Wahadaniah (Ratnasari, 2011) mendefinisikan minat membaca sebagai minat dalam kegiatan membaca yang, karena menyenangkan, menimbulkan perhatian yang kuat dan mendalam, memungkinkan mereka untuk mengajar seseorang membaca untuk kesenangan baik atas inisiatif mereka sendiri atau dengan bantuan sumber daya luar yang bermanfaat bagi mereka.

Yusuf (2003) mendefinisikan layanan membaca sebagai layanan anak atau ruang baca yang menawarkan layanan membaca, saran membaca, dan layanan kamar untuk anak-anak dalam rangka mendorong anak-anak membaca dan mengembangkan kemampuan berpikir kritis mereka.

Berikut persyaratan minimal layanan membaca yang harus ditawarkan di perpustakaan sekolah, menurut Mufid (2020):

### 1. Jenis layanan

Paling tidak, perpustakaan sekolah harus menawarkan pinjaman, referensi, dan layanan pendidikan pengguna. Jika perpustakaan sekolah tidak memenuhi persyaratan dasar untuk jenis layanan, itu tidak mematuhi standar SIN perpustakaan. Ini mempengaruhi cara kerja program peminjaman.

Jenis layanan perpustakaan sekolah didefinisikan sebagai berikut :

- a. Layanan Sirkulasi adalah penawaran perpustakaan yang memungkinkan pelanggan untuk memeriksa materi sesuai dengan undang-undang yang relevan.
- b. Layanan referensi adalah layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan untuk menggunakan koleksi referensi untuk memberikan informasi, mencari kepemilikan perpustakaan dan menanggapi pertanyaan dari pengguna.
- c. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan kebebasan kepada pengunjung untuk menggunakan sumber daya perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dan semandiri mungkin. Kepemilikan perpustakaan secara mandiri dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

## 2.4 Kepuasan

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa akar istilah untuk kepuasan adalah "puas," yang menunjukkan perasaan bahagia, lega, dan sukacita dalam memiliki keinginan hati seseorang bertemu. Sebaliknya, definisi kata "kepuasan" adalah pengentasan, moderasi, dan kepuasan. Ini menunjukkan bahwa ketika permintaan atau keinginan hati seseorang dikabulkan, mereka mendapatkan rasa kepuasan.

Oliver (2019) mendefinisikan kepuasan sebagai keadaan emosi seseorang setelah perbandingan kinerja atau hasil aktual mereka dengan harapan mereka. Perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan tidak terduga menentukan tingkat kesenangan. Pelanggan akan tidak puas jika harapan tidak terpenuhi, tetapi puas jika kinerja memenuhi harapan. Ini menyiratkan bahwa ketika perpustakaan berkinerja baik, siswa senang, dan sebaliknya.

Kolter (2017) mendefinisikan kepuasan sebagai kontrol kesenangan atau ketidakpuasan individu yang mengikuti dari mengevaluasi seberapa baik suatu hal melakukan atau memenuhi harapan. Terciptanya rasa puas dan senang akan dipengaruhi oleh harapan siswa terhadap layanan sekolah, khususnya di perpustakaan, dan sebaliknya.

Menurut Ratnasari (2017), itu adalah sejauh mana seorang individu mengkomunikasikan hasil perbandingan antara kualitas layanan yang dijanjikan atau produk yang didapat. Siswa ini akan bereaksi terhadap standar kinerja dan harapan proses layanan, yang menentukan tingkat kepuasan.

Daryanto dan Setyobudi (2019) mendefinisikan kepuasan sebagai penilaian emosional yang dilakukan oleh pelanggan setelah suatu produk memenuhi keinginan dan harapan mereka. Jika harapan tidak terpenuhi dan kenyataan yang diakui tidak terpenuhi, siswa akan menjadi kecewa.

Park (dalam Irawan,2021) kepuasan pelanggan adalah sentimen yang dihasilkan dari kesiapan dan pengetahuan anggota staf untuk membantu pelanggan, menjawab pertanyaan mereka, memberi tahu mereka kapan layanan akan diberikan, dan segera mengirimkannya. Ini menunjukkan bahwa ketika siswa menerima layanan yang cepat dan berkualitas tinggi, mereka puas, dan sebaliknya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Konsumen dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

## 2.5 Kerangka pikir

Berdasarkan pada tinjauan pustaka dari hasil penelitian yang relevan atau terkait, maka peneliti akan memberikan gambaran kerangka berpikir yang akan dilakukan sebagai berikut :

**Gambar 2. 1 Kerangka pikir**

