

Perilaku Pustakawan Pada Ketidaksopanan Nonverbal Pemustaka Di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Kalk Yusuf Nugraha^{1*)} & Lydia Christiani¹

¹Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro, Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia

^{*)} Korespondensi: kal.el.yusuf@gmail.com, lydia.christiani@live.undip.ac.id

Abstract

[Title: Librarian Behavior on Nonverbal Incivility of Library Users in Central Java Provincial Library] This research aims to find out how librarians behave in the nonverbal incivility of visitors in the Central Java Provincial library. The research method used in this research is qualitative research method, using descriptive research type. This research focuses on knowing how the librarians' behavior on the nonverbal incivility of the visitors in the library of Central Java Province. The data collection techniques used were observation and interview. The results of this study indicate that from the three informants, the librarians of the Central Java Provincial Library have similarities in dealing with the nonverbal incivility of the visitors, namely the librarian reprimands politely and in a soft language. The librarian then directs the visitors to follow the rules, so that the visitors feel comfortable and safe, although sometimes the librarian feels annoyed when there is disrespectful behavior by the visitors unintentionally or intentionally. The librarian's behavior is based on giving the visitors a better view of the librarian and the institution.

Keywords: Librarian behavior; nonverbal incivility; Central Java Provincial Library

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perilaku pustakawan pada ketidaksopanan nonverbal pemustaka di perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini memiliki fokus untuk mengetahui bagaimana perilaku pustakawan pada ketidaksopanan nonverbal pemustaka di perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari ketiga informan pustakawan perpustakaan Provinsi Jawa Tengah memiliki persamaan dalam menghadapi ketidaksopanan nonverbal pemustaka, yaitu pustakawan menegur dengan sopan dan bahasa yang halus. Pustakawan lalu mengarahkan pemustaka agar mengikuti peraturan yang tertera, sehingga pemustaka merasa nyaman dan aman walaupun terkadang pustakawan merasa kesal ketika adanya perilaku kurang sopan yang dilakukan pemustaka secara tidak disengaja maupun dengan sengaja. Perilaku pustakawan tersebut didasari agar memberikan pandangan pemustaka pada pustakawan dan institusi yang lebih baik.

Kata kunci: Perilaku pustakawan; ketidaksopanan nonverbal; Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

1. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan sebuah tempat yang menyajikan berbagai sumber informasi dalam berbagai bentuk. Sumber-sumber informasi tersebut dihimpun menjadi satu dan disimpan di dalam sebuah gedung atau ruangan. Sumber informasi yang ada di perpustakaan ini umumnya ditujukan untuk dibaca atau dipinjam oleh pengguna perpustakaan, atau yang biasa kita kenal dengan istilah pemustaka. Perpustakaan memiliki layanan perpustakaan. Layanan-layanan ini dibuat untuk dimanfaatkan pemustaka sebagai sumber informasi yang ada di perpustakaan secara baik dan tepat.

Perpustakaan umumnya dikelola oleh pustakawan. Pustakawan sendiri secara garis besar merupakan seseorang yang telah menempuh jenjang pendidikan formal Diploma 3 (D3) atau Strata 1 (S1)

dalam bidang perpustakaan atau menempuh pendidikan dan pelatihan (diklat) pustakawan. Pustakawan bertugas untuk mengelola segala urusan yang berkaitan dengan perpustakaan. Pustakawan sendiri nantinya juga akan berhadapan langsung dengan pengguna perpustakaan, atau yang biasa kita kenal dengan sebutan pemustaka.

Adapun dalam keseharian di perpustakaan tidak dapat dipungkiri bahwa pustakawan dan pemustaka melakukan komunikasi secara langsung dalam pencarian informasi yang dibutuhkan pemustaka, hal ini membuat komunikasi menjadi sangat penting, karena dalam proses tersebut pustakawan dan pemustaka melakukan interaksi langsung dalam suatu hubungan yang bersifat timbal balik (Radford, 1998).

Pustakawan juga memiliki standar dalam memberi pelayanan dengan perilaku yang baik sesuai dengan etika. Menurut Hermawan et al. (2006) di antaranya: pustakawan dengan pemustaka dapat saling menghargai, diwujudkan dengan sikap sopan, santun, ramah, dan bersahabat. Pustakawan akan selalu mengembangkan sikap perilaku tersebut dengan sabar, tidak tersinggung, pikiran yang jernih agar dapat terjalinnya hubungan yang lebih baik dengan pemustaka.

Menurut Saputri (1998) dalam hal ini pustakawan harus tetap beretika ketika menghadapi berbagai macam karakteristik pemustaka, dengan perilaku pemustaka seperti itu pustakawan memiliki sikap tersendiri dalam menangani perilaku pemustaka tersebut. Pada perilaku setiap individu memiliki latar belakang dan tujuan tertentu. Menurut Simorangkir (2003) setiap perilaku didorong oleh motivasi, sedangkan motivasi sendiri terjadi karena dorongan kebutuhan. Pada penelitian ini perilaku yang dimaksud adalah perilaku pustakawan saat menghadapi ketidaksopanan nonverbal pemustaka.

Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin mengetahui bagaimana perilaku pustakawan pada ketidaksopanan nonverbal pemustaka di dalam Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, dalam hal ini Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah merupakan pusat sumber informasi bagi masyarakat yang berada di daerah tersebut.

2. Landasan Teori

Menurut UU No. 43 tahun 2007, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sedangkan menurut Online Dictionary Library and Information Science (ODLIS), pustakawan merupakan orang yang terlatih dalam mengelola perpustakaan beserta isinya, termasuk bagaimana menyalurkan informasi kepada pengguna perpustakaan. Azis. (2006) menjelaskan pustakawan juga merupakan tenaga ahli dalam bidang informasi yang bertugas menyediakan dan melayankan informasi kepada publik melalui lembaga kepustakawanan tertentu. Jadi, bisa disimpulkan bahwa pustakawan merupakan seseorang atau tenaga ahli yang terlatih serta memiliki tanggung jawab dalam mengelola perpustakaan beserta isinya juga untuk menyalurkan informasi kepada publik, melalui lembaga kepustakawanan tertentu.

Pustakawan di era sekarang juga dituntut untuk bisa berperan sebagai agent of change di dalam kehidupan masyarakat Wahyuni. (2018). Sebagaimana layanan perpustakaan tidak berorientasi kepada hasil fisik, demikian dengan pustakawan yang diwajibkan memiliki kreatifitas tinggi dalam menyajikan kemasan informasi yang disajikan kepada pengguna dan siap untuk dimanfaatkan (M. Wahyuni, 2015).

Pada perpustakaan, kinerja pustakawan dapat dilihat dengan tindakan dan tugas yang telah diberikannya telah dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab atau tidak. Baik atau tidaknya kinerja pustakawan sedikit banyak juga bisa menggambarkan perilaku dari pustakawan itu sendiri. Menurut Notoatmodjo (2011) perilaku sendiri secara singkat merupakan respon yang dilakukan seseorang terhadap suatu rangsangan dari luar atau yang biasa disebut sebagai stimulus. Perilaku manusia sendiri pada hakikatnya merupakan aktivitas yang dilakukan oleh manusia itu sendiri, baik yang bisa dilihat secara langsung maupun yang tidak. Menurut Notoatmodjo (2011) perilaku sendiri pada dasarnya dipengaruhi oleh tiga faktor yakni:

1. Faktor predisposisi (predisposing factors), yaitu faktor-faktor yang mempermudah terjadinya perilaku seseorang, antara lain pengetahuan, sikap, keyakinan, kepercayaan, nilai-nilai, tradisi, dan sebagainya;
2. Faktor pemungkin (enabling factors), adalah faktor-faktor yang memungkinkan atau yang memfasilitasi perilaku seseorang. Contohnya adalah sarana prasarana kesehatan, misalnya Puskesmas, Posyandu, rumah sakit, uang untuk berobat, tempat sampah;
3. Faktor penguat (reinforcing factors), adalah faktor yang menguatkan seseorang untuk berperilaku sehat ataupun berperilaku sakit, mendorong atau memperkuat terjadinya perilaku seperti dorongan dari orang tua, tokoh masyarakat, dan perilaku teman sebaya yang menjadi panutan.

Selain itu juga terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku menurut Sunaryo (2004), antara lain:

1. Faktor Endogen

Faktor endogen atau yang biasa disebut faktor genetik, merupakan faktor yang berasal dari dalam diri seseorang. Sehingga sering disebut sebagai faktor yang menjadi modal untuk kelanjutan perilaku dari seseorang. Faktor endogen sendiri masih dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

- a. Jenis Ras: Seperti yang kita ketahui, manusia di dunia ini berasal dari ras yang beragam. Hal tersebut dipercayai dapat mempengaruhi seseorang dalam berperilaku yang spesifik;
- b. Jenis Kelamin: Perbedaan perilaku pria dan wanita dapat dilihat dari cara berpakaian dan melakukan pekerjaan sehari-hari, pria berperilaku berdasarkan pertimbangan rasional. Sedangkan wanita berperilaku berdasarkan emosional;
- c. Sifat Fisik: Perilaku individu akan berbeda-beda karena sifat fisiknya;
- d. Sifat Kepribadian: Perilaku individu merupakan manifestasi dari kepribadian yang dimilikinya sebagai pengaduan antara faktor genetik dan lingkungan. Perilaku manusia tidak ada yang sama karena adanya perbedaan kepribadian yang dimiliki individu;
- e. Bakat Pembawaan: Bakat pembawaan adalah kemampuan individu untuk melakukan sesuatu lebih sedikit sekali bergantung pada latihan mengenai hal tersebut;

- f. Intelegensi: Intelegensi sangat berpengaruh terhadap perilaku individu, oleh karena itu kita kenal ada individu yang intelegensi tinggi yaitu individu yang dalam pengambilan keputusan dapat bertindak tepat, cepat dan mudah. Sedangkan individu yang memiliki intelegensi rendah dalam pengambilan keputusan akan bertindak lambat.

2. Faktor Eksogen

Faktor Eksogen adalah faktor yang berasal dari luar diri individu yang mempengaruhi perilaku dari individu tersebut. Faktor eksogen sendiri digolongkan menjadi beberapa bagian sebagai berikut:

- a. Faktor lingkungan: Lingkungan disini menyangkut segala sesuatu yang ada disekitar individu, baik fisik, biologis maupun sosial. Ternyata lingkungan sangat berpengaruh terhadap perilaku individu karena lingkungan merupakan lahan untuk perkembangan perilaku;
- b. Pendidikan: Proses dan kegiatan pendidikan pada dasarnya melibatkan masalah perilaku individu maupun kelompok;
- c. Agama: Agama sebagai suatu keyakinan hidup yang masuk ke dalam konstruksi kepribadian seseorang sangat berpengaruh dalam cara berpikir, bersikap, beraksi, dan berperilaku individu;
- d. Sosial Ekonomi: Telah disinggung sebelumnya bahwa salah satu lingkungan yang berpengaruh terhadap perilaku seseorang adalah lingkungan sosial;
- e. Kebudayaan: Ternyata hasil kebudayaan manusia akan mempengaruhi perilaku manusia itu sendiri.

Pada dasarnya, berperilaku tidak sopan akan menunjukkan kurangnya perhatian seseorang terhadap keberlangsungan pekerjaan karyawan dan berharap untuk diperlakukan dengan baik. Hogh et al. (2012) mengemukakan bahwa ketidaksopanan di dalam pekerjaan sebagai perilaku menyimpang pengguna ataupun pekerja dengan maksud sengaja tidak menghormati peraturan atau norma-norma yang sudah ada maupun tidak sengaja. Hal ini dapat menjadi pandangan buruk bagi para individu maupun organisasi, seperti yang disampaikan oleh Zauderer (2002) yaitu ketidakmampuan seseorang berperilaku sopan akan mendorong harga diri dan martabat seorang karyawan dan dengan sengaja menimbulkan rasa penderitaan bagi individu maupun organisasi.

Pelanggaran norma-norma dan peraturan kerja dapat mengancam kesejahteraan organisasi tersebut, berdasarkan pelanggaran norma-norma dan peraturan kerja yang menyimpang, pelanggaran tersebut juga tidak terbatas secara verbal melainkan juga bisa terjadi secara nonverbal. Perilaku menyimpang tersebut juga terjadi karena niat pelaku yang secara sengaja atau ketidaksengajaan pelaku

3. Metode Penelitian

Berdasarkan pendekatan serta data yang dipakai, jenis metode penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif yang mencoba mengulik deskripsi yang tepat dan cukup dari sudut aktifitas, objek, proses dan manusia Sulisty-Basuki (2006). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara keseluruhan mengenai perilaku pustakawan pada ketidaksopanan nonverbal pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dan kemudian dideskripsikan melalui kata-kata.

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif menggunakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna dari sejumlah individu atau kelompok orang. Berdasarkan fokus penelitian ini yaitu pada proses perilaku pustakawan saat dihadapkan dengan ketidaksopanan nonverbal pemustaka. Raco (2018) menjelaskan data yang didapat berupa gambaran tentang sikap, kelakuan, perilaku, tindakan, dan keseluruhan interaksi antar manusia.

Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi dan wawancara. Analisa data dilakukan apabila sudah mendapatkan data yang diinginkan dengan teknik pengumpulan data yang sudah ditentukan. Pada penelitian ini, sebelum melakukan analisis data, langkah awal yang paling penting adalah membubuhkan kode-kode (*coding*) pada data yang telah diperoleh.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Faktor-Faktor Predisposisi Terjadinya Ketidaksopanan Nonverbal Pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Menurut Notoatmodjo (2011) perilaku sendiri secara singkat merupakan respon yang dilakukan seseorang terhadap suatu rangsangan dari luar atau yang biasa disebut sebagai stimulus. Perilaku manusia sendiri pada hakikatnya merupakan aktivitas yang dilakukan oleh manusia itu sendiri, baik yang bisa dilihat secara langsung maupun yang tidak. Faktor predisposisi merupakan faktor dasar yang mempermudah terjadinya perilaku seseorang, antara lain pengetahuan, sikap, keyakinan, kepercayaan, nilai-nilai, tradisi, dan sebagainya

Informan penelitian menjelaskan bagaimana pemustaka melakukan ketidaksopanan nonverbal seperti pernyataan berikut ini, “kebanyakan para pemustaka hanya melewati daftar kunjung, mungkin karena kurangnya pengetahuan informasi. Bisa saja mereka para pemustaka merasa takut bertanya kepada pustakawan mas.” (Informan 1, Senin, 6 Mei 2024 Pukul 10.00 WIB). Pernyataan informan Informan 1 tersebut menunjukkan perilaku pemustaka yang terjadi di layanan dewasa. Pada pernyataan informan Informan 1 tersebut menunjukkan perilaku pemustaka memiliki faktor predisposisi, sehingga pendapat informan Informan 1 membenarkan adanya kekurangan pengetahuan pemustaka serta sikap dan tradisi pemustaka yang hanya lalu-lalang dihadapan pustakawan.

Sama halnya dengan pernyataan informan Informan 1 dengan pernyataan informan Informan 2 mengenai perilaku pemustaka. Sebagaimana pernyataan dari informan Informan 2 berikut ini. “Seperti biasanya para pengunjung kurang paham mengenai pengisian daftar kunjung terkadang mereka hanya bermain dan lompat-lompat di kursi atau tiduran, mau gimana lagi mas karena anak-anak.” (Informan 2, Selasa, 7 Mei 2024 Pukul 13.00 WIB). Informan Informan 2 menjelaskan bagaimana keadaan pemustaka di layanan remaja dan anak. Pernyataan informan Informan 2 tersebut serupa dengan pernyataan informan Informan 3. Sebagaimana pernyataan dari informan Informan 3 berikut ini. “Menurut saya untuk selama ini peraturan perpustakaan sudah diumumkan di depan pintu masuk, jadi karena kurangnya pengetahuan informasi pemustaka menjadi perilaku kurang sopan.” (Informan 3, Rabu, 8 Mei 2024 Pukul 15.00 WIB).

Berdasarkan analisis jawaban dari informan dapat disimpulkan bahwa cara informan bereaksi terhadap terjadinya perilaku kurang sopan yang dilakukan pemustaka, sesuai dengan pendapat Sunaryo (2004) yaitu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku di antaranya faktor endogen dan faktor eksogen. Faktor endogen merupakan faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, sehingga sering disebut sebagai faktor yang menjadi modal untuk kelanjutan perilaku dari seseorang. Faktor tersebut terdiri dari jenis ras, jenis kelamin, sifat kepribadian, fisik dan intelegensi. Faktor selanjutnya adalah faktor eksogen yang berasal dari luar individu yang mempengaruhi perilaku dari individu tersebut seperti, lingkungan, pendidikan, agama, sosial ekonomi dan kebudayaan. Hal ini didukung oleh Notoatmodjo (2011) yang menyatakan bahwa perilaku sendiri secara singkat merupakan respon yang dilakukan seseorang terhadap suatu rangsangan dari luar atau biasa disebut sebagai stimulus.

4.2 Faktor-Faktor Pemungkin Terjadinya Ketidaksopanan Nonverbal Pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Faktor-faktor pemungkin terjadinya ketidaksopanan nonverbal yang dilakukan pemustaka diketahui dengan menanyakan kepada informan tentang perilaku kurang sopan pemustaka yang dilakukan kepada pustakawan maupun yang terjadi di area perpustakaan. Sesuai dengan pernyataan Notoatmodjo (2011) faktor pemungkin merupakan faktor yang memungkinkan atau memfasilitasi perilaku seseorang.

Informan-informan penelitian selanjutnya diminta untuk menjelaskan perilaku kurang sopan yang ditunjukkan pemustaka di area perpustakaan, apakah sering terjadi di suatu lokasi tertentu di perpustakaan. Berikut pernyataan informan Informan 1, " Karena saya kerja di layanan dewasa kebanyakan ya itu mas pengunjung seringkali mengangkat kakinya di kursi. Mungkin mereka lebih nyaman kaki di atas seperti itu tapi ya kita tetap tegur mas, berarti ya di ruang baca" (Informan 1, Senin, 6 Mei 2024 Pukul 10.24 WIB). Informan Informan 1 menjelaskan bahwa perilaku kurang sopan sering terjadi di ruang baca pada layanan dewasa. Berbeda dengan informan lain karena berada di layanan yang berbeda. Berikut pernyataan informan Informan 2,

"Di sini layanan remaja dan anak jadi ya isinya yang datang anak-anak, perilaku kurang sopan di sini ya itu mas anak-anak seperti bermain di kursi, buka tutup pintu, saling bermain satu sama lain. Kalau lokasi tertentu saya kurang paham mas, coba nanti silahkan layanan yang lain dibandingkan saja" (Informan 2, Selasa, 7 Mei 2024 Pukul 13.28 WIB).

Berdasarkan pernyataan informan Informan 2 diketahui bahwa perilaku kurang sopan sering terjadi di tempat kursi dan pintu masuk layanan anak-anak dan remaja. Berbeda dengan informan Informan 3 karena berada di layanan yang berbeda, berikut pernyataan informan Informan 3, "Sudah pasti ada mas entah dari melanggar aturan perpustakaan atau yang lainnya, kalau di sini mungkin seperti tadi mas karena adanya fasilitas komputer internet gratis jadi dimanfaatkan pengunjung yang tidak semestinya" (Informan 3, Rabu, 8 Mei 2024 Pukul 15.40 WIB). Pendapat informan Informan 3 terkait perilaku kurang sopan yang sering terjadi di area tertentu, menjelaskan para pemustaka lebih sering menyalahgunakan fasilitas komputer dan internet gratis di layanan referensi.

Informan selanjutnya menjelaskan perilaku kurang sopan yang ditunjukkan pemustaka cenderung terjadi di layanan tertentu, serta layanan apa yang sering berpotensi bagi pemustaka untuk melakukan perilaku yang kurang sopan. Berikut ini pernyataan dari informan Informan 1,

“Menurut saya masalahnya beda-beda ya *mas*, karena di sini layanan dewasa pengunjung lebih sering membaca di ruang baca. Kebanyakan ya itu *mas* pengunjung seringkali mengangkat kakinya di kursi. Mungkin mereka lebih nyaman kaki di atas seperti itu tapi ya. Kemungkinan memang di sini *mas* yang paling berpotensi perilaku kurang sopan pemustaka” (Informan 1, Senin, 6 Mei 2024 Pukul 10.30 WIB).

Informan Informan 1 menyatakan bahwa kemungkinan sering terjadi perilaku kurang sopan pemustaka adalah di layanan dewasa, karena layanan tersebut setiap harinya lebih banyak pengunjung dari layanan yang lain. Pernyataan Informan 1 tersebut serupa dengan pernyataan informan Informan 2 mengenai layanan yang berpotensi terjadinya perilaku kurang sopan pemustaka. Sebagaimana pernyataan dari informan Informan 2 berikut ini,

“Sudah pasti ada *mas*, tiap layanan pasti memiliki ceritanya sendiri, di sini layanan remaja dan anak karena sifat yang masih kekanak-kanakan juga berpotensi tapi tidak banyak. Layanan dewasa sangat berpotensi karena setiap hari pasti ada pengunjung yang berperilaku kurang sopan entah itu tentang bahan pustaka atau perilaku dari pengunjung itu sendiri, pasti ada saja” (Informan 2, Selasa, 7 Mei 2024 Pukul 13.35 WIB).

Informan Informan 2 dan Informan 1 menjelaskan pernyataan yang memiliki kesamaan yaitu layanan yang berpotensi terjadinya perilaku kurang sopan yang ditunjukkan oleh pemustaka adalah layanan dewasa. Hal ini juga disebutkan oleh informan Informan 3 sebagai berikut ini,

“Kalau menurut saya kayaknya di layanan dewasa, karena di sana setiap hari ramai dan banyak pengunjung. Layanan dewasa sepertinya lebih berpotensi terjadinya perilaku kurang sopan pemustaka dikarenakan di sana memiliki area yang lebih besar dari layanan yang lainnya” (Informan 3, Rabu, 8 Mei 2024 Pukul 15.48 WIB).

Berdasarkan pernyataan dari informan-informan maka dapat disimpulkan bahwa layanan dewasa sangat berpotensi terjadinya perilaku kurang sopan yang ditunjukkan oleh pemustaka karena layanan tersebut setiap hari ramai dengan pengunjung dan memiliki area yang lebih luas dari layanan yang lain. Informan selanjutnya menjelaskan tentang bagaimana mengatasi perilaku kurang sopan yang ditunjukkan pemustaka pada area maupun pada lokasi layanan. Berikut ini pernyataan dari informan Informan 1, “hal pertama kita langsung menegur bila terjadi pelanggaran dengan cara menegur yang sopan dan halus, sehingga pemustaka merasa nyaman, kemudian kita beri tahu kalau ada yang salah, ya kita beri tahu cara yang benar” (Informan 1, Senin, 6 Mei 2024 Pukul 10.36 WIB).

Informan Informan 1 menjelaskan bagaimana informan mengatasi perilaku kurang sopan yang ditunjukkan oleh pemustaka, hal pertama informan langsung menegur bila terjadi pelanggaran dengan cara menegur yang sopan dan halus sehingga pemustaka merasa nyaman. Hal itu juga disampaikan oleh informan Informan 2. Berikut ini adalah pernyataan dari informan Informan 2,

“Hal pertama kita lakukan menegur pemustaka yang melakukan perilaku kurang sopan, menegur dengan cara yang sopan dan nada yang halus. Lalu kita arahkan bagaimana peraturan perpustakaan berfungsi apakah mereka melanggarnya atau tidak, begitu”. (Informan 2, Selasa, 7 Mei 2024 Pukul 13.42 WIB).

Informan Informan 2 mengatakan bahwa, bila terjadi perilaku kurang sopan yang ditunjukkan oleh pemustaka, hal yang akan dilakukan informan adalah menegur dengan cara yang sopan dan halus, serta memberitahu pemustaka bila hal itu dapat melanggar peraturan di perpustakaan. Pendapat serupa pun dikatakan oleh informan Informan 3. Berikut ini pernyataan dari informan Informan 3, “Untuk menjaga reputasi institusi kita, kita berusaha agar pemustaka nyaman dan aman dengan kita bersikap sopan murah senyum walaupun itu bertolak belakang dengan hati kita” (Informan 3, Rabu, 8 Mei 2024 Pukul 15.56 WIB).

Berdasarkan faktor pemungkin terdapat fakta bahwa perilaku kurang sopan yang sering terjadi di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah berada di ruang baca bahwa sering kali pemustaka melakukan ketidaksopanan dengan mengangkat kakinya di kursi maupun di meja karena menurut pemustaka hal tersebut mungkin membuat pemustaka nyaman. Hasil dari jawaban informan dapat disimpulkan bahwa bagaimana para informan mengatasi perilaku kurang sopan yang ditunjukkan pemustaka pada area maupun pada lokasi layanan, dengan cara menegur pemustaka secara sopan dan halus agar pemustaka merasa nyaman dan aman, walaupun hal itu bertolak belakang dengan hati para informan yang merasa kesal. Hal ini dilakukan agar menjaga reputasi instansi perpustakaan menjadi terkenal lebih baik dimata pemustaka.

4.3 Faktor-Faktor Penguat Terjadinya Ketidaksopanan Nonverbal Pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Perilaku kurang sopan yang ditunjukkan pemustaka dapat diperkuat dengan faktor penguat, hal ini sesuai dengan pernyataan Notoatmodjo (2011), perilaku pada hakikatnya merupakan aktivitas yang dilakukan oleh manusia itu sendiri atau seseorang untuk berperilaku sehat ataupun berperilaku sakit, terjadinya perilaku seperti dorongan dari orang tua, tokoh masyarakat, dan perilaku teman sebaya yang menjadi panutan.

Pada tahapan ini informan-informan penelitian menjelaskan bagaimana faktor penguat terjadinya ketidaksopanan yang ditunjukkan pemustaka, bagaimana para informan mengenali bentuk-bentuk perilaku kurang sopan yang dilakukan pemustaka di perpustakaan. Berikut pernyataan dari informan Informan 1,

“Kasus yang pernah terjadi di sini seperti pengunjung lupa mengisi daftar pengunjung, ada yang membawa minuman dan makanan tapi kalau berupa air putih diperbolehkan karena sudah menjadi aturan lama ini *mas* walaupun pada dasarnya tidak boleh, masih ada yang memakai jaket dan membawa tas ransel padahal sudah disediakan loker di depan, terus ya itu *mas* kaki di atas

kursi, ini semua tergantung kejelihan kita saja sebagai petugas saat bertugas sih *mas*” (Informan 1, Senin, 6 Mei 2024 Pukul 10.42 WIB).

Berdasarkan pernyataan informan Informan 2 diketahui bahwa bagaimana informan mengenali perilaku kurang sopan yang ditunjukkan oleh pemustaka, informan Informan 1 menjelaskan bahwa bentuk-bentuk tersebut dapat informan ketahui tergantung kejelihan informan sebagai pustakawan, karena menjadi tanggung jawab penuh pustakawan bila terjadi pelanggaran peraturan. Bentuk-bentuk yang pernah dialami informan Informan 1 seperti, pengunjung lupa mengisi daftar kunjung, membawa minuman, membawa makanan, memakai jaket dan tas ransel karena sudah menjadi aturan di dalam layanan dewasa tidak diperbolehkan, juga disediakan loker untuk menaruh barang bawaan berharga.

Informan selanjutnya menjelaskan tentang bagaimana informan mengenali perilaku kurang sopan yang ditunjukkan oleh pemustaka. Berikut ini pernyataan dari informan Informan 2,

“Hmmm berarti contohnya ya *mas*, seperti anak-anak sering bermain di tempat duduk lebih tepatnya tiduran dan lompat-lompat, kadang anak-anak suka bermain buka tutup pintu sehingga menimbulkan kebisingan di layanan ini, kalau untuk bahan pustaka tidak ada karena untuk bahan pustaka ada pendampingan orang tua yang membawa dan membaca di tempat. Kejadian seperti itu biasanya sering terlihat, semua tergantung kepekaan petugas saja sih *mas*” (Informan 2, Selasa, 7 Mei 2024 Pukul 13.49 WIB).

Berdasarkan penjelasan Informan Informan 2 diketahui bahwa, pada layanan anak-anak dan remaja, sering terjadi perilaku seperti tingkah laku layaknya anak-anak pada umumnya, hal ini juga terjadi karena adanya kepekaan informan dan pendampingan orang tua. Pendapat lainnya dikatakan oleh informan Informan 3. Berikut ini pernyataan dari informan Informan 3, “Sebagai petugas saya selalu mengawasi semua yang ada di layanan, sehingga saya dapat mengenali apa yang dilakukan pemustaka, terkadang atasan saya yang memberikan petunjuk agar saya dapat menegur perilaku kurang sopan” (Informan 3, Rabu, 8 Mei 2024 Pukul 16.04 WIB).

Berdasarkan analisis jawaban informan-informan tersebut. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa, bagaimana informan-informan tersebut dapat mengenali bentuk-bentuk perilaku kurang sopan yang dilakukan oleh pemustaka, para informan memiliki tanggung jawab di setiap layanan yang ditugaskan. Informan-informan diatas dapat mengetahui perilaku kurang sopan pemustaka saat mengawasi dan melihat semua yang ada di layanan tersebut, baik itu fasilitas layanan, bahan pustaka maupun pemustaka itu sendiri. Hal ini didukung oleh Sunaryo (2004), bahwa manusia di dunia ini berasal dari ras yang beragam. Hal tersebut dipercayai dapat mempengaruhi seseorang dalam berperilaku yang spesifik. Kepribadian yang dimilikinya sebagai pengaduan antara faktor genetik dan lingkungan. Perilaku manusia tidak ada yang sama karena adanya perbedaan kepribadian yang dimiliki individu, oleh karena itu kita kenal ada individu yang intelegensi tinggi yaitu individu yang dalam pengambilan keputusan dapat bertindak tepat, cepat dan mudah. Sedangkan individu yang memiliki intelegensi rendah dalam pengambilan keputusan akan bertindak lambat. Anak-anak dan remaja cenderung belum memiliki

perkembangan inteligensi yang maksimal, sehingga cenderung menunjukkan perilaku yang kurang sopan dan cenderung mengabaikan kondisi lingkungan sekitarnya.

Berdasarkan faktor pemungkin terdapat ketidakmampuan seseorang berperilaku tidak sopan akan mendorong harga diri dan martabat seorang dan dengan sengaja menimbulkan rasa penderitaan bagi individu maupun organisasi. Pernyataan informan-informan tersebut dapat disimpulkan bahwa para pustakawan belum ada pelatihan khusus untuk mengenali faktor-faktor perilaku kurang sopan pemustaka serta prosedur untuk mengatasinya. Sebagai pustakawan, informan sudah dibekali dengan etika profesi, di mana informan-informan tersebut dapat mengambil sikap dan tindakan bila terjadi perilaku kurang sopan yang dilakukan oleh pemustaka. Temuan ini didukung oleh Azis. (2006), bahwa pustakawan juga merupakan tenaga ahli dalam bidang informasi yang bertugas menyediakan dan melayankan informasi kepada publik melalui lembaga kepustakawanan tertentu. Jadi, bisa disimpulkan bahwa pustakawan merupakan seseorang atau tenaga ahli yang terlatih serta memiliki tanggung jawab dalam mengelola perpustakaan beserta isinya juga untuk menyalurkan informasi kepada publik, melalui lembaga kepustakawanan tertentu.

Pustakawan juga memiliki norma-norma dalam bekerja di dalam perpustakaan. Pearson et al. (2001) menyebutkan bahwa ada karakteristik utama dari ketidaksopanan kerja yaitu pelanggaran peraturan dan norma di tempat kerja. Norma di tempat kerja sudah menjadi kewajiban bagi pustakawan, seperti pernyataan Robinson & Bennett (1995) menjelaskan bahwa setiap anggota organisasi memiliki norma-norma yang harus dipatuhi oleh semua anggota organisasi, karena hal itu bila dapat terjadi sehingga dapat mengancam kesejahteraan organisasi tersebut.

Perilaku kurang sopan akan menunjukkan kurangnya perhatian seseorang terhadap keberlangsungan pekerjaan karyawan dan berharap untuk diperlakukan dengan baik. Adapula perilaku kurang sopan tersebut dilakukan dengan sengaja atau tidak sengaja. Hogh et al. (2012) mengemukakan bahwa ketidaksopanan didalam pekerjaan sebagai perilaku menyimpang pengguna ataupun pekerja dengan maksud sengaja tidak menghormati peraturan atau norma-norma yang sudah ada maupun tidak sengaja.

4.4 Perilaku Pustakawan dalam Menghadapi Ketidaksopanan Nonverbal Pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Perilaku Pustakawan dalam menghadapi ketidaksopanan nonverbal pemustaka dapat diketahui dan dianalisis melalui beberapa proses yang bertahap serta pendekatan yang berguna untuk menjelaskan secara gamblang bagaimana perilaku pustakawan menghadapi ketidaksopanan nonverbal pemustaka. Pada saat penelitian informan-informan penelitian menjelaskan mengenai representasi sebagai pustakawan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan pendapat informan penelitian menunjukkan adanya persamaan dalam pernyataan seperti, bahwa pustakawan dapat mengetahui hal-hal yang menyebabkan pemustaka melakukan ketidaksopanan nonverbal. Informan penelitian menjelaskan keberagaman perilaku kurang sopan

pemustaka yang pernah terjadi di perpustakaan, setiap layanan memiliki perihal masalah yang berbeda. Sehingga informan penelitian memiliki prosedur yang didasari dengan etika profesi pustakawan.

Walapun memiliki kesamaan pernyataan pada informan-informan penelitian, namun keberagaman masalah memiliki cara prosedur yang hampir sama, karena representasi informan sebagai pustakawan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, hal ini menjadikan patokan suatu masalah agar dapat terpecahkan. Informan penelitian menjelaskan bagaimana cara informan bereaksi, hal ini sesuai dengan pernyataan informan penelitian yang memiliki kesamaan. Para informan memberikan perlakuan yang sama seperti, cara menegur dengan sopan dan halus untuk menangani perilaku kurang sopan yang ditunjukkan pemustaka di perpustakaan, walaupun informan menjelaskan bahwasannya informan penelitian merasa kesal terhadap perilaku tersebut, hal ini secara tak langsung membuat sudut pandang pemustaka terhadap pustakawan dan instansi tersebut menjadi lebih baik

Berdasar pada fakta bahwa menjaga reputasi sebagai pustakawan dan reputasi instansi perpustakaan, para informan penelitian berusaha agar pemustaka nyaman dan aman ketika berada di layanan maupun di area perpustakaan. Pernyataan informan penelitian menyebutkan bahwa tidak adanya pustakawan khusus yang bertanggung jawab atas perilaku kurang sopan yang ditunjukkan oleh pemustaka. Sebagai pustakawan informan berhak menegur bila ada perilaku yang kurang sopan atau pelanggaran yang dilakukan oleh pemustaka, karena hal ini adalah salah satu tugas dari informan-informan penelitian sebagai pustakawan ahli madya di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Selanjutnya informan penelitian menjelaskan lokus peristiwa sering terjadinya perilaku kurang sopan yang dilakukan pemustaka. Informan-informan penelitian semua tertuju pada layanan dewasa, di mana layanan dewasa merupakan layanan yang areanya paling luas. Hal ini mengungkapkan bahwa di setiap layanan memiliki fasilitas yang dapat digunakan pemustaka, informan memberikan pernyataan mengenai layanan yang sering terjadinya perilaku kurang sopan yang dilakukan oleh pemustaka, semua informan memberikan pernyataan yang sama yakni di layanan dewasa, karena layanan tersebut memiliki area yang lebih luas dibandingkan area layanan lainnya, dan pada layanan tersebut setiap harinya ramai dan banyak pengunjung. Kondisi tersebut memicu terjadinya peningkatan emosi pengunjung yang berujung pada perilaku ketidaksopanan nonverbal pada pustakawan di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai perilaku pustakawan pada ketidaksopanan nonverbal pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah diperoleh simpulan bahwa perilaku pustakawan pada ketidaksopanan nonverbal pemustaka memiliki langkah-langkah tersendiri dalam menghadapi perilaku ketidaksopanan nonverbal pemustaka. Hal yang dilakukan pustakawan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah saat menghadapi perilaku ketidaksopanan nonverbal pemustaka, yaitu pustakawan menegur dengan sopan dan bahasa yang halus. Pustakawan lalu mengarahkan pemustaka agar mengikuti peraturan yang tertera, sehingga pemustaka merasa nyaman dan

aman walaupun terkadang pustakawan merasa kesal ketika mendapatkan perilaku kurang sopan yang dilakukan pemustaka. Langkah-langkah tersebut digunakan pustakawan agar memberikan pandangan pemustaka pada pustakawan dan institusi yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Azis, A. (2006). Pustakawan sebagai Tenaga Professional di Bidang Perpustakaan, Informasi dan Dokumentasi. *JKDMM: Jurnal Kepustakawanan Dan Masyarakat Membaca*, 22(1), 39–50.
- Hermawan, Rachman, & Zulfikar, Z. (2006). *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*.
- Hogh, A., Hansen, Å. M., Mikkelsen, E. G., & Persson, R. (2012). Exposure to negative acts at work , psychological stress reactions and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 73(1), 47–52. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2012.04.004>
- Notoatmodjo, S. (2011a). *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Ilmu & Seni*. PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2011b). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. PT Rineka Cipta.
- Pearson, Anderson, & Wegner. (2001). *When Workers Flout Convention : A Study of Workplace Incivility. March*. <https://doi.org/10.1177/00187267015411001>
- Raco, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. PT Grasindo.
- Radford. (1998). *Approach or Avoidance? The Role of Nonverbal Communication in the Academic Library User ' s Decision to Initiate a Reference Encounter ABSTRACT*. 46(4), 699–717.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). *A typology of deviant workplace behaviors : a multidimensional scaling study*. 38(2), 555–572.
- Saputri, Y. (1998). *Membudayakan layanan beretika bagi pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi*.
- Simorangkir, O. . (2003). *Etika: Bisnis, Jabatan, Perbankan*. Rineka Cipta.
- Sulistyo-Basuki. (2006). *Metode Penelitian*. Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi Untuk Perawatan*. EGC.
- Wahyuni, M. (2015). *Peran pustakawan sebagai penyedia informasi Oleh: Mutiara Wahyuni*. 09(02), 196–210.
- Wahyuni, S. (2018). Peran pustakawan sebagai agent of change dalam memberikan layanan kepada pemustaka. *LIBRIA*, 10(2), 1–9.
- Zauderer, D. G. (2002). *Workplace Incivility and the Management of Human Capital*.