

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. TINJAUAN TEORI**

##### **A.1. Minat Baca**

###### **1.1. Pengertian Minat**

Menurut Ahmadi (2009: 148) menyatakan minat adalah sikap jiwa orang, seorang termasuk ketiga fungsi jiwanya (kognisi, konasi, dan emosi) yang tertuju pada sesuatu dan dalam hubungan itu unsur perasaan yang terkuat.

Menurut Slameto (2010: 180) menyatakan minat adalah suatu rasa suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat dapat diwujudkan melalui partisipasi dalam suatu aktifitas.

Menurut Sudirman (2010: 76) menyatakan minat juga dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang terjadi apabila seseorang melihat ciri-ciri atau arti sementara situasi yang dihubungkan dengan keinginan-keinginan atau kebutuhan-kebutuhan sendiri.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa minat merupakan perasaan kuat yang timbul dari batin yang dapat dijadikan motivasi untuk mencapai sesuatu dalam menghasilkan kepuasan.

###### **1.1.1 Pentingnya Minat**

Minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Bila mereka melihat bahwa sesuatu akan menguntungkan, mereka merasa berminat. Ini kemudian mendatangkan kepuasan. Bila kepuasan berkurang, minat pun berkurang. Sebaliknya, kesenangan merupakan minat yang sementara. Ia berbeda dari minat bukan dalam kualitas melainkan dalam ketetapan (*persistence*). Selama kesenangan itu ada, mungkin intensitas dan motivasi yang menyertainya sama tinggi dengan minat. Namun ia segera mulai berkurang karena kegiatan yang ditimbulkannya hanya memberi kepuasan yang sementara. Minat lebih tetap karena minat memuaskan kebutuhan yang penting dalam kehidupan seseorang.

Minat memainkan peran yang penting dalam kehidupan seseorang dan mempunyai dampak yang besar atas perilaku dan sikap. Minat menjadi sumber motivasi yang kuat untuk belajar. Anak (individu) yang berminat terhadap sebuah kegiatan, baik permainan maupun pekerjaan, akan berusaha lebih keras untuk belajar dibandingkan dengan individu yang kurang berminat atau merasa bosan.

Minat mempengaruhi bentuk dan intensitas aspirasi seseorang. Ketika anak (individu) mulai berpikir tentang pekerjaan mereka di masa mendatang misalnya, mereka menentukan apa yang mereka ingin lakukan bila mereka dewasa. Semakin yakin mereka mengenai pekerjaan yang diidamkan, semakin besar minat mereka terhadap kegiatan di kelas atau di luar kelas, yang mendukung tercapainya aspirasi itu. Minat menambah kegembiraan pada setiap kegiatan yang ditekuni seseorang. Bila anak (individu) berminat pada suatu kegiatan, pengalaman mereka akan jauh lebih menyenangkan daripada bila mereka merasa bosan. Karena jika anak (individu) tidak memperoleh kegembiraan suatu kegiatan, mereka hanya akan berusaha

seperlunya saja. Akibatnya, prestasi mereka jauh lebih rendah dari kemampuan mereka .  
(Hurlock,2000:114-116)

### **1.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat**

Menurut Nurwakhid (1995) menjelaskan minat bertalian erat dengan perhatian, keadaan lingkungan, perangsang dan kemauan. Minat pada dasarnya adalah penerimaan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar pribadi sehingga kedudukan minat tidaklah stabil karena dalam kondisi-kondisi tertentu minat bisa berubah-ubah, tergantung faktor-faktor yang mempengaruhinya (Guntoro, 2007:16). Lebih lanjut Nurwakhid (1995) menjelaskan yang mempengaruhi minat secara garis besar ada tiga yaitu faktor fisik, psikis, dan lingkungan:

#### **a. Faktor Fisik**

Kondisi fisik individu sangat berperan dalam menentukan minat. Faktor fisik merupakan pendukung utama setiap aktivitas yang dilakukan individu (Guntoro, 2007:16).

#### **b. Faktor Psikis**

Faktor psikis yang mempengaruhi minat diantaranya motif, perhatian dan perasaan.

##### **1). Motif**

Motif adalah dorongan yang datang dari dalam diri manusia untuk berbuat sesuatu. Menurut Walgito (1993) motif diartikan sebagai suatu kekuatan yang terdapat dalam diri organisme yang menyebabkan organisme itu bertindak atau berbuat. Dorongan ini tertuju kepada suatu tujuan tertentu. Jadi dapat disimpulkan bahwa minat timbul jika ada motif, dan motif bersifat alami sebagai akibat perkembangan individu sesuai dengan norma yang ada pada individu.

## 2). Perhatian

Menurut Walgito (1993) menjelaskan bahwa perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau kelompok obyek. Perhatian akan menimbulkan minat seseorang jika subyek mengalami keterlibatan dalam obyek.

## 3). Perasaan

Menurut Winkel (1991) menjelaskan bahwa perasaan adalah aktivitas psikis yang di dalamnya subyek menghayati nilai-nilai suatu obyek. Hubungan perasaan dalam mencapai minat adalah sebagai berikut:

Perasaan Sikap Minat Perasaan senang akan menimbulkan minat yang akan diperkuat adanya sikap positif, sebab perasaan senang merupakan suatu keadaan jiwa akibat adanya peristiwa yang datang pada subyek bersangkutan.

## c. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan yang mempengaruhi minat adalah lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat;

### 1). Lingkungan keluarga

Lingkungan keluarga merupakan satu kesatuan antara ayah, ibu, anak dan keluarga lainnya. Keluarga mempunyai peranan penting dalam mempersiapkan anak untuk mencapai masa depan yang baik bagi diri sendiri, keluarga dan masyarakat. Keluarga merupakan peletak dasar bagi pola tingkah laku, karakter, intelegensi, bakat, minat dan potensi anak yang

dimiliki untuk dapat berkembang secara optimal. Dengan demikian, keluarga merupakan faktor yang paling penting bagi tumbuh dan berkembangnya potensi yang dimiliki anak.

## 2). Lingkungan sekolah

Menurut Guntoro (2007:16-19) Sekolah merupakan lingkungan yang sangat potensial untuk mendorong anak didik dalam perkembangan minat, misalnya di lingkungan sekolah memberi motivasi kepada siswanya untuk mandiri, maka kemungkinan siswa tersebut juga akan punya minat untuk mandiri

## 3) Lingkungan masyarakat

Menurut Suryaman (dalam Guntoro, 2007:19) berpendapat bahwa lingkungan masyarakat merupakan lingkungan di luar lingkungan keluarga baik di kawasan tempat tinggalnya maupun di kawasan lain (Suryaman, 2006:26). Masyarakat merupakan lingkungan ketiga yang turut mempengaruhi perkembangan minat.

Menurut L. D Crow (Agatha Dita Kristada, 2010:19-20), menyebutkan faktor yang mempengaruhi minat:

a. *The factor inner urge* adalah rangsangan yang datang dari lingkungan atau ruang lingkup yang sesuai dengan keinginan atau kebutuhan seseorang akan mudah menimbulkan minat.

b. *The factor of social motive* adalah minat seseorang terhadap obyek atau sesuatu hal, disamping hal dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri manusia juga dipengaruhi oleh motif sosial.

c. *Emotional factor* adalah faktor perasaan dan emosi mempunyai pengaruh terhadap obyek misal perjalanan sukses yang dipakai individu dalam suatu kegiatan tertentu dapat

membangkitkan perasaan senang dan dapat menambah semangat atau kuatnya minat dalam kegiatan tersebut.

Menurut Sri Hidayati (Agatha Dita Kristsada, 2010:20-21), faktor yang mempengaruhi minat adalah:

a) Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar diri seseorang yang dapat mempengaruhi minatnya. Contoh: lingkungan sekitar, sarana, prasarana, dan fasilitas yang digunakan.

b) Faktor Internal

Faktor internal yaitu segenap pikiran emosi dan persoalan dari dalam diri seseorang yang mempengaruhi minat sehingga tidak dapat dipusatkan. Contoh: minat, ingatan, motivasi, dan kemauan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat adalah faktor fisik, faktor psikis, dan faktor lingkungan.

### **1.1.3. Macam Minat**

Menurut M. Buchori (1991:136), menyebutkan minat dapat dibedakan menjadi dua:

a) Minat primitif yaitu minat yang bersifat biologis, seperti kebutuhan makan, minum, dan bebas bergaul. Jadi, pada minat ini meliputi kesadaran tentang kebutuhan yang langsung dapat memuaskan dorongan untuk mempertahankan organisme.

b) Minat kultural dapat disebut juga sebagai minat sosial yang berasal atau diperoleh dari proses belajar. Jadi, minat kultural ini lebih tinggi nilainya dari pada minat primitif (Ari, 2012:21).

Menurut Pasaribu (1993: 52), menyebutkan minat dibedakan menjadi dua:

a) Minat aktual adalah minat yang berlaku pada obyek yang ada pada suatu saat dan ruangan yang konkrit

b) Minat disposisional atau arah minat yang dasarnya pembawaan (disposisi) akan menjadi ciri sikap hidup seseorang. (Ari, 2012:22)

Berdasarkan beberapa pengertian dari beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa macam minat ada empat, yaitu minat primitif yang meliputi kesadaran tentang kebutuhan, minat kultural yang diperoleh dari proses belajar, minat aktual yang berdasar pada waktu dan ruang yang sedang dialami, dan minat disposisional yang berdasar pada pembawaan sikap hidup seseorang.

## **1.2. Baca**

### **1.2.1 Pengertian Baca**

Menurut Rahim (2006: 2) menyatakan membaca pada hakikatnya adalah suatu yang rumit yang melibatkan banyak hal, tidak hanya sekedar menghafalkan tulisan, tetapi juga melibatkan aktifitas visual berfikir, psikolinguistik, dan metakognitif.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2010: 261) baca dapat diartikan sebagai melihat serta memahami isi dari apa yang tertulis (dengan melisankan atau dalam hati).

Menurut Damarjati Supadjar (2000: 79) menyatakan membaca adalah suatu aktifitas membacah suatu hal yang lahir, tentunya dalam pengertian luas. Maksud dari lahir disini adalah benda dalam arti fisik kogkrit maupun abstrak yang dapat diindera oleh panca indera manusia, baik secara langsung maupun tidak langsung. Langsung dalam pengertian melalui pengelihatian, perabaan, penciuman, pengucapan, maupun pendengaran. Sedangkan tidak langsung. Dapat diartikan melalui ciri-ciri suatu benda atau keadaan, ataupun dengan peralatan bantu tertentu.

Membaca merupakan aktivitas yang biasa dilakukan oleh setiap orang yang berkeinginan untuk maju dan memperluas wawasan dan pengetahuannya. Dengan membaca, seseorang dapat menerima berbagai ragam informasi yang akan memberikan manfaat bagi dirinya. Sebenarnya proses penyerapan informasi juga dapat dilakukan melalui pendengaran (hearing) maupun pengamatan (observation). Akan tetapi, daya serap informasi melalui aktivitas membaca nampaknya lebih efektif daripada melakukan kegiatan-kegiatan. (Dariyo 2000:85)

Dalam pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa baca adalah kegiatan memahami atau mengerti arit tulisan dengan tujuan untuk menambah ilmu pengetahuan dan informasi.

### **1.2.2. Tujuan dan Manfaat Membaca**

Menurut Heilman (2001: 316-322) mengemukakan beberapa manfaat dan tujuan membaca yang dimaksudkannya itu, antara lain sebagai berikut:

- 1) menambah atau memperkaya diri dengan berbagai informasi tentang topik-topik yang menarik.
- 2) Memahami dan menyadari kemajuan pribadinya sendiri.
- 3) Membenahi atau meningkatkan pemahamannya tentang masyarakat dan dunia atau tempat ynag dihuninya



- 4) Memperluas cakrawala wawasan atau pandangan dengan jalan memahami orang-orang lain dan bagian atau tempat-tempat lain.
- 5) Memahami lebih cermat dan lebih mendalam tentang kehidupan pribadi orang-orang besar atau pemimpin terkenal dengan jalan membaca biografisnya.
- 6) Menikmati dan ikut merasakan laika-liku pengalaman petualangan dan kisah percintaan orang-orang lain

Atas dasar tujuan dan manfaat membaca yang dikemukakan oleh Heilman itu, dapat disimpulkan bahwa tujuan dan manfaat membaca itu pada dasarnya terbagi (a) membaca untuk memperoleh informasi yang bermanfaat bagi kehidupan sehari-hari dan (b) membaca untuk memperoleh kepuasan kenikmatan emosional artistik. Untuk memahami tujuan dan manfaat yang ingin diperoleh itu, tentu saja memerlukan sejumlah jenis dan corak atau ragam buku sehingga kebutuhan dan kenyaatn individu setiap murid dapat terpenuhi dan tersalurkan secara tepat. Tujuan dan manfaat membaca itu tidak dapat dilihat terpisah dari selera minat baca yang berbeda pada setiap individu murid.

### **1.3. Minat Baca**

#### **1.3.1 Pengertian Minat Baca**

Sinambela dalam (Sandjaja, 2006) menyatakan minat membaca adalah sikap positif dan adanya rasa ketertarikan dalam diri individu terhadap aktivitas membaca dan tertarik terhadap buku. Dengan pengetahuannya, pembaca harus bisa mengikuti jalan pikiran penulis dan dengan daya kritisnya ditantang untuk bisa merespon dengan menyetujui atau bahkan untuk tidak menyetujui gagasan atau ide-ide yang dilontarkan penulis.

Rahim (2006: 28) menyatakan minat membaca adalah keinginan kuat disertai usaha-usaha seseorang untuk membaca.

Minat baca diartikan sebagai suatu perhatian yang kuat dan mendalam disertai dengan perasaan senang terhadap kegiatan membaca sehingga mengarahkan anak untuk membaca, kesadaran akan manfaat membaca, frekuensi membaca dan jumlah bahan bacaan yang pernah dibaca oleh anak. (Aiken Ginting 2005)

Dari pengertian minat membaca di atas, maka dapat disimpulkan bahwa minat membaca adalah sesuatu keinginan atau kemauan yang disertai perhatian dan keaktifan yang disengaja yang berkeinginan untuk maju dan ingin memperluas wawasan serta pengetahuannya yang diperolehnya dengan membaca di perpustakaan.

### **1.3.2. Prinsip-prinsip Yang Mempengaruhi Minat Baca**

Menurut Dawson dalam Rahman, dkk (1960: 133-147) menyatakan prinsip-prinsip yang mempengaruhi minat baca sebagai berikut:

- 1). Seseorang (baca: murid) dapat menemukan kebutuhan dasarnya lewat bahan-bahan bacaan jika topik, isi, pokok persoalan, tingkat kesulitan dan cara penyajiannya sesuai dengan kenyataan individunya. Berdasarkan prinsip itu, dapat ditegaskan bahwa setiap murid memiliki kebutuhan dan kepentingan individual yang berbeda dengan murid lainnya. Perbedaan itu berpengaruh terhadap pilihan dan minat baca setiap individu murid sehingga setiap murid memilih buku atau bahan bacaan sesuai dengan kenyataan dengan kepentingan sendiri. Prinsip itu termasuk prinsip psikologis.

- 2). Kegiatan dan kebiasaan membaca dinyatakan atau dianggap berhasil atau bermanfaat jika murid memperoleh kepuasan dan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasarnya. Setiap murid ingin memenuhi kebutuhan. Kebutuhan dasarnya, yaitu rasa aman, status dan kedudukan tertentu, kepuasan afektif, dan kebebasan yang sesuai dengan kenyataan serta tingkat perkembangannya. Kebutuhan itu berpengaruh terhadap pilihan dan minat baca masing-masing individu. Hal itu berarti bahwa ada pengaruh faktor psikologis dari minat baca.
- 3). Tersedianya sarana buku bacaan kehidupan keluarga atau rumah tangga merupakan salah satu faktor pendorong terhadap pilihan bahan bacaan dan minat baca setiap individu. Atas dasar prinsip itu dapat ditegaskan bahwa pilihan dan minat baca setiap individu ada kemungkinan di dorong oleh kondisi atau status sosial ekonomis kehidupan keluarga atau rumah tangganya masing-masing. Dengan kata lain, perwujudan minat baca didorong pula oleh faktor-faktor sosiologis
- 4). Jumlah dan ragam bacaan yang disenangi oleh anggota-anggota keluarga (ayah, ibu, dan saudara kandung) juga berfungsi sebagai salah satu pendorong terhadap pilihan bahan bacaan dan minat baca setiap individu. Atas dasar prinsip itu, dapat ditegaskan bahwa minat baca setiap individu dapat timbul karena kebiasaan dan kesenangan anggota keluarganya masing-masing. Kebiasaan dan kesenangan di kalangan anggota keluarga itu dapat dilihat sebagai salah satu faktor pendorong yang dimasukkan sebagai faktor sosiologis.
- 5). Terjadinya sarana perpustakaan sekolah yang relatif lengkap dan sempurna serta kemudahan proses meminjamannya merupakan faktor besar yang mendorong terhadap pilihan bahan

bacaan dan minat baca individu. Atas dasar prinsip itu, dapat ditegaskan bahwa faktor pendorong yang dimasukkan sebagai faktor sosiologis.

- 6). Adanya program khusus kurikuler yang memberikan kesempatan individu membaca secara periodik di perpustakaan agar mendorong peningkatan minat baca individu. Prinsip itu menegaskan bahwa kegiatan pelaksanaan pengajaran membaca secara intensif dan efektif merupakan kegiatan kurikuler yang sangat mendorong dalam pembinaan, pengembangan, dan peningkatan minat baca individu.
- 7). Saran-saran teman sekelas sebagai faktoreksternal dapat mendorong timbulnya minat baca individu. Prinsip itu menegaskan bahwa kegiatan belajar mengajar berupa tukar pengalaman, diskusi, dan sumbang saran yang dilakukan individu dalam ruang kelas atau di luar ruang kelas, baik dengan pengarahan dan bimbingan guru dapat mendorong pemilihan bahan bacaan dan minat baca individu.
- 8). Faktor guru yang berupa kemampuan mengolah kegiatan dan interaksi belajar-mengajar, khususnya dalam program pengajaran membaca, kejelian guru dalam memperhatikan perbedaan selera dan minat baca individu, sangat mendorong pembinaan, pengembangan, dan peningkatan minat baca individu prinsip itu menegaskan bahwa kegiatan kurikuler merupakan faktor pendorong dalam pembinaan, pengembangan, dan peningkatan minat baca individu.
- 9). Faktor jenis kelamin juga berfungsi sebagai pendorong perwujudan pemilihan buku bacaan dan minat baca individu. Prinsip itu menegaskan bahwa perbedaan jenis kelamin secara psikologis dapat mendorong perwujudan selera dan minat baca individu.

Menurut Haris dan Liba (1960: 728-733) menyatakan bahwa minat dapat dilihat atau dinilai dari:

1. wujud pernyataan atau pengakuan seseorang terhadap onjek-objek tertentu
2. wujud perilaku seseorang dalam melakukan sesuatu

## **A.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi**

### **2.1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan Perguruan Tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi. Dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuan. Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal nama Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat), maka perpustakaan perguruan tinggi pun bertujuan membantu melaksanakan ketiga dharma perguruan tinggi, yang termasuk perguruan tinggi ialah perpustakaan jurusan bagian, Fakultas, Universitas, Institut, Sekolah Tinggi Politeknik, Akademi maupun Perpustakaan Program Non-Gelar.

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan pokok di perpustakaan disamping kegiatan-kegiatan yang lain. Pelayanan merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Hal ini terjadi karena karena kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung pustakawan dengan penggunanya, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan pelayanan tersebut dilangsungkan. (Basuki 2005:51)

Kegiatan pelayanan sebuah Perpustakaan merupakan ujung tombak dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan. Dalam pelayanan itu sendiri memiliki empat unsur, yaitu: koleksi, fasilitas/sarana, staff dan pengguna.

Menurut perpustakaan Nasional Republik Indonesia (2011) menyatakan bahwa ada tujuh standar dalam pemenuhan perpustakaan yaitu

1. Koleksi meliputi : Jenis dan jumlah koleksi, penambahan koleksi, koleksi khusus, bahan perpustakaan referensi, pengorganisasian bahan perpustakaan, cacah ulang, penyiangan, pelestarian bahan perpustakaan
2. Sarana dan Prasarana meliputi: Gedung/luasan gedung, ruang, sarana, lokasi perpustakaan
3. Layanan meliputi: Jam buka perpustakaan, jenis layanan perpustakaan, laporan kegiatan
4. Tenaga meliputi: Jumlah tenaga, kualifikasi kepala perpustakaan, kualifikasi tenaga perpustakaan
5. Penyelenggaraan meliputi: Penyelenggaraan dan pendirian perpustakaan, nomor Pokok Perpustakaan, struktur organisasi, program kerja
6. Pengelolaan meliputi: Visi perpustakaan, misi perpustakaan, tujuan perpustakaan, kebijakan perpustakaan, fungsi perpustakaan perguruan tinggi, anggaran / Jumlah anggaran
7. Teknologi Informasi dan komunikasi

### **A.3. Kualitas Pelayanan**

#### **3.1 Pengertian Kualitas**

Menurut Kotler dan Amstrong (2001:49) berpendapat bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat.

Kualitas menurut pengertian yang dirumuskan oleh Goetsh, dkk (dalam Sugiarto, 1999:38) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Definisi kualitas diatas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada pengguna perpustakaan. Semakin tinggi kualitas maka semakin tinggi kepuasan pengguna perpustakaan. Sebaliknya bila semakin rendah tingkat kualitas maka semakin rendah kepuasan pengguna perpustakaan. Dengan demikian maka kualitas layanan menjadi suatu hal yang harus diperhatikan dalam suatu kegiatan jasa.

### **3.1.1. Pengertian Pelayanan**

Layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pengguna perpustakaan, klien, pasien,dll) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani. Dengan demikian akan terjadi komunikasi batin antara kedua belah pihak, yaitu antara penyedia jasa dan konsumennya. Dengan melihat teori diatas bahwa untuk mengetahui kualitas atau tidaknya suatu pelayanan di suatu Perpustakaan dapat diukur dengan jalan melihat persepsi masing-masing penggunanya. Hal ini dikarenakan kesan-kesan indera mereka untuk memberikan makna berbeda-beda juga sesuai dengan pengalaman dan kerangka berpikir mereka. (Sugiarto 1999:64)

Konsep utama tentang kualitas pelayanan menurut Kurtz dalam (Nuraini, 2001:25) adalah :

- a. Kualitas pelayanan lebih sulit untuk diukur daripada kualitas barang atau produk.
- b. Kualitas pelayanan didasarkan pada persepsi pengguna tentang hasil atau akibat dari layanan yang diberikan dan penilaian mereka tentang proses dimana layanan itu diberikan.
- c. Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara hasil atau akibat dari layanan dengan apa yang diharapkan sebelumnya oleh pengguna.

Kualitas atau mutu dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Dikatakan kurang baik jika pelanggan memperoleh layanan yang lebih rendah dari yang diharapkannya.

### **3.1.2 Pengertian kualitas pelayanan**

Menurut Wyekof dalam Tjiptono (2000:59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika pelayanan diterima melampaui harapan konsumen maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan konsumen, maka kualitasnya dipersepsikan buruk.

Menurut Kurtz dalam (Nuraini, 2001:25) kualitas pelayanan adalah perbedaan antara hasil atau akibat dari layanan dengan apa yang diharapkan sebelumnya oleh pengguna.

Hal-hal diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas layanan yang diterima.

### **3.1.3. Aspek-aspek kualitas pelayanan**



Menurut Parasuraman (1997:62) menyatakan aspek kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi (perusahaan) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus disesuaikan untuk pelanggan, seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, *kesopansantunan* dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan (organisasi). Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen; komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan (organisasi) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2001:150) ada lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Kesenjangan persepsi manajemen

Terjadi adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.

b. Kesenjangan spesifikasi kualitas

Terjadi kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas dan tidak adanya penyusunan tujuan.

c. Kesenjangan penyampaian pelayanan

Terjadi kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor: (1) ambisius peran, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan pelanggan; (2) konflik peran, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak; (3) kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya; (4) kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai; (5) sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadainya sistem penilaian dari sistem imbalan; (6) *perceived control*, yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan; (7) *team work*, yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama dan terpadu.

d. Kesenjangan komunikasi

Terjadi kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horinzontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan. Dalam hal ini komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan pelanggan.

e. Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan

Terjadi perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan.

### **3.1.4 Faktor Penentu Kualitas Pelayanan**

Menurut Osborn, dkk. dalam (hernon 1998:116) menyatakan bahwa kualitas pelayan suatu organisasi dipengaruhi oleh tujuan organisasi, sistem insentif yang dipakai, sistem akuntabilitas dan struktur kekuasaan.

Terdapat konsep lain yang memiliki kaitan erat dan berdampak langsung terhadap keberhasilan pendekatan kualitas pelayanan dalam menyediakan informasi adalah bahwa, tiap organisasi haruslah memperhatikan dan mendengarkan pendapat yang dikeluarkan oleh pelanggan mengenai jasanya.

Berry, dkk. dalam (Lupiyoadi 2001: 182), mengembangkan kualitas pelayanan yang efektif melalui sistem informasi, ada lima petunjuk yang perlu dilakukan, yaitu:

a. Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan

Perusahaan atau suatu organisasi harus dapat mengukur besarnya harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

b. Menentukan di mana titik berat kualitas informasi.

Perusahaan atau organisasi harus mampu menetapkan titik berat kualitas informasi yang ingin dicapai. Penitikberatan kualitas informasi ada pada proses keputusan pihak manajemen yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan yang diharapkan.

c. Mengetahui saran pelanggan

Perusahaan atau organisasi dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran pelanggan mengenai produk atau jasanya.

Menghubungkan kinerja pelayanan dan *output* yang dihasilkan oleh perusahaan

d. Organisasi diharapkan mampu mengkaitkan kinerja pelayanan dengan tujuan organisasi.

e. Menjangkau seluruh pegawai

Penerapan sistem informasi dalam kualitas pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait di dalam hirarki organisasi. Sistem tersebut harus didesain sedemikian rupa agar semua pegawai yang berada dalam fungsi yang berbeda mendapatkan informasi yang sesuai.

**B. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Minat Baca di Perpustakaan UMG Pada Mahasiswa**

Setiap individu adalah unik dan setiap orang pasti mempunyai kemampuan, minat dan kepribadiannya masing-masing (Kartono, 2002:8). Masing-masing individu memiliki perbedaan dalam penampilan, bakat, kemampuan dan minat. (Sarwono, 1999: 77)

Minat memainkan peranan penting dalam kehidupan mahasiswa dan mempunyai dampak yang besar atas perilaku dan sikap, jadi dapat dikatakan minat merupakan sumber motivasi yang mendorong mahasiswa untuk melakukan kegiatan yang mereka inginkan. (Hurlock, 2001: 114)

Minat membaca pada mahasiswa tidak bisa lepas dari kualitas pelayanan yang di berikan perpustakaan, karena adanya pelayanan maka minat yang sudah terbentuk pada diri individu maka akan berpengaruh pada tingkah laku yang bersangkutan terhadap stimulus tersebut. Berkaitan dengan penelitian ini maka stimulus tersebut adalah kualitas pelayanan perpustakaan.

Menurut Effendi dalam (Sofa, 2008), umpan balik positif adalah tanggapan atau respon atau reaksi dari pengguna kepada perpustakaan sehingga terjadi komunikasi yang baik. Sedangkan umpan balik negatif adalah tanggapan pengguna berupa ketidaksetujuan tidak mendukung atau tidak menerima pesan yang disampaikan pihak Perpustakaan. Minat positif atau negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan dapat dijadikan masukan untuk kemudian menentukan strategi baru demi meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan untuk memperbaiki ataupun mempertahankannya.

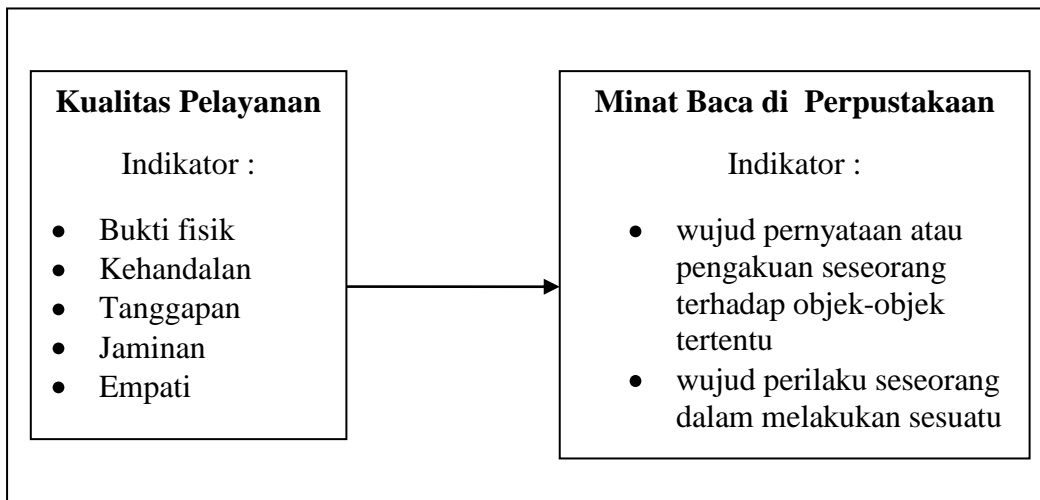
Fungsi perpustakaan bagi mahasiswa adalah untuk memperdalam dan menelusuri berbagai ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan kebutuhan hidupnya. Penguasaan konsep dasar yang baik memudahkan mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmunya pada situasi dan kondisi yang lebih berkembang yang akhirnya mahasiswa akan memiliki inisiatif, daya kreatif, sikap kritis, rasional, dan objektif. Fungsi perpustakaan bagi mahasiswa lainnya adalah untuk meningkatkan apresiasi seni dan sastra serta seni budaya lainnya melalui cara membaca di perpustakaan.

Kegiatan pelayanan sebuah Perpustakaan merupakan ujung tombak dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan. Dalam pelayanan itu sendiri memiliki empat unsur, yaitu: koleksi, fasilitas/sarana, staff dan pengguna. Muhdhoffir (1999:64). Keempat unsur itu harus terselenggara dengan baik dan benar. Bila salah satu unsur tersebut tidak ada atau masing-masing diselenggarakan asal jadi, maka pelayanan tidak dapat tercipta seperti yang diharapkan. Dalam kegiatan pelayanan perpustakaan terjadi interaksi antara antara masyarakat pengguna dengan perpustakaan. Baik tidaknya suatu perpustakaan tercermin dari penilaian pengguna.

Pelayanan perpustakaan merupakan upaya pemberdayaan dan penyebarluasan secara optimal bahan atau koleksi informasi yang dimiliki perpustakaan kepada para pengguna. Perpustakaan

harus dapat mempunyai cara agar dapat menarik minat mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan. Salah satu yang dapat digunakan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan dengan baik akan memberikan kesan yang positif terhadap pengguna perpustakaan dalam penelitian ini adalah mahasiswa. Mahasiswa yang menerima layanan yang lebih baik, tentunya akan memiliki minat baca yang baik pula di perpustakaan tersebut.

### C. Kerangka Konseptual



**Gambar 1. Kerangka Konseptual Hubungan Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Minat Baca di Perpustakaan UMG pada Mahasiswa**

### D. Hipotesis

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan diatas dapat diajukan hipotesis bahwa ada hubungan tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat minat baca di perpustakaan UMG pada mahasiswa.