

IMPRESSION MANAGEMENT PUSTAKAWAN DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH

Rizky Suftamdar^{*)}, Lydia Christiani

*Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, S.H, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Citra perpustakaan pada masyarakat belum cukup baik. Masih banyak masyarakat yang belum menyadari pentingnya perpustakaan sebagai sarana pencarian informasi. Berkembangnya teknologi juga menjadi faktor masyarakat lebih memilih menggunakan internet sebagai media pencarian informasi, padahal informasi yang bisa kita dapatkan pada internet kualitasnya belum tentu terjamin. Ini merupakan tantangan bagi perpustakaan untuk tetap menjaga eksistensinya sebagai pusat informasi. Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana kegiatan *impression management* seorang pustakawan. Subjek penelitian ini adalah pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Objek dalam penelitian ini adalah kegiatan *impression management* pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Jenis dan desain penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan dramaturgi. Informan dalam penelitian ini berjumlah dua orang dan ditambah tiga orang pemustaka sebagai data tambahan untuk melakukan triangulasi data. Metode pengumpulan data pada penelitian ini berupa wawancara dan pengamatan pada kegiatan pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah melakukan *impression management* dilihat melalui pendekatan dramaturgi pada wilayah *front stage* dan *back stage*. Masih ada hal dapat dimaksimalkan pada wilayah *front stage* terutama pada aspek *setting*. Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah melakukan *impression management* yang akan berdampak pada kepuasan pemustaka untuk meningkatkan citra perpustakaan.

Kata Kunci: citra perpustakaan; *impression management*; pustakawan

Abstract

[Title: *Impression Management Librarian of Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah*] *The image of the library in the community is not good enough. There are still many people who have not realized the importance of libraries as a means of information seeking. This study describes how the librarian's impression management activities. The subject of this study was the librarian of Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. The object in this study is the impression management activities of Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah librarians. The type and design of this study is descriptive qualitative with a dramaturgy approach. Informants in this study amounted to two people and added three visitors as additional data to triangulate data. The method of data collection in this study was in the form of interviews and observations on the activities of Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah librarians activities. The results showed that Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah librarians had made impression management through a dramaturgy approach in the front stage and back stage areas. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah librarians do impression management which will have an impact on user satisfaction to improve the image of the library.*

Keywords: *the image of the library; impression management; librarians*

^{*)}Penulis Korespondensi
wizky1010@gmail.com

1. Pendahuluan

Saat ini citra perpustakaan di masyarakat belum terlihat baik. Dalam artikel yang berjudul Membangun Citra Positif Perpustakaan (Kaminah; 2015; *Membangun Citra Positif Perpustakaan*; <https://digilib.isi-ska.ac.id>; diakses tanggal 1 Desember 2018) Citra perpustakaan masih sangat rendah. Pengguna perpustakaan atau pemustakan masih memandang sebelah mata tentang eksistensi perpustakaan. Masyarakat kurang memahami peran dan fungsi perpustakaan. Survei mengatakan bahwa hanya lima persen dari 200.000 perpustakaan sekolah yang memiliki sarana dan prasarana memadai (Puspitarini, 2013; *Waduh, 95% Fasilitas Perpustakaan Sekolah Buruk!*; <https://news.okezone.com> diakses tanggal 1 Desember 2018) Fakta tersebut tentu memperkuat jika suatu saat perpustakaan akan ditinggalkan oleh masyarakat jika hal ini diabaikan. Masyarakat tentu akan lebih memilih untuk memanfaatkan internet yang dapat mereka akses dengan mudah dan cepat dari pada harus datang ke perpustakaan yang memiliki fasilitas yang tidak memadai.

Guna meningkatkan citra perpustakaan di masyarakat, perpustakaan harus memperhatikan unsur-unsur perpustakaan itu sendiri. Salah satu unsur dari perpustakaan adalah pustakawan. Sikap pustakawan yang ramah dan periang terhadap pengguna membuat pengguna betah untuk kembali datang di lain waktu.

Fakta tersebut membuktikan bahwa jika pustakawan berkomunikasi dengan baik, bersikap ramah kepada pengguna, tentu saja hal tersebut dapat memperbaiki citra perpustakaan di masyarakat. Dari fakta tersebut dapat disimpulkan bahwa kesan baik yang diberikan oleh pustakawan berpengaruh dengan kenyamanan pengguna sehingga dapat memperbaiki citra perpustakaan (Satoto et al., 2011). Karena itu pustakawan harus melakukan *impression management*.

Impression management adalah proses di mana individu mencoba untuk mengontrol kesan untuk membentuk kesan positif maupun negatif dari diri mereka. Perlakuan yang kita dapat dari seseorang sangat berpengaruh dengan kesan yang kita tinggalkan terhadap orang lain. Dengan melakukan *impression management*, kita dapat mengontrol kesan yang kita tinggalkan terhadap orang lain, sehingga kita dapat membentuk kesan yang baik. Sebagai langkah dalam meningkatkan citra perpustakaan, tentu saja pustakawan harus melakukan *impression management*. Jika pustakawan meninggalkan kesan yang baik pada pengguna, tentu saja akan berdampak baik pada citra perpustakaan, sebaliknya jika pustakawan meninggalkan kesan yang buruk pada pengguna, akan berdampak buruk bagi citra

perpustakaan. Peningkatan pelayanan dan penerapan *impression management* penting untuk dilakukan demi menjaga citra perpustakaan. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang *impression management* pada pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Jawa Tengah.

Penelitian ini mengkaji tentang *impression management* pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Jawa Tengah. Penerapan *impression management* diperlukan untuk meningkatkan citra perpustakaan di masyarakat. Citra perpustakaan yang tentu akan membuat perpustakaan ramai dikunjungi. Sebaliknya, jika citra perpustakaan buruk, perpustakaan akan ditinggalkan oleh masyarakat. Untuk meningkatkan citra perpustakaan agar lebih baik di masyarakat, perpustakaan perlu memperhatikan unsur-unsur perpustakaan dan melakukan pengembangan. Salah satu unsur perpustakaan yang berperan melayani pengguna dan juga berperan dalam membangun citra perpustakaan adalah pustakawan. Pustakawan harus melakukan pengembangan diri maupun pelayanan agar dapat membantu meningkatkan citra perpustakaan dengan meninggalkan kesan baik kepada pengguna perpustakaan. Pengelolaan kesan tersebut disebut dengan *impression management*.

Dengan melakukan *impression management*, pustakawan dapat mengontrol kesan yang akan ditinggalkan pada pengguna sehingga dapat meningkatkan citra perpustakaan. Erving Goffman berpendapat bahwa seseorang memiliki motif untuk mencoba mengontrol kesan yang diciptakannya saat berada di depan orang lain (Goffman, 1956: 8). Pustakawan melakukan *impression management* dengan motif untuk memberikan kesan yang baik agar pengguna merasa nyaman datang dan memanfaatkan perpustakaan sebagai saran pencarian informasi. Dengan demikian citra perpustakaan akan meningkat di masyarakat. Goffman membagi dua wilayah dalam bukunya, *The Presentation of Self in Everyday Life* yaitu *front* (bagian depan) / *front stage* (panggung depan) dan *back* (bagian belakang) / *back stage* (panggung belakang). *Front stage* adalah bagian pertunjukan yang umumnya berfungsi secara pasti dan untuk mendefinisikan situasi bagi orang yang menyaksikan pertunjukan. *Front stage* merupakan wilayah di mana kita menampilkan diri kita (*self presentation*). *Front stage* memiliki tiga aspek, yaitu *setting* (panggung), *appearance* (penampilan), dan *manner* (gaya bertingkah laku) (Goffman, 1956: 13-17). *Back stage* merupakan wilayah manusia menjadi dirinya sendiri, keadaan saat kita berada di belakang panggung, dengan kondisi bahwa tidak ada penonton. *Backstage* juga

merupakan tempat merencanakan sesuatu agar *front stage* berjalan dengan baik.

Pada *front stage* aspek *setting* peneliti melihat dari kerapihan dan kebersihan meja kerja, ruang kerja, dan fasilitas yang ada pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Pada aspek *appearance* peneliti melihat penampilan pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dari kebersihan, kerapihan juga gaya berpakaianya. Pada aspek *manner* peneliti akan melihat sopan santun perilaku dan juga tutur bahasa pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Pada wilayah *back stage* peneliti akan melihat keadaan pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah saat tidak melayani pemustaka. Penerapan *impression management* pada pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah bertujuan untuk meningkatkan citra Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Pustakawan merupakan sebuah profesi yang bekerja dalam bidang perpustakaan dan dokumentasi. Pustakawan merupakan salah satu kebutuhan pokok perpustakaan. Perpustakaan sebagai suatu unit kerja memiliki beberapa kebutuhan pokok, yaitu gedung (ruangan), koleksi bahan pustaka, perlengkapan dan perabot, mata anggaran atau sumber pembiayaan dan tenaga kerja (Suwarno, 2007: 40).

a. Gedung (ruangan)

Perpustakaan harus memiliki gedung atau ruangan yang akan dijadikan tempat untuk melakukan kegiatan-kegiatan perpustakaan. Gedung maupun ruangan yang dimiliki perpustakaan harus memadai dan cukup untuk menyimpan koleksi, menjalankan layanan perpustakaan, menampung pembaca, pengolahan dan kegiatan administrasi. Dengan adanya gedung (ruangan) yang memadai, pustakawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan tidak mengganggu proses pencarian informasi pemustaka. Gedung yang baik dan memadai juga merupakan faktor penting dalam peningkatan citra postif perpustakaan pada masyarakat karena gedung maupun ruangan merupakan tempat pemustaka memanfaatkan layanan perpustakaan sebagai sarana pencarian informasi. Dengan memiliki gedung maupun ruangan yang baik tentu pemustaka akan merasa nyaman berada pada perpustakaan dan menimbulkan citra positif perpustakaan. Gedung maupun ruang termasuk dalam wilayah *front stage impression management* pada aspek *setting*.

b. Koleksi bahan pustaka

Perpustakaan harus memiliki koleksi atau informasi yang telah diproses sehingga siap untuk disajikan. Koleksi tentu menjadi tujuan pemustaka datang ke perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan

informasi. Kualitas koleksi yang baik akan membuat kualitas informasi yang didapatkan pemustaka pada perpustakaan menjadi baik. Seorang pustakawan memiliki peranan penting dalam mengola koleksi yang ada pada perpustakaan (Sulistyowati, Suharso, & Husna, 2015). Kegiatan pustakawan pada perpustakaan adalah menyimpan, mengelola koleksi agar dapat disajikan kembali kepada pemustaka karena itu pustakawan mempunyai peranan penting pada kualitas koleksi yang ada pada perpustakaan. Kualitas koleksi yang baik akan berdampak pada citra positif perpustakaan karena jika kualitas koleksi yang ada pada perpustakaan cukup baik akan menimbulkan kepuasan pada pemustaka. Koleksi masuk dalam wilayah *front stage impression management* pada aspek *setting*.

c. Perlengkapan dan perabot.

Perpustakaan harus memiliki perlengkapan dan perabot seperti meja baca, lemari dan lain-lain sehingga tugas dan fungsinya dapat berjalan dengan baik. Perlengkapan tersebut juga mempengaruhi jalannya proses pustakawan dalam melayani pemustaka maupun kegiatan pemustaka. Kualitas perlengkapan pada perpustakaan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan karena kualitas perlengkapan perpustakaan akan berdampak pada citra postif perpustakaan. Kualitas perlengkapan pada perpustakaan akan menyebabkan pemustaka nyaman memanfaatkan perpustakaan karena dengan adanya kualitas perlengkapan perpustakaan yang baik, pustakawan dapat menjalankan tugas maupun fungsinya dengan baik sehingga akan berdampak pada proses pencarian informasi pemustaka pada perpustakaan. Perlengkapan atau perabot perpustakaan masuk dalam wilayah *front stage impression management* pada aspek *setting*.

d. Mata anggaran atau sumber pembiayaan

Perpustakaan harus memiliki mata anggaran atau sumber pembiayaan yang merupakan sumber pembiayaan dan pengembangan perpustakaan. Sebuah anggaran yang cukup tentu saja akan mendukung pengembangan perpustakaan dengan baik. Anggaran perpustakaan dapat digunakan untuk berbagai hal demi meningkatkan kualitas perpustakaan seperti membeli rak koleksi baru, membeli komputer baru, mengadakan program perpustakaan dan sebagainya sehingga kualitas perpustakaan akan meningkat. Adanya anggaran yang mencukup tentu akan berdampak pada citra positif perpustakaan karena anggaran yang cukup dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan perpustakaan untuk meningkatkan layanan maupun pelayanan yang ada pada perpustakaan. Anggaran yang merupakan perencanaan perpustakaan masuk dalam wilayah *back stage impression management*.

e. Tenaga kerja

Perpustakaan harus memiliki tenaga kerja. Tenaga kerja yang ada pada perpustakaan harus memenuhi syarat – syarat tertentu karena perpustakaan merupakan suatu pekerjaan yang bersifat profesional–fungsional. Pustakawan merupakan salah satu tenaga kerja perpustakaan yang memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan. Pustakawan merupakan aspek penting pada perpustakaan karena kualitas layanan yang ada ada suatu perpustakaan bergantung pada pelayanan pustakawan. Jika pustakawan memberikan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana pencarian informasi. Pada kegiatan *impression management* pustakawan adalah seseorang yang menjalankan semua aspek *impression management* pada wilayah *front stage* yang memiliki aspek *setting, appearance, manner* dan pada wilayah *back stage*. Karena itulah pustakawan memiliki peranan penting dalam melakukan *impression management* untuk meningkatkan citra perpustakaan.

Pustakawan merupakan salah satu kebutuhan pokok perpustakaan. Penting untuk sebuah perpustakaan memperhatikan pustakawannya yang merupakan tenaga kerja dari perpustakaan tersebut. Jika pustakawan yang bekerja pada perpustakaan tidak menjalankan tugasnya dengan baik, tentu saja akan berpengaruh pada fungsi dan peran perpustakaan yang akan menimbulkan citra buruk pada masyarakat terhadap perpustakaan. Suwarno mengungkapkan bahwa baik tidaknya perpustakaan itu tergantung pada kinerjanya. Apakah perpustakaan itu profesional dalam pengelolaan dan pencapaian visi dan misinya sehingga perpustakaan itu menjadi pusat informasi, karena kinerja akan menentukan citra perpustakaan di mata masyarakat (Suwarno, 2007: 45).

Dramaturgi merupakan teori yang mempelajari proses dari perilaku dan bukan hasil dari perilaku. Erving Goffman mendalami dramaturgi dari segi sosiologi. Goffman memperkenalkan dramaturgi pertama kali dalam kajian sosial psikologis dan sosiologi melalui bukunya, “*The Presentation of Self In Everyday Life*”. Goffman berpendapat bahwa semua situasi sosial yang melibatkan dua orang atau lebih mencoba untuk membujuk orang lain dari definisi anda tentang situasi. Goffman menggambarkan bahwa kehidupan ini adalah sebuah panggung drama, dimana kita sebagai manusia adalah aktor yang memerankan peran tertentu untuk mendapatkan suatu kesan tertentu. Teori dramaturgi menjelaskan bahwa identitas manusia tidak stabil. Identitas manusia tercipta berdasarkan peran yang ia lakukan.

Seorang pustakawan akan sering berinteraksi dengan pemustaka yang berkunjung pada perpustakaan tempat ia bekerja. Saat melakukan interaksi dengan pemustaka, pustakawan akan berbicara dengan ramah menggunakan bahasa yang sopan, menanyakan apa hal yang pemustaka tersebut butuhkan. Pustakawan akan memberikan arahan tentang bagaimana seorang pemustaka memanfaatkan layanan yang ada pada perpustakaan dalam proses pencarian informasi demi mendapatkan informasi yang ia butuhkan. Pustakawan juga akan memberikan referensi tentang informasi apa saja yang dapat ia temukan pada perpustakaan terkait dengan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dalam hal ini, pustakawan melakukan semua hal tersebut sesuai dengan peran dirinya sebagai seorang pustakawan dimana ia adalah sebuah profesi yang bertugas pada perpustakaan untuk melayani pemustaka dalam proses pencarian informasi. Semua hal yang dilakukan pustakawan tersebut akan memberikan identitas dirinya sebagai seorang pustakawan terhadap pemustaka. Hal tersebut juga memberikan kesan positif maupun negatif pustakawan terhadap pemustaka berdasarkan hal-hal yang pustakawan tersebut lakukan saat proses interaksi dengan pemustaka.

Kecermatan persepsi interpersonal dimudahkan oleh petunjuk–petunjuk verbal dan nonverbal, dan dipersulit oleh faktor–faktor personal pada lawan interaksi seseorang. Kesulitan persepsi juga timbul karena pembicara berusaha menampilkan petunjuk–petunjuk tertentu untuk menimbulkan kesan tertentu pada diri penerima pesan. Proses ini merupakan *impression management* (Rakhmat, 2011: 95).

Kita memiliki motif dalam melakukan *impression management* dan setidaknya ada tiga motif, yaitu:

1. Mencapai tujuan

Setiap orang memiliki tujuan dalam berkomunikasi seperti menyampaikan suatu pesan, memberika suatu kesan. Untuk mencapai tujuan tersebut, kita dapat melakukan *impression management* agar pesan dapat tersampaikan dengan baik dan memberikan kesan yang baik.

2. Menyajikan pandangan yang konsisten

Yang dimaksud adalah kita melakukan *impression management* agar kita memberikan sebuah kesan yang konsisten kepada setiap orang sesuai dengan apa yang kita inginkan.

3. Sesuai dengan norma-norma sosial

Kita melakukan *impression management* juga di pengaruhi adanya norma – norma sosial yang berlaku di masyarakat. Kita memakai batik atau kemeja untuk menghadiri acara pernikahan karena memang begitulah aturan yang ada di masyarakat. Memakai

sebuah kemeja atau batik akan memberikan kesan yang rapih menurut pandangan masyarakat.

Goffman membagi dua wilayah dalam kehidupan manusia, yaitu :

1. *Front stage* (Panggung depan)

Front stage adalah bagian pertunjukan yang umumnya berfungsi secara pasti dan untuk mendefinisikan situasi bagi orang yang menyaksikan pertunjukan. *Front stage* merupakan wilayah dimana kita menampilkan diri kita (*self presentation*). *Front stage* memiliki tiga aspek, yaitu *setting* (panggung), *appearance* (penampilan), dan *manner* (gaya bertingkah laku).

a. *Setting* (Panggung)

Setting merupakan peralatan ruang, dan benda-benda yang kita gunakan, Ruang kerja, hiasan dinding, meja, lemari di atur untuk mendapatkan suatu kesan tertentu. Sebagai contoh, kita sebagai pustakawan membersihkan dan menata ruang, meja maupun lemari agar perpustakaan menjadi tempat yang nyaman untuk dikunjungi. Pustakawan juga akan menata koleksi yang ada agar saat ingin digunakan oleh pemustaka dapat ditemukan dengan mudah sesuai pada tempatnya. Pustakawan juga menjaga fasilitas-fasilitas perpustakaan lain yang ada pada perpustakaan seperti lemari maupun komputer yang ada agar perpustakaan memberikan kesan yang positif pada pemustaka yang berkunjung.

Panggung (*setting*) disini merupakan ruangan yang digunakan pustakawan untuk bekerja. Hal ini tentu penting untuk di perhatikan oleh pustakawan. Saat berinteraksi pemustaka tentu tidak hanya melihat pustakawan sebagai lawan interaksinya. Pemustaka akan melihat tempat berlangsungnya interaksi. Karena itulah pustakawan harus menjaga dan menghias ruang kerjanya agar proses interaksi dengan pemustaka berjalan dengan baik dan menimbulkan kesan yang baik terhadap pemustaka.

b. *Appearance* (Penampilan)

Appearance merupakan pakaian yang kita gunakan, jam tangan, tas, celana, sepatu yang kita kenakan untuk mendapatkan suatu kesan tertentu. Seorang wanita menggunakan tas merk Gucci, memakai jam tangan merk Bulove, memakai *wedges shoes* menggambarkan bahwa wanita itu adalah wanita masa kini. Seorang mahasiswa mengenakan kemeja, memakai celana *jeans*, memotong rambut pendek agar memberikan kesan yang rapih. Hal-hal tersebut cukup penting untuk di perhatikan. Untuk mendapatkan penampilan yang baik, tentu saja kita tidak harus membeli barang-barang baru

dan mahal. Cukup melihat apakah pakaian kita masih pantas di gunakan, menyetrika agar terlihat rapih dan mengikuti norma yang ada di masyarakat, kita sudah memberikan penampilan yang baik.

Pustakawan harus memperhatikan penampilannya saat bekerja. Banyak yang beranggapan bahwa penampilan bukanlah hal penting yang harus di perhatikan Saat pustakawan berinteraksi dengan pemustaka, tentu pemustaka melihat bagaimana penampilan pustakawan tersebut. Jika pustakawan berpenampilan baik tentu akan menimbulkan citra positif pada pemustaka sehingga akan membuat proses interaksi menjadi lebih baik.

c. *Manner* (Gaya bertingkah laku)

Manner merupakan gaya berbicara kita, bahasa yang kita gunakan, cara kita berjalan dan sebagainya. Saat kita berbicara dengan dosen dalam perkuliahan, kita menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan baku seperti menggunakan kata “saya”, “aku”, “kamu” dan sebagainya. Tapi saat kita berada diluar perkuliahan, kita berbicara dengan teman kita dengan bahasa sehari – hari kita , bahasa daerah, seperti menggunakan kata “kowe”, “gue”, “elu” dan sebagainya. Saat berkomunikasi kita harus tersenyum, menggunakan bahasa yang baik, tidak mengandung unsur sara atau kata-kata kasar sehingga kita akan di nilai orang yang ramah dan baik. Jika kita melakukan hal tersebut, orang lain akan merasa nyaman berkomunikasi dengan kita, sehingga proses komunikasi berjalan dengan baik.

Hal ini sangat penting untuk diperhatikan oleh pustakawan saat melayani pemustaka. Pustakawan harus menjaga gaya bertingkah laku agar menimbulkan kesan yang baik pada pemustaka. Jika pustakawan tidak menjaga gaya bertingkah lakunya, tentu saja akan berdampak buruk pada citra perpustakaan di mata masyarakat.

2. *Back stage* (Panggung belakang)

Back stage merupakan wilayah dimana manusia menjadi dirinya sendiri, keadaan dimana kita berada di belakang panggung, dengan kondisi bahwa tidak ada penonton. *Back stage* juga merupakan tempat dimana kita merencanakan sesuatu agar *front stage* berjalan dengan baik. Pustakawan melakukan pengecekan koleksi dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan agar meminimalisir koleksi yang tidak berada pada tempatnya sehingga pemustaka tidak akan kesulitan dalam proses pencarian informasi pada perpustakaan. Pustakawan membersihkan, menata maupun menghias ruangan, meja, lemari agar pemustaka nyaman saat berada pada

perpustakaan. Pustakawan juga merencanakan pakaian apa yang akan digunakan, membeli pakaian maupun aksesoris seperti tas dan sepatu agar selalu tampil maksimal saat bekerja sehingga menimbulkan kesan positif pada pemustaka. Saat pustakawan merasa lelah setelah bekerja, pustakawan memanfaatkan waktu istirahat untuk menenangkan diri dengan bercanda bersama rekan kerjanya, menikmati makan siang bersama, maupun meminum secangkir kopi agar mendapatkan mood yang baik kembali saat menjalankan tugasnya. Hal-hal tersebut lah yang merupakan back stage dari seorang pustakawan dalam menunjang kegiatan front stage pustakawan pada perpustakaan.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian untuk mencapai tujuan dibutuhkan metode penelitian tertentu yang cocok untuk dipakai dalam mencapai tujuan tersebut. Dalam Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini peneliti tidak akan mengukur suatu masalah melainkan menyuguhkan gambaran dan melaporkan hasil-hasil yang didapatkan oleh peneliti selama penelitian. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain (Moleong, 2010: 6) Penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk memahami gambaran sosial dengan cara menggambarkan secara nyata fenomena yang terjadi dilapangan.

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif karena penulis ingin menggambarkan secara detail dan menginterpretasikan data atau gejala yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mencari deskriptif yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, proses dan manusia (Sulistyo-Basuki, 2006: 110). Jenis penelitian ini juga dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yang menurut penulis lebih tepat dilakukan dengan jenis penelitian diskriptif, sehingga penulis akan menggambarkan secara detail mengenai impression managemen yang dilakukan pustakawan perpustakaan daerah jawa tengah.

Subjek penelitian adalah informan, yaitu seorang yang dapat memberikan informasi untuk mendukung penelitian (Moleong, 2010: 132). Subjek dalam penelitian adalah pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi titik perhatian sebuah penelitian (Arikunto, 2010: 15). Objek penelitian pada penelitian ini adalah *impression management* pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitiina menunjukkan bahwa Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah melakukan *impression management* hanya saja belum maksimal. Terdapat beberapa hal yang belum maksimal pada bagian *front stage* dimana pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah tidak memiliki kebebasan dalam mengkhias ruangan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Kualitas fasilitas Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah mendapat keluhan dari pemustaka terutama pada bagian komputer.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Metode-metode ini digunakan penulis karena dianggap mampu membantu memperoleh informasi dalam melakukan penelitian di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah. Metode-metode penelitian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut

a. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, teknik wawancara merupakan hal yang paling utama dalam pengumpulan data. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah semiterstruktur. Wawancara semiterstruktur tidak memiliki partisipan sebelumnya, dalam artian kalimat dan pertanyaan yang diajukan tidak harus mengikuti ketentuan (Sulistyo-Basuki, 2006: 172). Wawancara semiterstruktur merupakan wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara terbuka sehingga jawaban yang dikemukakan oleh informan dapat lebih bebas. Jenis wawancara ini pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan wawancara terstruktur.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara semiterstruktur pada pustakawan dan pemustaka Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah demi mendapatkan data yang peneliti inginkan. Peneliti akan melakukan wawancara terhadap pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang telah dipilih mengenai *impression management* dalam aspek *front stage* dan *back stage*. Setelah mendapatkan data wawancara pustakawan, peneliti akan melakukan wawancara kepada pemustaka Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sebagai pembanding data wawancara pustakawan.

b. Observasi

Observasi berasal dari kata *observation* yang berarti pengamatan. Metode observasi dilakukan dengan cara mengamati perilaku, kejadian atau kegiatan orang atau sekelompok orang yang diteliti. kemudian mencatat hasil pengamatan tersebut untuk mengetahui apa yang sebenarnya terjadi. Dengan pengamatan peneliti dapat melihat kejadian

sebagaimana subjek yang diamati mengalaminya, menangkap, merasakan fenomena sesuai pengertian subjek dan objek yang diteliti. Observasi pada penelitian ini merupakan observasi non partisipan dimana peneliti berada diluar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan (Moleong, 2010:57).

Observasi non partisipan pada penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terhadap kegiatan pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam proses *impression management* pada aspek *front stage* dan *back stage*. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan pengamatan tanpa ikut dalam kegiatan pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Peneliti akan menggunakan hasil pengamatan sebagai pembandingan hasil wawancara pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dengan dan melihat apakah terdapat perbedaan pada hasil pengamatan. Peneliti juga akan melakukan pengamatan sebagai media untuk memilih pustakawan yang akan dijadikan informan pada penelitian ini dengan indikasi yang telah peneliti tentukan agar informan yang akan diteliti sesuai dengan apa yang diinginkan peneliti.

3.1 Pendekatan Dramaturgi dalam *Impression Management* Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Pustakawan merupakan tenaga kerja pada perpustakaan dan juga merupakan bagian penting dari suatu perpustakaan. Baik buruknya suatu perpustakaan akan berkaitan dengan kualitas dari pustakawan yang ada. Untuk menjaga dan meningkatkan citra positif perpustakaan pada masyarakat pustakawan harus melakukan upaya-upaya tertentu sehingga masyarakat akan menggunakan perpustakaan sebagai sarana utama dalam proses pencarian informasi. Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah berpendapat bahwa citra perpustakaan masih kurang baik di masyarakat. Sebagian besar masyarakat belum menyadari akan pentingnya perpustakaan dalam menunjang kebutuhan informasi (Dewi & Suharso, 2015). Hal ini tentu saja membuat pustakawan yang memegang peranan dalam berjalannya suatu perpustakaan harus meningkatkan kualitas diri dan berinovasi sehingga dapat meningkatkan citra perpustakaan di masyarakat.

Perkembangan teknologi yang begitu pesat membuat masyarakat dapat mengakses informasi secara bebas dari internet. Masyarakat lebih memilih mengakses internet untuk mendapatkan informasi karena dapat lebih mudah diakses dari pada mereka harus pergi ke perpustakaan untuk memenuhi

kebutuhan informasi mereka. Tentu saja hal ini merupakan tantangan dan juga menjadi alasan perpustakaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan layanan demi menjaga citra perpustakaan di masyarakat agar masyarakat memilih memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Kualitas informasi yang kita dapatkan dari internet bisa dibilang tidak cukup baik karena pada internet setiap orang dapat mengunggah maupun mengakses suatu informasi tanpa adanya penyaringan yang jelas. Maka peneliti melakukan penelitian *Impression Management* pada Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang bertujuan untuk menggambarkan bagaimana *impression management* pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah melalui pendekatan dramaturgi. Erving Goffman berpendapat bahwa seseorang memiliki motif untuk mencoba mengontrol kesan yang diciptakannya saat berada di depan orang lain (Goffman, 1956: 8). Peneliti membagi dua wilayah yaitu *front stage* dan *back stage*. Berdasarkan teori dramaturgi dari Erving Goffman *Front stage* adalah suatu wilayah dimana kita menampilkan diri kita meliputi *setting* (panggung), *appearance* (penampilan) dan *manner* (gaya bertingkah laku). Sedangkan *back stage* disini merupakan segala sesuatu yang kita upayakan agar *front stage* berjalan dengan baik.

3.2 *Front stage* Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Pustakawan pada kesehariannya sering berinteraksi dengan pemustaka karena saat pemustaka kesulitan dalam mencari informasi pada perpustakaan, pemustaka akan bertanya dan memohon arahan dari pustakawan. Saat proses interaksi terjadi inilah dimana pustakawan akan melakukan *impression management* untuk dapat menimbulkan citra positif dirinya kepada pemustaka. *Front stage* disini meliputi *setting* (meja dan ruang kerja), *appearance* (penampilan) dan *manner* (gaya bertingkah laku).

Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah melakukan *impression management* pada wilayah *front stage* aspek *setting*. Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah tidak dapat mengkhias ruang secara bebas akan tetapi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sudah merancang agar ruangan yang ada terlihat menarik sehingga pemustaka yang berkunjung akan merasa nyaman saat sedang beraktifitas pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.



Gambar 1. Meja kerja pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Saat kita hendak memasuki Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah melalui bagian depan kita akan memasuki ruangan *lobby* yang bersih dan rapih. Pada ruangan ini juga disediakan layanan untuk membuat kartu anggota bagi pemustaka. Pada ruangan *lobby* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah terlihat telah menghias ruang dengan baik sehingga menarik untuk dilihat.



Gambar 2. Keadaan *lobby* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Demi menjaga dan meningkatkan citra perpustakaan Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah memperhatikan rak koleksi yang ada karena rak koleksi juga merupakan bagian dari *setting* pada *front stage*. Rak koleksi merupakan salah satu aspek penting pada perpustakaan karena rak koleksi adalah tempat menyimpan koleksi-koleksi yang ada pada perpustakaan sehingga keadaan rak koleksi harus tetap terjaga.



Gambar 3. Keadaan rak koleksi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Berdasarkan aspek *appearance* pada penelitian ini yang merupakan penampilan dari pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah meliputi gaya berpakaian maupun aksesoris yang digunakan, pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sangat memperhatikan gaya berpakaian yang digunakan saat kerja. Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah melaksanakan *impression management* pada aspek *appearance* dengan cukup baik sehingga menimbulkan kepuasan pada pemustaka. Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah berpenampilan cukup baik saat bekerja. Aksesoris yang digunakan pun cukup baik sehingga menimbulkan kesan positif pustakawan kepada pemustaka.

Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah melakukan *impression management* pada aspek *manner*. *Manner* merupakan gaya bertingkah laku yang meliputi gaya berbicara. Hal ini merupakan hal yang penting untuk diperhatikan pustakawan dalam melayani pemustaka karena pustakawan dalam kesehariannya akan banyak berinteraksi dengan pemustaka yang datang berkunjung pada perpustakaan.



Gambar 4. Penampilan pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah melayani pemustaka dengan sopan. Bahasa yang digunakan untuk melayani pemustaka dalam kesehariannya adalah bahasa Indonesia. Sedangkan saat berkomunikasi dengan sesama pustakawan menggunakan bahasa Jawa.

3.3 *Back stage* Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Back stage yang dimaksud disini adalah panggung belakang pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang merupakan keadaan dimana pustakawan mempersiapkan segala sesuatu yang akan dilakukan pada *front stage*. Tidak selamanya pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah akan berinteraksi dengan pemustaka. Akan ada saat dimana pustakawan berada pada wilayah *back stage* yang digunakan untuk beristirahat, bercanda antar rekan kerja, maupun melakukan perencanaan.

Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah melakukan *impression management* pada aspek *back stage*. Peneliti melihat keadaan dimana pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah saat tidak melayani pemustaka meliputi persiapan, perencanaan maupun waktu istirahat pustakawan untuk menunjang kegiatan *back stage*. Peneliti menilai pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah melakukan *impression management* pada wilayah *back stage* dengan merapikan meja kerja, memperhatikan penampilan dan kegiatan lainnya untuk

menunjang kegiatan *front stage*. Bahasa yang digunakan pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah berubah dengan menggunakan bahasa Jawa saat berada pada wilayah *back stage*.

Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah melakukan *impression management* dengan baik untuk meningkatkan citra positif perpustakaan. Dari wilayah *front stage* dan *back stage* pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah melakukan *impression management* dengan. Pada aspek *setting* pustakawan tidak memiliki kebebasan dalam menghias ruang kerja akan tetapi pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menghias sesuai dengan program yang ada. Hasil dari *impression management* yang dilakukan oleh pustakawan dapat dilihat dari kepuasan pemustaka terhadap layanan maupun pelayanan yang ada pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

4. Simpulan

Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah menyadari pentingnya peningkatan kualitas diri demi meningkatkan citra positif perpustakaan pada masyarakat. Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah melakukan proses *impression management* dalam upaya untuk meningkatkan kualitas diri demi meningkatkan citra perpustakaan. Pada aspek *setting* pustakawan memperhatikan dan menjaga kerapihan dan kebersihan meja maupun ruang kerja tetapi pustakawan tidak memiliki kebebasan untuk menghias. Pada aspek *appearance* pustakawan memperhatikan penampilan mereka saat bekerja yang meliputi pakaian dan aksesoris yang digunakan. Pada aspek *manner* pustakawan memperhatikan sopan santun saat bekerja dari segi bahasa yang digunakan dan tingkah laku. Pada *back stage* pustakawan mempersiapkan segala sesuatu untuk menunjang aspek dari *front stage* yang meliputi menjaga kebersihan dan kerapihan baju, melakukan pengecekan koleksi dan mencari referensi dalam sopan santun saat berinteraksi.

Daftar Pustaka

- Alfiah, Elis. 2014. *Analisis Manajemen Kesan Pengguna Facebook*. Jember :Jurnal.
 Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Basrowi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Dewi, A. P., & Suharso, P. (2015). Analisis Layanan Perpustakaan Keliling Badan Arsip dan Perpustakaan provinsi Jawa Tengah dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi bagi Santri di Pondok Pesantren Yayasan Islam Hamdan Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(2).
- _____. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Goffman, Erving. 1956. *The Presentation of Self In Everyday Life*. Scotland: Doubleda.
- Hikmat, Mahi M. 2011. *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Bandung : Graha Ilmu.
- Iskandar. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Jakarta : Referensi.
- Joko Subagyo, P. 2006. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaludin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2007. *Organizational behavior*. ed. 12. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Pradiansyah, Arvan. 2004. *Life is Beautiful Sebuah Jendela untuk Melihat Dunia*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Purnamasari, Dian 2013. *Strategi Impression Management antar Calon Mertuadan Calon Menantu Dalam Masa Penyesuaian Sebelum Pernikahan*. Surabaya: Jurnal.
- Sari, Anggita Puspita. 2010. *Impression Management Pada Aktivitas Public Relations Officer*. Bandung: Skripsi.
- Satoto, K. I., Rochim, A. F., Christyono, Y., Handayani, T., Taufiq, A., & Suharso, P. (2011). Studi Perbaikan Pengelolaan Perpustakaan dan Sistim Pengelolaan Arsip & Dokumen di PT Badak NGL. *Jurnal Sistem Komputer*, 1(1), 21–30.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Sulistiyowati, D., Suharso, P., & Husna, J. (2015). Persepsi Pemustaka terhadap Koleksi Perpustakaan Keliling Kabupaten Semarang Sebagai Penunjang Bimbingan Belajar. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(2), 1–7.
- Suwarno, Wiji. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan; Sebuah Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Ar-Ruzz.
- Soehartono, Irawan. 2002. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.