**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

1. **Pengertian Manajemen Sarana Dan Prasarana Perpustakaan**
2. **Pengertian Manajemen**

Secara etimologi/ harfiah kata manajemen berasala dari kata “*manage”* yang bersumber pada perkataan latin “*manus”*  yang berarti tangan dan “*agare”* yang berarti melekukan. Kata-kata itu digabung menjadi kata kerja “*managere”* yang artinya menangani. Kemudian menjadi kata benda *management* dan *manager* yang diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.[[1]](#footnote-2)

Menurut kamus besar bahasa Indonesia istilah manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.[[2]](#footnote-3)

Manajemen memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Karenanya, manajemen dapat diartikan sebagai ilmu dan seni tentang upaya untuk memanfaatkan semua sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan secara efektif dan efesien. Manajemen dipandang dari berbagai perpektif yang ada, mempunyai dasar yang kuat yang tidak terlepas dari perpaduan antara ilmu dan seni.[[3]](#footnote-4)

Sedangkan secara terminologi manajemen adalah suatu proses dimana suatu kelompok secara kerja sama mengarahkan tindakan atau kerjanaya untuk mencapai tujuan bersama. Proses tersebut mencakup teknik-teknik yang digunakan oleh para manajer untuk mengkoordinasikan kegiatan atau aktifitas orang-orang lain menuju tercapainya tujuan bersama.[[4]](#footnote-5)

Menurut G.R. Terry: manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai saran-saran yang telah ditetapkan melalui pengendalian sumber daya manusia.[[5]](#footnote-6) Hilman juga menguraikan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan yang sama.

Menurut Ricky W. Griffin: Manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (goals) secara efektif dan efesien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal.[[6]](#footnote-7)

Dari beberapa pengertian manajemen di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen mengandung tiga unsur penting dan mendasar yang meliputi: manajemen terjadi karena adanya kegiatan yang dilakukan oleh seseorang pengelola, menunjukan kegiatan yang dilakukan bersama, memeilki tujuan yang hendak dicapai serta pengelolaan itu dilakukan dalam suatu organisasi sehingga tujuan yang akan dicapai itu adalah tujuan organisasi.

8

Dalam proses manajemen terlibat fungsi-fungsi pokok yang ditampilkan melalui perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pergerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).[[7]](#footnote-8)Secara umum fungsi-fungsi tersebut dapat diimplementasikan sebagai berikut:

1. Perencanaan

Dalam manajemen, perencanaan harus dilakukan untuk memberikan arah, menjadi standar kerja, memberikan kerangka pemersatu, dan membantu untuk memperkirakan peluang-peluang.

1. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan penyatuan langkah dari seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan oleh elemen-elemen dalam suatu lembaga.

1. Pergerakan

Pergerakan merupakan implementasi dari perencanaan dan pengorganiasian secara kongkrit. penggerak dalam pelaksanaan aktivitas perpustakaan sangat diperlukan untuk memberikan arah dan menggerakkan elemen-elemen terkait ,guna mencapai tujuan.

1. Pengawasan

Pelaksanaan tugas-tugas, kekuasaan, dan tanggung jawab dalam suatu perpustakaan perlu adanya pengawasan agar diperoleh hasil seperti yang diharapkan, di samping peningkatan kualitas.

Dari pengetian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen adalah merncanakan, mengorganisir, menggerakan dan meganwasi dalam sebuah lembaga agar tujuan yang telah ditetapkan dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut, maka Allah menegaskan dalam Q.S. AN-Nisa: 58 bahwa:

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.*

1. **Pengertian Perpustakaan.**

Menurut bahasa Indonesia istilah “perpustakaan” dibentuk dari kata dasar pustaka ditambah awalan “per” dan akhiran “an”. Menurut kamus umum bahasa Indonesia perpustakaan diartikan sebagai kumpulan buku-buku (bahan bacaan dsb).[[8]](#footnote-9) Atau bisa dikatakan sebagai wadah informasi dapat berupa buku atau non buku sehingga perpustakaan sebagai lembaga yang menghimpun bahan pustaka dan menyediakan sarana bagi orang untuk memanfaatkan koleksi tersebut. Dalam bahasa inggris disebut “*library* yang berarti perpustakaan”.[[9]](#footnote-10) Dalam bahasa arab disebut “*al-maktabat*  yang berarti tempat menyimpan buku-buku”[[10]](#footnote-11).

Sutarno NS, M. Si. Pepustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan atau gedung itu sendiri yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan untuk pembaca.[[11]](#footnote-12)Sulistio Basuki mengungkapkan perpustkaan adalah sebuah ruanagan, bagian sebuah gedung ataupun gedung sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainya seperti majalah, laporan, pamvlet, naskah lembaran musik, berbagai karya audio visual seperti film, slide, kaset, piringan hitam, berbentuk mikro seperti mikro film dan sebagainya yang disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan oleh pembaca bukan untuk dijual.[[12]](#footnote-13)

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah gedung yang memilki ruangan yang digunakan untuk menyimpan berbagai koleksi sumber bacaan yang dapat dimanfaatkan oleh para pengunjung perpustakaan serta buku-buku yang diatur sedemikian rupa ( rapih ) dapat memudahkan para pembaca untuk mencari buku-buku yang dibutuhkan.

Ibrahim Bafadal, juga mengemukakan bahwa :

Perpustakaan adalah suatu unit karja dari suatu badan atau lemabaga tertentu yang mengelolah bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.[[13]](#footnote-14)

Dari pengertian perpustakaan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu institusi unit kerja yang menyimpan koleksi bahan pustaka secara sistematis dan mengelolanya dengan cara khusus sebagai sumber informasi dan dapat digunakan oleh pemakainya.

1. **Pengertian Sarana dan Prasarana**

Sarana menurut kamus bahasa Indonesia adalah segala sesuatu yang dapat dipakai, propaganda untuk mencapai maksud atau tujuan, alat media, syarat, upaya dan sebagainya.[[14]](#footnote-15) Pengertian sarana tersebut juga ditunjang oleh pendapat dari Winarno Surakhmad, beliau mengemukakan bahwa sarana adalah sesuatu yang dapat dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat menunjang terlaksananya suatu kegiatan.[[15]](#footnote-16) Prasarana perpustakaan juga dapat diartikan sebagai fasilitas yang mendasar/ penunjuang utama terselenggaranya perpustakaan anatara lain berupa lahan, bangunan atau ruang perpustakaan

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana perpustakaan adalah semua benda, barang dan inventaris yang menjadi milik perpustakaan dan digunakan untuk menunjang penyelenggaraan kegiatan perpustakaan. Sebab sebuah lembaga pendidikan, perpustakaan tidak berbeda dengan lembaga yang lainnya, tentu saja membutuhkan sarana dan prasarana untuk menunjang keberlangsungan lembaga tersebut. Pengelolaan perpustakaan dalam konteks manajemen sarana prasarana penyelenggaraan perpustakaan adalah bagaimana upaya menata sarana prasarana perpustakaan, sehingga sarana prasarana perpustakaan diharapakan memiliki standar sarana prasarana perpustakaan.

Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Bab IX Pasal (1) Setiap penyelenggaraan perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan standar nasioanal perpustakaan. Selanjutnnya pada Pasal (2) dijelaskan bahwa sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimanfaatkan dan dikembangkan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Ruang dan perlengkapan yang tersedia harus di tata dan dirawat dengan baik sehingga benar-benar menunjang penyelenggaraan perpustakaan secara efektif dan efesien.[[16]](#footnote-17)

Berdasarkan pengertian manajemen sarana dan prasarana perpustakaan diatas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pengertian manajemen sarana dan prasarana perpustakaan adalah pengelolaan fasiliatas yang ada pada perpustakaan yang didasarkan pada teori dan prinsip-prinsip manajemen, penerapan ilmu manajamen perpustakaan agar perpustakaan berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

1. **Macam-Macam Sarana dan Prasarana Perpustakaan**

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap siswa. Dalam penyelenggaraanya memerlukan ruang khusus beserta perlengkapanya. Ruang dan perlengkapan yang tersedia harus ditata dan dirawat dengan baik sehingga benar-benar menunjang penyelenggaraan perpustakaan sekolah secara baik dan efisien. Adapun macam-macam sarana dan prasarana perpustakaan, menurut Ibrahim Bafadal adalah sebagai berikut :

1. Ruang atau gedung perpustakaan sekolah Ruang atau gedungperpustakaan sekoalah yaitu berupa ruang, seperti ruang kelas karena memang yang ada hanya ruang kelas biasa yang kebetulan tidak terpakai dan bisa berupa gedung khusus yang dalam pembangunanya memang direncanakan untuk peprustakaan sekolah. Apapun bentuknya baik berupa ruang ataupun gedung khusus harus memenuhi syarat-syarat tertentu untuk penyelenggaraan perpustakaan sekolah.
2. Peralatan perpustakaan sekolah yaitu ada yang bersifat habis pakai dan ada yang tahan lama, dapat digunakan terus menerus dalam jangka waktu yang relatif lama.
3. Perlengakapan perpustakaan sekolah Perlengkapan yang sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan perpustakaan adalah meja sirkulasi, rak buku, rak majalah, rak surat kabar, almari kabinet, kereta buku, almari katalog, papan display.[[17]](#footnote-18)

Dari pengertian tersbut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana perpustakaan adalah segala sesuatu yang ada pada perpustakaan baik berupa gedung, peralatan maupun perlengkapan yang dapat menunjang terselenggaranya perpustakaan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengadaan sarana dan prasarana perpustakaan sekolah sangat penting bagi para siswa dan para guru, yang masing–masing berguna untuk mempermudah dalam mencari ilmu pengetahuan lewat perantara buku agar wawasan pengetahuan mereka lebih bertambah. Oleh karena itu, kepala sekolah perlu memperhatikan dan melakukan inovasi bagi pengembangan sarana dan prasarana perpustakaan sekolah itu sendiri, agar tujan yang diharapkan dapat terlaksana.

1. **Peranan perpustakaan sekolah**

Perpustakaan memegang peranan penting dalam sebuah lembaga pendidikan, sehingga para penggun a atau pemakai yakni guru/ dosen, petugas pendidikan lainnya dapat menjadikan perpustakaan sebagai :

1. Sebagai media atau jembatan yang menghubungkan antara sumber informasi dengan para penggunnya.
2. Sebagai sarana untuk mengembangkan komunikasi bagi para pengguna perpustakaan.
3. Sebagai lembaga untuk meningkatkan, kebiasaan dalam membaca untuk para penngunya.
4. Sebagai fasilitator, mediator, dan motivator bagi mereka yang ingin mencari, memanfaatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan serta pengalamannya.
5. Perpustakaan merupakan agen perubahan, agen pembangunan dan agen kebudayaan umat manusia.[[18]](#footnote-19)

Dari beberapa peranan perpustakaan diatas, maka dapat penulis menarik suatu ksimpulan bahwa peranan perpustakaan sekolah yaitu sebagai lembaga penyadia ilmu pengetahuan dan informasi yang dapat membantu siswa untuk mencapai tujuan pendidikan disekolah, dapat mencetak siswa yang senantiasa terbiasa dengan aktifitas membaca, memahami pelajaran, dan mengahsilkan karya bermutu.

1. **Tujuan, manfaat dan fungsi perpustakaan sekolah**
2. **Tujuan perpustakaan sekolah**

Tujaun didirikannya perpustakaan sekolah tidak terlepas dari tujuan diselenggarakanya pendidikan sekolah secara keseluruhan, yaitu untuk memberikan bekal kemampuan dasar kepada pesrta didik (siswa atau murid) serta mempersiapkan mereka untuk mengikuti pendidikan menengah.

Perpustakaan sekolah sebagai bagian integral dari sekolah, merupakan komponen utama pendidikan di sekolah, diharapkan dapat menunjang terhadap pencapaian tujuan tersebut.

Tujuan perpustakaan terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum perpustakaan tidak lain adalah untuk menunjang tujuan pendidikan nasional sebagaiman yang tercantum dalam UU RI No. 43 pasal 4 tahun 2007 tentang perpustakaan bahwa :Tujuan pepustakaan untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan dan penegetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.[[19]](#footnote-20)

Sedangkan tujuan perpustakaan secara khusus yaitu untuk menunjang pembelajaran sesuai dengan kurikulm yang digunakan pada perguruan tinggi ataupun sekolah.

Sejalan dengan hal tersebut di atas, maka menurut Pawit M. Yusuf dan Yahya Suhendar, tujuan dari perpustakaan sekolah adalah sebagai berikut :

1. Mendorong dan memprcepat proses penguasaan tehnik membaca para siswa.
2. Membantu menulis kreatif bagi para siswa dengan bimbingan para guru dan pustakawan
3. Menumbuh kembangkan minat dan kebiasaan membaca para siswa
4. Menyediakan berbagai macam sumber informasi untuk kepentingan pelaksaan kurikulum
5. Mendorong, menggairahkan, memelihara dan memberi semangat membaca dan semangat belajar bagi para siswa
6. Memperluas, memperdalam, dan memparkaya pengalaman belajar para sisiwa dengan membaca buku dan koleksi lain yang mengandung ilmu pengetahuan dan teknologi yang disediakan oleh perpustakaan.
7. Memberikan hiburan sehat untuk mengisi waktu senggang melalui kegiatan membaca, khususnya buku-buku dan sumber bacaan lain yang bersifat kreatif dan ringan, separti fiksi, cerpen dan lain-lain.[[20]](#footnote-21)
8. **Manfaat Perpustakaan Sekolah**

Secara terinci, manfaat perpustakaan sekolah baik yang diselenggarakan disekolah dasar, maupun disekolah menengah adalah sebagai berikut :

1. Perpustakaan sekolah dapat menimbulkan kecintaan murid-murid terhadap membaca
2. Perpustakaan dapat memperkaya pengalaman belajar murid-murid.
3. Perpustakaan sekolah dapat menanamkan kebiasaan belajar mandiri yang akhir-akhirnya murid-murid mampu belajar mandiri.
4. Perpustakaan sekolah dapat mempercepat proses penguasaan teknik membaca
5. Perpustakaan sekolah dapat membantu perkembangan kecakapan berbahasa
6. Perpustakaan sekolah dapat melatih murid-murid ke arah tanggung jawab
7. Perpustakaan sekolah dapat memperlancar murid-murid menyelesaikan tugas-tugas sekolah
8. Perpustakaan sekolah dapat membantu guru-guru menemukan sumber-sumber pengajaran
9. Perpustakaan sekolah dapat membantu murid-murid, guru-guru dan anggota staf sekolah dalam mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.[[21]](#footnote-22)

Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa banyak manfaat yang didapat dalam memanfaatkan perpustakaan sekolah. Tidak hanya untuk siswa, manfaat perpustakaan juga didapat oleh guru dan staf sekolah untuk menemukan sumber-sumber ajar dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi

1. **Fungsi Perpustakaan Sekolah**

Perpustakaan sekolah itu sebagai pusat belajar, sebeb kegiatan yang paling tampak pada setiap kunjungan murid-murid adalah belajar, baik belajar masalah-masalah yang berhubungan langsung dengan mata pelajaran yang diberikan dikelas, maupun buku-buku lain yang tidak ada hubunganya dengan mata pelajaran. Akan tetapi apabila ditinjau dari dudut tujuan murid-murid mengunjungi perpustakaan sekolah maka ada yang tujuanya untuk belajar,ada yang tujuanya untuk berlatih menelusuri buku-buku perpustakaan sekolah, ada yang tujuanya untuk memperoleh informasi, bahkan mungkin ada juga murid yang mengunjungi perpustakaan sekolah dengan tujuan hanya sekedar untuk mengisi waktu senggangnya. Adapun fungsi perpustakaan sekolahantara lain :

1. Fungsi edukatif Buku-buku yang tersedia secara tidak langsung dapat membiasakan para siswa belajar mandiri tanpa bimbingan guru, baik secara individu maupun berkelompok. Begitupun dapat meningkatkan interes membaca para siswa, sehingga tehnik membaca semakin lama semkin dikuasai oleh para siswa.
2. Fungsi informatif Peppustakaan yang sudah maju tidak hanya menyediakan bahan-bahan pustaka yang berupa buku-buku, tetpi juga menyediakan, bahan-bahan yang bukan berupa buku, seperti majalah, bulletin, surat kabar dan sebagainya. Semuanya ini sebagai sumber informasi bagi para siswa.
3. Fungsi tanggung jawab administratif Dalam kegiatan sehari-hari di perpustakaan sekolah, dimana setiap ada peminjaman dan pengembalian buku selalu dicatat oleh penjaga perpustakaan dan diterapkanya peraturan-peraturan yang harus ditaati oleh para siswa, demi kelancaran administrasi perpustakaan.
4. Fungsi riset Adanya bahan pustaka yang lengkap, para siswa dan para guru dapat melakukan riset, yaitu mengumpulkan data atau keterangan-keterangan yang diperlukan.
5. Fungsi rekreatif Adanya perpustakaan sekolah dapat berfungsi rekreatif. Ini tidak bararti bahwa secara fisik pergi mengunjungi tempat-tempat tertentu.[[22]](#footnote-23)

Mengenai fungsi perpustakaan sekolah, Ahmad Shaleh mengemukakan, bahwa :

1. Bagi siswa

Yaitu untuk kepentingan proses belajar, sehingga dapat berprestasi di dalam belajarnya.

1. Bagi guru

Dalam hal penambahan ilmu pengetahuan, untuk mengadakan penyelidikan ilmiah demi kemajuan ilmu pengetahuan dan prestasi dirinya.

1. Bagi masyarakat

Yaitu untuk mencari bahan yang diinginkanya yang tidak ada diperpustakaan umum.[[23]](#footnote-24)

Dari beberapa fungsi perpustakaan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perpustkaan merupakan sarana penunjang sekolah, sarana proses belajar mengajar, dan sebagai tempat untuk menyimpan koleksi buku-buku maupun non buku selain itu perpustakaan juga dapat dijadikan sebagai tempat rekreasi, penelitian, informatif dan edukatif.

1. **Pengertian kepuasaan pengunjung perpustkaan**
2. **Definisi kepuasan pengunjung**

Pengguna perpustakaan adalah seseorang atau sekelompok orang yang datang ke perpustakaan atas dasar kebutuhan informasi yang diperlukan dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi.

Menurut Sutarno NS dalam *Kamus Perpustakaan dan Informasi* mendefinisikan “pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan”, sedangkan “pengguna perpustakaan adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan. [[24]](#footnote-25)

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna perpustakaan adalah seorang pengguna perpustakaan baik perseorangan atau kelompok yang memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan. Adapun jenis-jenis pengguna perpustakaan menurut Sulistiyo Basuki adalah sebagai berikut :

* Pengguna yang belum terlibat dalam kehidupan aktif seperti pelajar dan mahasiswa.
* Pennguna yang mempunyai pekerjaan, informasi yang diinginkan merupakan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan mereka.[[25]](#footnote-26)

Menurut Proboyekti “Pengguna perpustakaan terdiri dari dua jenis yaitu pengguna yang sudah menggunakan perpustakaan dan pengguna yang berpotensial menggunakan perpustakaan”. Dalam istilah yang lebih luas pengguna dapat dikatakan sebagai orang yang berhubungan dengan perpustakaan, baik langsung maupun tidak langsung dalam rangka mencari informasi yang dibutuhkan.[[26]](#footnote-27)

Dalam kamus bahasa Indonesia kepuasan adalah perihal/ pearsaan puas, kesenagan karena sudah merasa terpenuhi keiginan hatinya.[[27]](#footnote-28) Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai makna dari kepuasan, penulis akan mengemukakan beberapa pendapat dari para ahli :

Kepuasan menurut Gerson adalah bila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan merasa puas.Sedangkan menurut Oliver kepuasan adalah hasil penelitian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Definisi kepuasan menurut Lukman adalah sebagai tingkat perasaan sesorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Karena itu, maka tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan anatara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian pengunjung dapat merasakan hal-hal berikut:

1. Kalau kinerja dibawah harapan , pengunjung akan merasa kecewa.
2. Kalau kinerja sesuai harapan, pengunjung akan merasa puas.
3. Kalau kinerja melebihi harapan, pengunjung akan sangat puas, senang, atau gembira.[[28]](#footnote-29)

Maksudnya bahwa kepuasan pengunjung akan tercipta apabila pengunjung merasakan hasil pekerjaan sesuai dengan standar kebutuhan yang diinginkanya. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung merupakan sikap mereka setelah mengevaluasi kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkanya.

1. **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penunjung Perpustakaan**

Dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna, ada beberapa faktor yang harus diperhatikan. Menurut Lupiyoodi, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan yaitu :

1. Kualitas pelayanan, pengguna akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
2. Emosional, pengguna  akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya jika menggunakan produk atau jasa tertentu. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk/ jasa tetapi dari nilai sosial yang didapat.
3. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada penggunanya sehingga menimbulkan kepuasan.
4. Biaya, pengguna yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.
5. Sitem layanan

Sistem layanan yang diterapkan dalam suatu perpustakaan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan penggunanya. Untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti kartu katalog, indeks, dan daftar tambahan koleksi. [[29]](#footnote-30)

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi atau menentukan kepuasan pengunjung yaitu, kualitas pelayanan, emosional pustakawan, dan sistem layanan yang diberikan oleh kariyawan terhadap pengunjung perpustakaan.

1. Erdiyanti, *Dasar-Dasar Manjemen,*(Kendari : Istana Professional, 2006)*,* h.1 [↑](#footnote-ref-2)
2. Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta*,* Balai Pustaka), 2007, h. 708 [↑](#footnote-ref-3)
3. Siswanto, *Pengantar Manjemen,* (Jakarta : Bumi Aksara, 2005), h.2 [↑](#footnote-ref-4)
4. Azhar Arsyad, *Pokok-Pokok Manajemen*,(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), h.1-2 [↑](#footnote-ref-5)
5. George R. Terry, *Dasar-dasar Managemen*, (Jakarta: Bumi Aksara), 1999, h. 1 [↑](#footnote-ref-6)
6. Sy Japarsidiq, [*http://www.academia.edu/4774162/ Makalah\_Fungsi dan Tingkatan Manajemen*](http://www.academia.edu/4774162/%20Makalah_Fungsi%20dan%20Tingkatan%20Manajemen). (Makassar: 2013). Diakses pada tanggal 9 April 2015 [↑](#footnote-ref-7)
7. *Op.cit*, h. 19 [↑](#footnote-ref-8)
8. Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Umum Bahasa Indonesia,* (Jakarta: Balai Pustaka,

   1988), h.713 [↑](#footnote-ref-9)
9. Nadjid Zuhdi, *Kamus Lengkap Praktis 20 Juta Inggris Indonesia, (*Fajar Mulya, Surabaya), 1993, h.270. [↑](#footnote-ref-10)
10. Zaid Husaini Al-Hamid, *Kamus Al-Muyassar Arab-Indonesia, (*Pekalongan), 1982, h. 494. [↑](#footnote-ref-11)
11. Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan suatu pendekatan praktik*, (Jakarta, Sagung Seto), 2006, h. 218 [↑](#footnote-ref-12)
12. Sulistiyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta, t.p, 1991), h.3 [↑](#footnote-ref-13)
13. Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta, Bumi Aksara), 2005, h.3 [↑](#footnote-ref-14)
14. Tim Media, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia,* (T.P, Mitra Pressindo, T.T), 2007, h. 475 [↑](#footnote-ref-15)
15. *Hayulia dkk,* [*http://www.academia.edu/6851163/ Manajemen Sarana dan Prasarana Perpustakaan*](http://www.academia.edu/6851163/%20Manajemen%20Sarana%20dan%20Prasarana%20Perpustakaan)*.*(Yogyakarta: 2013), Diakses pada tanggal 11 April 2015. [↑](#footnote-ref-16)
16. *Op.Cit*, 150. [↑](#footnote-ref-17)
17. Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah,* (Jakarta Bumi Aksara), 2005, h. 150-162 [↑](#footnote-ref-18)
18. Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat,* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia), 2003, h.37. [↑](#footnote-ref-19)
19. Novan Kusuma Ardhi, [*Http://Novanardhi.Blogspot.Com/2012/09/ Perpustakaan Menurut Undang-Undang.Html*](http://novanardhi.blogspot.com/2012/09/%20perpustakaan%20menurut%20undang-undang.html), (Jogjakarta: 2012). Diakses pada tanggal 11 April 2015 [↑](#footnote-ref-20)
20. Yusuf. Pawit M Dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah,* (Jakarta; Kencana Prenada Media Group), 2007, h. 3-4 [↑](#footnote-ref-21)
21. Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah,* Jakarta; Bumi Aksara, 2005, h. 56 [↑](#footnote-ref-22)
22. *Ibid,*. h. 6-8 [↑](#footnote-ref-23)
23. Soetimah, Perpustakaan Keperpustakawan, (Yogyakarta: Kanisus), 1992, h. 37 [↑](#footnote-ref-24)
24. Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta, Sagung Seto, 2006), h. 150 [↑](#footnote-ref-25)
25. Sulistiyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Online) (*Http://Wwww. Alinurdin Wongkitogalo. Blogspot.Com/2012/09/)*  [↑](#footnote-ref-26)
26. *http://Www. Repository.usu.ac.id.Konsep Pengembangan Perpustakaan.html* [↑](#footnote-ref-27)
27. Tim Media, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia,* (T.P, Mitra Pressindo, T.T), 2010, h. 431 [↑](#footnote-ref-28)
28. Amar Suteja,[*http://amarsuteja.blogspot.com/2013/01/ Kepuasan Pengunjung Perpustakaan.html*](http://amarsuteja.blogspot.com/2013/01/%20kepuasan%20pengunjung%20perpustakaan.html)

    *(*Surabaya: 2014)*.* Diakses pada tanggal 12 April 2015 [↑](#footnote-ref-29)
29. Pratidina Lestiyani, *http://Pratidina Lestiyani. Wordpress.Com, Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek. html,*(Jakarta: 2013). Diakses pada tanggal 12 April 2015 [↑](#footnote-ref-30)