

KAJIAN SIKAP PUSTAKAWAN  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN  
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS SEMARANG

Oleh : Kharisma Adhiarya, Drs. Ary Setyadi, MS, Wiji Suwarno, S.PdI. S,IPI. M.Hum\*

*E-mail: [kharisma.adhiarya@gmail.com](mailto:kharisma.adhiarya@gmail.com)*

Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang

**ABSTRAK**

Penelitian tentang sikap pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang bersasaran pada pengelola perpustakaan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsi sikap pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang. Penelitian ini merupakan studi kasus dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dan pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara mendalam. Informan dalam penelitian ini adalah pengelola perpustakaan. Hasil penelitian ini adalah pustakawan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang memiliki sikap dasar pustakawan. Kendala yang dihadapi berupa tidak maksimalnya upaya untuk mempertahankan keunggulan kompetensi bagi perkembangan dan kemajuan perpustakaan. Untuk itu, kepada Pimpinan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang disarankan agar terus melakukan upaya pembinaan pustakawan untuk menghasilkan sikap yang positif dalam mengembangkan dan memajukan perpustakaan.

*Kata kunci: Pustakawan, Sikap Pustakawan, FTIK USM.*

## 1. Pendahuluan

Perguruan tinggi hendaknya memiliki fasilitas pokok dan mendasar yaitu perpustakaan yang dapat memberikan layanan yang memadai. Agar kualitas pelayanan dalam perpustakaan selalu menjadi yang lebih baik maka perlu efektivitas layanan yang harus dilakukan oleh pustakawan itu sendiri. Akan tetapi, masih banyak pustakawan di perguruan tinggi yang kurang optimal dalam melakukan tugas layanannya, tak terkecuali layanan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang. Adapun hambatan pelayanan di Perpustakaan tersebut sehingga kurang optimal, seperti:

- 1) Kemampuan berkomunikasi pada pemustaka belum sepenuhnya berkembang.
- 2) Kurangnya kemampuan memahami kebutuhan pemustaka.
- 3) Tidak memiliki pengetahuan serta ketrampilan dibidang teknologi informasi.

Masalah penelitian ini adalah “Bagaimanakah Sikap Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang?”. Untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah, penulis membahas masalah sesuai dengan latar belakang yaitu pada sikap pustakawan terhadap pemustaka, seperti sikap pustakawan dalam memberikan kesiapan melayani pemustaka yang sifatnya positif dan sikap pustakawan dalam memperhatikan keadaan di sekitar perpustakaan yang tujuannya menguntungkan pemustaka. Penelitian dilakukan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta – Tlogosari. Penelitian berlangsung pada tanggal 2 Oktober – 3 November 2012 dengan observasi dan wawancara untuk mendapatkan data yang relevan. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana sikap pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang.

## 2. Landasan Teori

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi,

dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuan. Yang termasuk perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan jurusan, fakultas universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik, akademik maupun perpustakaan non gelar. Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah:

- a. memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi,
- b. menyediakan bahan pustaka rujukan (*Referensi*) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar,
- c. menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan,
- d. menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai, dan
- e. menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas padalingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal (*Sulistiyo Basuki, 1999 : 51*).

### 2.1 Fungsi Perpustakaan

Fungsi utama perpustakaan adalah sebagai penyimpanan, pendidikan, penelitian, Informasi, dan rekreasi cultural (Syihabuddin Qalyubi, 2007: 17). Berdasarkan pendapat diatas fungsi Perpustakaan diarahkan sebagai tempat penyimpanan informasi bagi pemakai yang didalamnya terdapat buku, majalah, data-data penting yang dibutuhkan pemustaka. Informasi juga disediakan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakainya. Jawaban-jawaban itu, antara lain, disediakan melalui bahan referensi/rujukan. Apabila perpustakaan dipandang sebagai sumber informasi. Fungsi pendukung perpustakaan adalah menghimpun, memelihara dan memberdayakan semua koleksi bahan pustaka dengan rincian pengadaan bahan pustaka, pengolahan, dan layanan Berdasarkan pendapat itu dapat disimpulkan bahwa tersedia berbagai layanan meliputi kegiatan: sirkulasi, keanggotaan, referensi, dan penyuluhan kepada pemakai.

## 2.2 Tugas-tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut pedoman umum pengelolaan koleksi perpustakaan perguruan tinggi tugas perpustakaan tinggi dapat di rinci sebagai berikut:

1. Mengikuti perkembangan kurikulum serta perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran atau proses pembelajaran.
2. Menyediakan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studi.
3. Mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi peneliti.
4. Memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru baik berupa tercetak maupun tidak tercetak.
5. Menyediakan fasilitas, yang memungkinkan pengguna mengakses perpustakaan lain maupun pangkalan-pangkalan data melalui jaringan lokal (intranet) maupun global (internet) dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan. (Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi, Jakarta: PNRI. 2002. Hal. 6).

Secara umum tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah, dan merawat pustaka serta mendayagunakannya baik bagi *civitas academica* maupun masyarakat luar kampus.

## 2.3 Sikap Pustakawan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pada pasal 1 ayat 8 mengatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Menurut Soetminah (1991: 161) pustakawan adalah pegawai negeri sipil yang berijazah di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi, yang diberi tugas secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan perpustakaan dan dokumentasi pada unit-unit perpustakaan instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya.

Berdasarkan pendapat itu dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.

Sikap atau attitude adalah suatu bentuk dari perasaan, yaitu perasaan mendukung atau memihak maupun perasaan tidak mendukung pada suatu objek. Dalam kaitannya dengan layanan pengunjung perpustakaan, sikap pustakawan berarti perasaan pustakawan yang mendukung atau tidak mendukung suatu objek. Objek yang didukung atau tidak didukung itu adalah layanan perpustakaan beserta segala fasilitasnya.

Menurut Berkowitz (1972) sikap adalah perasaan mendukung atau memihak dan perasaan tidak mendukung atau tidak memihak terhadap suatu objek. Berdasarkan definisi itu, perwujudan sikap adalah tindakan mendukung dan tindakan tidak mendukung. Orang yang mendukung adalah orang yang memiliki sikap dan orang yang tidak mendukung juga orang yang memiliki sikap.

Sementara itu, Edwards (1957) secara khusus berpendapat bahwa sikap itu berupa derajat afek positif atau afek negative terhadap suatu objek psikologis. Maksudnya adalah bawa sikap itu dapat berupa afek atau sikap positif dan afek atau sikap negatif. Derajat itu bermakna tingkatan tinggi rendahnya sikap. Dengan demikian, ada sikap yang tingkatannya tinggi dan ada pula sikap yang tingkatannya rendah.

Di pihak lain, sikap juga bermakna semacam kesiapan untuk bereaksi terhadap suatu objek dengan cara-cara tertentu. Kesiapan yang dimaksud adalah kecenderungan potensial untuk bereaksi dengan cara tertentu apabila individu berhadapan dengan suatu stimulus atau rangsangan yang menghendaki adanya respon. La Pierre (1934) berpendapat bahwa sikap itu merupakan suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi social. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa sikap itu merupakan respon terhadap stimulus sosial yang telah terkondisikan.

Definisi lain tentang sikap dikemukakan oleh Secord dan Backman (1964), yaitu bahwa sikap adalah keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognisi), dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya. Dari pendapat-pendapat tentang sikap itu, dapat dinyatakan bahwa dalam penelitian ini yang dimaksud dengan sikap adalah respon mendukung atau tidak mendukung, memihak atau tidak memihak terhadap suatu situasi, aturan, ataupun pekerjaan.

Dapat dikatakan bahwa sikap itu berorientasi pada kesiapan respon. Sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap suatu objek dengan cara-cara tertentu. Sikap akan muncul apabila seseorang dihadapkan pada suatu stimulus atau rangsangan yang menghendaki adanya respon. Wujud sikap itu adalah suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapan antisipatif untuk menyesuaikan diri dari situasi sosial yang telah terkondisikan.

Sikap terwujud dalam jaringan komponen kognitif, afektif, dan konatif yang saling berinteraksi dalam memahami, merasakan, dan berperilaku terhadap suatu objek di lingkungan tertentu. Sikap juga dapat tercermin dalam pendirian dan kelakuan pemilik sikap tersebut. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa sikap pustakawan itu merupakan suatu pola, tendensi, atau kesiapan antisipatif pustakawan untuk menyesuaikan diri dengan situasi sosial yang telah terkondisikan dalam bekerja di perpustakaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan: (1) empati, yaitu suatu sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemakai. Pemakai datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimalnya apa yang dibutuhkan pemakai dapat terpenuhi. Ada kalanya pemakai datang untuk sekedar mencari kenyamanan dan ketenangan, maka pustakawan mencoba mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemakai; (2) daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau

responsif. Pemakai akan sangat terkenang dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya; (3) jaminan (*assurance*), yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan, sehingga pemakai akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Dari pendapat yang dikemukakan Surtiawan (2006) tentang beberapa atribut yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan hanya ada 3 di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang seperti yang sudah disebutkan di atas.

## 2.4 Konsep Layanan

Kegiatan pelayanan perpustakaan adalah melayani atau memberikan pelayanan dalam kebutuhan informasi pengguna. Dimana pengguna perpustakaan menginginkan pelayanan yang berkualitas baik yang kan menghasilkan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Menurut Kotler dalam Manaf (2011) menyatakan layanan (*service*) adalah “*a service any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, its production may or may no be to a physical product*”. Maksudnya yaitu bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada suatu produk fisik.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama sebuah perpustakaan serta sebagian kegiatan penyelenggaraan dari perpustakaan umum yang dilakukan baik langsung maupun tidak langsung dengan pengguna jasa perpustakaan. Selain itu layanan perpustakaan juga merupakan tujuan akhir semua kegiatan yang dilakukan oleh semua pengelola perpustakaan yang diarahkan pada terciptanya suasana yang kondusif sehingga layanan perpustakaan dapat dilaksanakan dengan semaksimal dan seefisien mungkin.

Dalam memberikan layanan yang berkualitas seperti yang dikutip Armansyah (1998), perpustakaan perguruan tinggi menghadapi berbagai masalah yang terungkap dari hasil penelitian *Higher Education Development Support (HEDS) – USAID Jakarta (1995)*, masalah-masalah tersebut meliputi:

- 1) Kurangnya dana yang tersedia.
- 2) Tenaga profesional ditugaskan untuk mengerjakan pekerjaan yang bersifat teknis.
- 3) Keadaan staf:
  - a. Kurang membutuhkan dan kurang merasakan manfaat teknologi informasi.
  - b. Kurang berpengalaman di bidang layanan informasi.
  - c. Rendahnya motivasi, kurangnya visi, kurang dalam bersikap, rendahnya semangat dalam melayani pemakai.

Hal itu terjadi karena:

- 1) Sebagian besar staf bukan berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan.
- 2) Kurangnya pendidikan dan pelatihan mengenai kepemimpinan dan ketrampilan manajerial.
- 3) Kurangnya kebijakan mengenai kebijakan pengembangan koleksi, kebijakan pengadaan bahan pustaka dan prosedurnya.
- 4) Kepuasan pemakai sangat rendah, kurang lengkapnya fasilitas perpustakaan dan tidak tersedianya umpan balik dari pemakai.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa layanan atau pelayanan (*service*) adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak dalam memenuhi kepuasan pada pihak lain. Sedangkan pada konsep perpustakaan dapat disimpulkan pengertian layanan atau pelayanan kebutuhan informasi pengguna perpustakaan.

## 2.5 Layanan Sirkulasi Perpustakaan

Layanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan (Saleh: 1994). Layanan sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang menggunakan sistem *open access* atau sistem layanan terbuka yaitu

pengguna perpustakaan boleh secara langsung memilih koleksi yang akan dipinjamnya ke dalam rak koleksi yang telah tersedia. Selain itu, layanan sirkulasi sudah menggunakan *software* untuk membantu pengunjung mencari koleksi yang diinginkan.

Adapun kegiatan dalam layanan sirkulasi ini adalah peminjaman koleksi, pengembalian koleksi, dan perpanjangan koleksi. Peminjaman koleksi dapat diberikan kepada pengguna perpustakaan yang sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan. Maksimal buku yang boleh dipinjam adalah dua buku dengan masa peminjaman selama 1 minggu. Adapun langkah-langkah dalam peminjaman koleksi adalah meminta kartu anggota dan buku yang akan dipinjam kemudian memasukkan ID anggota dan barcode buku ke dalam lembar kerja. Setelah itu, buku dikembalikan lagi kepada pengguna sedangkan kartu anggota ditahan sebagai jaminan buku yang sedang dipinjam. Layanan ini yang sering dimanfaatkan oleh pemustaka.

## 2.5 Kualitas layanan

Layanan atau melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang (KBBI, 1995). Secara deskriptif menurut (Fandy, 2002) layanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dalam menyediakan produk atau jasa, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan sesuatu yang diperlukan oleh seseorang.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Berdasarkan pendapat diatas tentang kualitas dan pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh seseorang guna memenuhi harapan pengguna jasa.

Lebih lanjut Moenir (1995:410) mengungkapkan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu atau sindiran yang mengarah kepada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas maupun kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan perpustakaan sudah selayaknya berorientasi pada pemakai, sehingga kepuasan pemakai selalu diutamakan dalam rangka meningkatkan hubungan antara pelanggan dan pengelola. Setiap pelayanan terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi. Faktor-faktor tersebut bisa berasal dari dalam maupun dari luar sistem penyelenggaraan.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus, yaitu kajian terhadap sikap pustakawan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pengunjung di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang. Penelitiannya difokuskan pada layanan pustakawan demi peningkatan kualitas layanan yang berhubungan dengan bagaimana cara pustakawan melayani yang dapat dirasakan pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang.

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara observasi dan wawancara untuk mendapatkan informasi yang akurat dari

informan yang telah ditentukan melalui kriteria tertentu, dan diarahkan sesuai dengan tujuan penelitian.

Subjek dalam penelitian ini adalah tenaga perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang. Objek dalam penelitian ini adalah kajian terhadap sikap pustakawan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pengunjung di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang.

Informan dalam penelitian kualitatif dipilih dan ditentukan berdasarkan pada pertimbangan tertentu, misalnya, orang tersebut mudah ditemui dan diwawancarai, dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin sebagai penguasa, sehingga akan memudahkan dalam hal menjelajahi objek atau keadaan yang diteliti yaitu tenaga perpustakaan di Perpustakaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang. Tiga orang informan yang dipilih sebagai pertimbangan pemilihan informasi yaitu Evita Dewi, Nur Hasim dan Margono.

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif. Analisis deskriptif berkaitan dengan pengumpulan fakta, identifikasi, dan meramalkan hubungan dalam dan antara variabel. Menurut Sulistyio-Basuki dalam *Metode Penelitian* (2006:111), langkah-langkah analisis deksriptif adalah sebagai berikut:

1. Memeriksa situasi permasalahan
2. Memilih sumber dan materi yang sesuai
3. Memilih atau membangun teknik pengumpulan data
4. Menyusun kategori untuk mengklasifikasi data; kategori ini tidak bersifat taksa, sesuai, dan mampu mengenali persamaan dan perbedaan data.
5. Menyahihkan teknik pengumpulan data
6. Melakukan observasi atas objek, jika diperlukan
7. Mendeskripsi, analisis, dan menafsirkan temuan dalam istilah yang jelas dan tepat.

#### **4. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian ini, kajian terhadap sikap meliputi sikap dasar pustakawan, sikap pustakawan terhadap pustakawan lain, sikap pustakawan terhadap perpustakaan, sikap pustakawan terhadap organisasi profesi, dan sikap pustakawan terhadap masyarakat.

##### **4.1 Sikap Dasar Pustakawan Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang**

Sikap dasar adalah sikap mental yang melekat pada diri individu dan mencerminkan watak seseorang (Suwarno 2010:176). Berdasarkan pengertian itu, sikap dasar itu akan tampak dari watak seseorang yang memiliki sikap dasar itu. Dan watak yang merupakan cerminan sikap dasar itu melekat pada diri individu tersebut. Selanjutnya sikap dasar itu dilaksanakan sebagai bentuk implementasi dan aktualisasi diri.

Sikap dasar pustakawan hendaknya dimiliki oleh setiap pustakawan. Berdasarkan data penelitian. Sikap dasar yang dimiliki pustakawan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang meliputi: (1) berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat dan kebutuhan pengguna, yaitu memberikan layanan peminjaman dan pengembalian koleksi; (2) berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi dan mengikuti perkembangan tetapi tidak maksimal; dan (3) bekerja mengikuti kebiasaan yang terjadi sebelumnya sesuai dengan aturan seperti dalam pengolahan koleksi.

##### **4.2 Sikap Pustakawan terhadap Pustakawan lain**

Di perpustakaan pustakawan tidak bekerja sendirian. Bahkan menurut Suwarno (2010:204) pustakawan itu merupakan suatu profesi yang memiliki wadah dalam kehidupan organisasinya. Atas dasar data penelitian ditemukan bahwa di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang pustakawan bekerja bersama bagaikan sebuah tim untuk memberikan layanan kepada pengguna. Sebagai sebuah tim yang kompak, pustakawan hendaknya saling membantu. Hermawan dan

Zen (2006) menekankan pustakawan hendaknya memiliki kesadaran bahwa suatu profesi itu ibarat suatu keluarga. Dan ketika bekerja, pustakawan harus dapat menjunjung tinggi nilai-nilai kekeluargaan. Realisasinya pustakawan hendaknya terjadi sikap saling menghormati, saling menghargai, dan juga dituntut tetap bertanggung jawab atas pekerjaannya dalam memberikan layanan kepada pengguna.

Atas dasar data penelitian pula, dapat dinyatakan bahwa sebagai suatu kesatuan di perpustakaan, pustakawan telah berusaha mencapai keunggulan dalam profesinya dengan cara memelihara dan mengembangkan pengetahuan dan ketrampilan. Selain itu, pustakawan juga bekerja sama dengan pustakawan lain dalam upaya mengembangkan kompetensi profesional pustakawan, baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Pustakawan di FTIK Universitas Semarang juga memelihara dan memupuk hubungan kerjasama yang baik antara sesama rekan. Dengan demikian, pustakawan juga telah memiliki kesadaran, kesetiaan, dan penghargaan terhadap tim pustakawan secara wajar. Dalam rangka hubungan keluar, pustakawan juga menjaga nama baik dan martabat rekan, baik di dalam maupun di luar kedinasan.

##### **4.3 Sikap Pustakawan terhadap Perpustakaan**

Kajian terhadap sikap pustakawan dalam rangka meningkatkan layanan perpustakaan juga tertuju pada sikap pustakawan terhadap perpustakaan. Secara teoritis menurut Suwarno (2010:213-217) sikap pustakawan terhadap manajemen perpustakaan itu meliputi pustakawan ikut aktif dalam perumusan kebijakan menyangkut kegiatan jasa kepustakawanan, pustakawan bertanggung jawab terhadap pengembangan perpustakaan, dan pustakawan berupaya membantu dan mengembangkan pemahaman kerja sama semua jenis perpustakaan. Terhadap ketiga aspek sikap pustakawan terhadap manajemen perpustakaan itu dilakukanlah wawancara dengan para informan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang.

Berdasarkan analisis terhadap data penelitian ini, dapat dikemukakan temuan

penelitian bahwa sikap pustakawan FTIK Universitas Semarang meliputi: (1) pustakawan ikut aktif dalam perumusan kebijakan menyangkut kegiatan jasa kepustakawanan, (2) pustakawan bertanggung

#### **4.4 Sikap Pustakawan terhadap Organisasi Profesi**

Sebagai pekerjaan dan profesi, pustakawan juga memiliki organisasi profesi. Nama organisasi pustakawan itu adalah Ikatan Pustakawan Indonesia atau disingkat IPI. Yang dimaksud dengan IPI adalah organisasi profesi pustakawan yang berupa perkumpulan yang berbadan hukum yang didirikan oleh pustakawan untuk mengembangkan keprofesian pustakawan. Pembentukan organisasi profesi pustakawan sesuai dengan UU No. 43 tentang Perpustakaan Tahun 2007.

Atas dasar data penelitian ini, dapat dikemukakan temuan penelitian bahwa semua pustakawan di Perpustakaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang belum terdaftar di organisasi profesi pustakawan. Hal itu sesuai dengan hasil wawancara peneliti dan pustakawan yang ada. Atas dasar pertanyaan peneliti tentang keanggotaan organisasi profesi, pustakawan Evita Dewi memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Belum terdaftar Mas, kan saya belum lulus sarjana ilmu perpustakaan. Tapi saya sudah banyak mengetahui organisasi profesi itu sendiri..” (11 Oktober 2012)

Nur Hasim pun menanggapi sebagai berikut:

“Saya juga belumlah, masih berstatus mahasiswa di Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang masih jauh dari keanggotaan organisasi profesi. Sedikit-sedikit saya tahu tentang organisasi profesi itu sendiri.” (11 Oktober 2012)

Sama halnya dengan tanggapan pustakawan bernama Margono sebagai berikut:

“Apalagi saya Mas, sekedar karyawan umum lulusan SMA yang diperbantukan di perpustakaan, hanya tahu tentang organisasi profesi tersebut, tapi tidak terlalu mendalam..” (11 Oktober 2012)

Berdasarkan wawancara dapat dikemukakan bahwa para pustakawan belum berlatar

jawab terhadap pengembangan perpustakaan, dan (3) pustakawan berupaya membantu dan mengembangkan pemahaman kerja sama semua jenis perpustakaan.

belakang sebagai lulusan sarjana ilmu perpustakaan, maka semua belum terdaftar sebagai keanggotaan organisasi profesi, tetapi semua pustakawan tersebut mengetahui tentang organisasi profesi pustakawan.

#### **4.5 Sikap Pustakawan terhadap Masyarakat**

Selain terhadap organisasi profesi, pustakawan juga hendaknya memiliki sikap terhadap masyarakat. Hal itu karena bagaimanapun juga pustakawan itu hidup di tengah-tengah masyarakat dan tidak bisa melepaskan diri dari kegiatan bermasyarakat. Lagi pula, pustakawan juga bekerja untuk memberikan layanan kepada masyarakat pengguna di bidang perpustakaan. Hal itu sesuai dengan UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang memberikan batasan bahwa masyarakat adalah setiap orang, kelompok orang, atau lembaga yang berdomisili pada suatu wilayah yang mempunyai perhatian dan peranan dalam bidang perpustakaan. Ada dua hal yang dapat diperankan pustakawan dalam mewujudkan sikapnya terhadap masyarakat, yaitu pustakawan bekerja sama dengan anggota komunitas organisasi yang sesuai berupaya meningkatkan harkat dan martabat kemanusiaan serta komunitas yang dilayaninya dan pustakawan berupaya memberikan sumbangan dalam pengembangan kebudayaan di masyarakat.

Untuk menemukan sikap pustakawan terhadap masyarakat dilakukan wawancara dengan pustakawan yang menjadi informan penelitian ini. Atas dasar hasil wawancara dengan para pustakawan itu ditemukan bahwa (1) pustakawan melakukan kerja sama dengan anggota masyarakat juga dengan sesama pustakawan lain seperti koleksi sumber belajar dan tukar-menukar informasi tentang koleksi dan (2) memberikan sumbangan dalam pengembangan kebudayaan di masyarakat seperti dialog tentang teknologi komunikasi dan mendongeng dalam lomba mendongeng.

## 5. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis terhadap data penelitian ini, dapatlah dikemukakan simpulan sebagai berikut.

- 1) Sikap dasar pustakawan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang meliputi:
    - a. berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat dan kebutuhan pengguna, yaitu memberikan layanan peminjaman dan pengembalian koleksi.
    - b. berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi dan mengikuti perkembangan tetapi tidak maksimal.
    - c. bekerja mengikuti kebiasaan yang terjadi sebelumnya sesuai dengan aturan seperti dalam pengolahan koleksi.
  - 2) Sikap pustakawan terhadap pustakawan lain adalah:
    - a. bekerja sama dengan pustakawan lain untuk mengembangkan kompetensi profesional pustakawan seperti tugas layanan peminjaman dan tugas layanan pendaftara anggota.
  - 3) Sikap pustakawan terhadap perpustakaan meliputi:
    - a. ikut bertanggung jawab terhadap pengembangan perpustakaan seperti mengolah data.
    - b. sedikit banyak telah ikut membantu mengembangkan pemahaman dan kerja sama dengan semua jenis perpustakaan.
  - 4) Semua pustakawan belum terdaftar pada keanggotaan organisasi profesi Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) tetapi mereka sudah tahu adanya organisasi profesi IPI itu.
  - 5) Sikap pustakawan terhadap masyarakat
    - a. melakukan kerja sama dengan anggota masyarakat juga dengan sesama pustakawan lain seperti koleksi sumber belajar dan tukar-menukar informasi tentang koleksi.
    - b. memberikan sumbangan dalam pengembangan kebudayaan di masyarakat seperti dialog tentang teknologi komunikasi dan mendongeng dalam lomba mendongeng.
- Berdasarkan simpulan tersebut, saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut.

- 1) Pimpinan dan pengelola perpustakaan hendaknya terus dapat melakukan berbagai upaya pembinaan agar pustakawan memiliki sikap yang positif dalam mengembangkan dan memajukan perpustakaan.

- 2) Pimpinan dan pengelola perpustakaan juga dapat melakukan upaya penambahan anggaran maupun upaya memperkuat jaringan kerja dengan institusi lain sebagai mitra agar layanan perpustakaan terus-menerus meningkat.
- 3) Pustakawan hendaknya jangan berhenti pada suatu pengetahuan atau kompetensi tertentu dan sebaiknya terus dapat melakukan pengembangan diri agar pengetahuan dan kompetensinya meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin dan Beni Ahmad Saebani. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Berkowitz, L. 1972. *Social Psychology*. Glenview III: Scott, Foresman and Company.
- Departemen Pendidikan Nasional. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Edwards, A.L. 1957. *Techniques of Attitude Scale Construction*. New York: Appleton Century Croft INC.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Statistika I*. Edisi 2007. Yogyakarta: Badan Penerbitan Fakultas Ekonomi Yogyakarta.
- Project Management Unit. 1995. *Higher Education Development Support (HEDS) – USAID*. Jakarta: Interaksara.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2002. *Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Hal. 6
- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.
- Arifin, Samsul. 2012. "Kemampuan Berkomunikasi Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Koleksi Dewasa atau Umum (Studi Kasus Kemampuan Berkomunikasi Pustakawan di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah)". Skripsi ini dipublikasikan. Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya, Program Lintas Jalur Universitas Diponegoro Semarang.
- Subagyo, P.Joko. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

\_\_\_\_\_. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.

Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Suwarno, Wiji. 2010. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Triandini, Devy Mujar. 2009. "Pandangan Pemustaka Terhadap *Soft Skills* Pustakawan

Sirkulasi: Studi Kasus di Perpustakaan Pusat Universitas Indonesia". Tesis tidak dipublikasikan. Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Pengetahuan dan Budaya, Program Pascasarjana Universitas Indonesia Depok.

Widijanto, Tjahjono. 2008. *Service Excellence*. Jakarta: Buku Kompas.

Undang-Undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.