Bab II

Studi terdahulu

Pada bagian studi terdahulu,penelitian sebelumnya digunakan sebagai bahan bahan pertimbangan dan acuan penulis serta memberikan sudut pandang lain terhadap penulis.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wasis Wulandari dengan nim (070916075) dengan judul "Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Ruang Baca Perpustakaan Umum (Badan Arsip dan Perpustakaan Surabaya)" yang ditulis oleh Wasis Wulandari . Penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap layanan ruang baca Badan Arsip dan Perpustakaan Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan survey. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi pengguna terhadap ruang baca Badan Arsip dan Perpustakaan Ruang Baca Surabaya. Masing-masing aspek, mulai dari aspek yang pertama yaitu menilai bahwa ketersediaan buku tidak lengkap, yang kedua aspek persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan yang menyatakan bahwa ruang baca perpustakaan sangat nyaman karena tersedia banyak tempat duduk dan meja. Aspek yang terakhir menyatakan bahwa staff perpustakaan sangat ramah dan sangat membantu para pemustaka.

Kerangka Teori/Kajian Pustaka

• Kualitas

Istilah kualitas mengandung banyak definisi tergantung pada sudut pandang yang dibahas, dan berbagai kepentingan untuk mempergunakannya. Kualitas layanan ruang baca membahas mengenai baik buruk atau tingkatan mutu suatu layanan yang ada didalamnya. Yang pada dasarnya menekankan pada aspek kepuasan dan keperluan atau kebutuhan pemustaka menjadi fokus utamanya. Kualitas layanan ruang baca bisa diukur dengan persepsi dan harapan para pemustaka melalui layanan nyata yang didapatkan saat pemustaka mengunjungi ruang baca.

Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Simamora 2001). Pelayanan adalah suatu sistem yang memenuhi suatu kebutuhan publik, diorganisasikan baik oleh pemerintah maupun perusahaan swasta (Hornby 2000). Menurut Parasuraman, et al. (1988) terdapat 5 (lima) dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan, yaitu: (a) Tangibles, meliputi fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan, serta penampilan personil, (b) Reliability, meliputi aspek-aspek kehandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, (c) Responsiveness, meliputi ketanggapan untuk membantu mahasiswa dan menyediakan jasa dan pelayanan yang dibutuhkan, (d) Assurance, jasa yang diberikan memberikan jaminan keamanan, kompetensi sumber daya dalam pelayanan, (e) Empathy, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, dan memahami kebutuhan konsumen

• Kepuasan

Menurut Lupiyoadi (2001), ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan, yaitu : a. Kualitas produk, b. Kualitas pelayanan, c. Emosional, d. Harga, e. Biaya. Untuk menjaga kepuasan pengguna terhadap perpustakaan, Haryono (1998) berpendapat bahwa Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan

• Pengelolaan

Menurut Balderton (dalam Adisasmita, 2011:21), istilah pengelolaan sama dengan manajemen yaitu menggerakan, mengorganisasikan, dan mengarahkan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan. Dari pendapat ahli tersebut mengenai pengertian pengelolaan,dapat diketahui bahwa jika pengelolaan ruang baca dilakukan secara baik dan optimal maka akan memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pengunjung ruang baca.

Kerangka Konseptual dan hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian ini terdapat beberapa hipotesis yang didapatkan antara lain : 1. Ho : Jika tiga aspek tidak dioptimalkan maka tidak akan tercipta suatu kualitas yang dapat memuaskan pemustaka.

PUSTAKA

2. H1 : Jika tiga aspek tersebut dioptimalkan maka akan tercipta suatu kualitas Ruang Baca yang dapat menimbulkan kepuasan pemustaka.