

# ANALISIS SIKAP PUSTAKAWAN REFERENSI DALAM MELAYANI MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG

Oleh : Lukito Adhi Utomo  
[Tholik.lektho@gmail.com](mailto:Tholik.lektho@gmail.com)

Pembimbing : Wiji Suwarno, S.PdI, S.IPI, M.Hum

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sikap pustakawan referensi terhadap pengguna yang memanfaatkan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang dengan menggambarkan sikap ramah, terampil, tanggung jawab, cepat tanggap, serta peduli terhadap layanan referensi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Deskriptif informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria Informan adalah mahasiswa yang sering berkunjung ke layanan referensi, mahasiswa tingkat akhir. Pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara mendalam yang langsung ditunjukkan kepada mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pustakawan referensi yang terjadi di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang adalah persepsi mahasiswa tentang keramahan yang ditunjukkan oleh sikap pustakawan referensi bahwa sudah ramah terhadap mahasiswa saat berkunjung ke perpustakaan. Persepsi mahasiswa tentang keterampilan yang ditunjukkan oleh sikap pustakawan referensi bahwa sudah terampil dalam mengolah dan menata koleksi referensi. Persepsi mahasiswa tentang tanggung jawab yang ditunjukkan oleh sikap pustakawan referensi bahwa bertanggung jawab dalam melayani dan membantu pengguna. Persepsi mahasiswa tentang daya cepat tanggap yang ditunjukkan sikap pustakawan referensi bahwa sudah cepat tanggap dalam bertemu dengan pengguna yang kesulitan di perpustakaan. Persepsi mahasiswa tentang kepedulian sikap pustakawan referensi adalah sudah peduli terhadap layanan referensi maupun terhadap pengguna perpustakaan. Secara umum dikatakan bahwa sikap pustakawan referensi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang sudah baik dalam melayani mahasiswa.

Kata Kunci : sikap pustakawan, layanan referensi, mahasiswa Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang

## ABSTRAK

The purpose of this research is to know the attitude of librarian in reference service toward the visitor who visit reference service, by showing friendly attitude, high skill, responsibility, fast reaction, and care to reference service. This research used qualitative research method. Descriptive informant used purposive sampling with some informant criteria such as, the informant is a student in final semester and often visit library. Data collection used observation technique and direct interview to the student. The result of the research about the attitude of librarian in Muhammadiyah Semarang University's reference service showed that according to student's perception, the librarian is friendly to student who visit the library, high skilled in organize the reference collection, responsible in serving and helping the visitor, has a fast reaction in helping the visitor who need help in searching the books, and care to reference service or to the library visitor. In general, it can be said that the librarian's attitude in Muhammadiyah Semarang University's reference service is good in serving the student who visit the library.

Key Word :  
the librarian's attitude, reference service, student in Muhammadiyah Semarang University

## 1. Pendahuluan

Dalam dunia pendidikan di perguruan tinggi sebagai perwujudan mengamalkan Tri Dharma Perguruan Tinggi tidak terlepas dari peran perpustakaan. Untuk melaksanakan tugasnya, perpustakaan perguruan tinggi memilih, mengolah, mengoleksi, merawat, dan melayani koleksi yang dimilikinya kepada warga akademis pada umumnya seperti mahasiswa, dosen, karyawan suatu perguruan tinggi tertentu. Koleksi suatu perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya terbatas pada buku-buku teks yang diperlukan untuk menunjang kegiatan belajar-mengajar, tetapi juga buku-buku dan jurnal-jurnal ilmiah yang diperlukan untuk menunjang penelitian para dosen dan mahasiswa.

Perpustakaan perguruan tinggi sangat berperan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakainya. Dalam proses belajar mengajar di perguruan tinggi, baik mahasiswa, staf pengajar, maupun staf administrasi tidak akan terlepas dari perpustakaan, karena perpustakaan dapat membantu pengguna mengembangkan ilmunya. Perpustakaan perguruan tinggi terus berusaha menyediakan berbagai sumber informasi terbaru dengan memperbanyak dan meningkatkan mutu koleksi perpustakaan, tidak hanya koleksi umum saja tetapi koleksi referensi atau bahan rujukan. Pengertian koleksi referensi dapat berupa buku atau artikel yang dipakai sebagai sumber materi bagi objek pengkajiannya atau studinya. Ada juga yang beranggapan bahwa koleksi referensi merupakan buku-buku yang harus dibaca diperpustakaan dan tidak boleh dipinjam untuk dibawa pulang. Kunci sukses untuk mencapai suatu tujuan perpustakaan adalah sumber daya manusiannya, yaitu Pustakawan. Pustakawan membimbing, membantu, mengarahkan pengguna menemukan informasi yang tepat dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Pustakawan secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi sikap pustakawan dimata pengguna. Sikap pustakawan yang acuh dan tidak peduli terhadap pengguna menunjukkan citra pustakawan yang buruk dimata pengguna. Oleh karena itu sikap pustakawan seharusnya bersikap positif yaitu ramah, terbuka, murah senyum dan menunjukkan kesan yang baik terhadap pengguna. Pustakawan bersikap peduli, menanggapi, dan memperhatikan apa

yang dibutuhkan oleh pengguna. Dengan sikap yang positif yang dimiliki pustakawan akan mempengaruhi sikap pengguna sehingga pengguna akan merasa senang dan sering berkunjung ke perpustakaan untuk memanfaatkan pelayanan yang ada di perpustakaan.

Pada penelitian ini penulis ingin melihat bagaimana sikap pustakawan referensi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Untuk mengetahui hal tersebut peneliti menentukan judul “**Analisis Sikap Pustakawan Referensi Dalam Melayani Mahasiswa Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang**”.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1. Pengertian Sikap

Dalam pembahasan mengenai tentang sikap dalam sistematika ini meliputi definisi sikap, tipe sikap, komponen sikap, proses pembentukan sikap pustakawan dan pengukuran sikap .

Pengertian sikap menurut Campbel (1950) dalam buku Notoadmodjo (2003:124) mendefinisikan sikap adalah merupakan reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulus atau obyek. Sedangkan menurut Eagle dan Chaiken (1993) dalam buku A.Wawan dan Dewi M. (2010:20) menemukan bahwa sikap dapat diposisikan sebagai hasil evaluasi terhadap obyek sikap yang diekspresikan ke dalam proses-proses kognitif, afektif (emosi) dan perilaku. Menurut Sarwono (2010 : 201) pengertian sikap (*attitude*) adalah istilah yang mencerminkan rasa senang, tidak senang atau perasaan yang biasa-biasa saja (netral) dari seseorang terhadap sesuatu.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa definisi dari sikap adalah suatu perilaku yang mencerminkan perasan, keinginan, pikiran, kerja keras seseorang dalam melaksanakan tugasnya yang bersifat positif atau negatif dari seseorang terhadap sesuatu.

## 2.2. Komponen Sikap

Komponen-komponen sikap menurut Mar'at (1981;13) memiliki tiga komponen sikap yaitu :

- 1) Komponen Kognisi yang hubungannya dengan beliefs, ide dan konsep; Komponen kognisi berisi kepercayaan seseorang mengenai apa yang berlaku atau apa yang benar bagi objek sikap. Kepercayaan dapat terus berkembang. Pengalaman pribadi, apa yang diceritakan orang lain, dan kebutuhan emosional kita sendiri merupakan determinan utama dalam terbentuknya kepercayaan. Kepercayaan datang dari apa yang telah kita lihat atau apa yang telah kita ketahui kemudian terbentuk suatu ide atau gagasan mengenai sifat atau karakteristik umum suatu objek.
- 2) Komponen Afeksi yang menyakut kehidupan emosional seseorang; Komponen ini menyakut masalah emosional seseorang terhadap suatu objek sikap. Pada umumnya reaksi emosional banyak dipengaruhi oleh kepercayaan atau kita percayai sebagai benar dan berlaku bagi objek yang dimaksud.
- 3) Komponen Tingkah laku yang merupakan kecenderungan bertingkah laku. Komponen ini termasuk dalam struktur sikap bagaimana perilaku yang ada pada diri seseorang berkaitan dengan objek sikap yang dihadapinya. Kaitan ini didasari atasi kepercayaan dan perasaan banyak mempengaruhi perilaku.

## 3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang dalam bahasa, peristilahan dan peristiwa (Iskandar, 2009:12).

## 3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:80). Populasi dalam penelitian ini mahasiswa yang berkunjung di Perpustakaan Muhammadiyah Semarang.

## 3.2. Informan

Informan adalah sebagian populasi yang dipilih dengan teknik tertentu untuk mewakili populasi (Sudjarwo dan Basrowi, 2009: 254). Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan *purposive sampling* yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu. dengan menggunakan pertimbangan (1) berdasarkan kesediaan menjadi Informan, (2) Mahasiswa tingkat akhir atau sedang mengerjakan skripsi atau TA, (3) mahasiswa yang bersedia menjadi informan untuk diwawancari secara mendalam.

## 3.3. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

- a. Observasi partisipatif
- b. Wawancara mendalam
- c. Dokumentasi

## 4. Hasil Analisis Data

Peneliti berusaha membahas hasil penelitian berdasarkan teknik pengamatan atau observasi, wawancara maupun studi pustaka yang telah dilakukan. Subjek dalam penelitian ini adalah sikap pustakawan yang bertugas pada layanan referensi. Kemudian yang menjadi objek dalam penelitian ini ialah pemustaka atau mahasiswa akhir yang sering memanfaatkan layanan referensi tersebut. Indikator yang digunakan mengenai sikap pustakawan referensi adalah seperti ramah, terampil, tanggung jawab, cepat tanggap, dan peduli yang berada di perpustakaan Muhammadiyah Semarang.

### 4.1. Sikap Ramah Pustakawan Referensi

Sikap ramah yang ditunjukkan oleh pustakawan referensi di Perpustakaan Muhammadiyah Semarang sudah ramah dalam

hal berinteraksi dengan pengguna, mulai dengan menyapa oleh pengguna yang berkunjung ke perpustakaan dengan gaya bicara yang sopan, murah senyum, tutur katanya menggunakan bahasa yang dimengerti oleh mahasiswa kemudian pustakawan mempersilahkan pengguna terlebih dahulu untuk mencari buku, membantu pengguna mencarikan koleksi yang dibutuhkan, pustakawan sering juga berkata maaf jika koleksi yang diinginkan tidak ada sehingga mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan menjadi senang jika pelayanan di perpustakaan begitu ramah dan mempengaruhi minat baca para pengguna dan pengguna tidak segan bertanya kepada pustakawan referensi dan mencari buku yang akan dipinjam.

#### **4.2. Sikap Terampil Pustakawan Referensi**

Sikap terampil pustakawan referensi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah dari tanggapan mahasiswa mengenai sikap pustakawan referensi dalam arti terampil adalah pintar dalam mengolah koleksi-koleksi referensi dan pintar menata koleksi –koleksi referensi di rak, pustakawan juga cakap dengan mahasiswa, pustakawan juga terampil menguasai dalam penggunaan komputer.

#### **4.3. Sikap Tanggung Jawab Pustakawan Referensi**

Sikap pustakawan referensi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang dalam arti tanggung jawab adalah bertanggung jawab tepat waktu seperti buka dan tutupnya perpustakaan, bertanggung jawab mengenai masalah buku seperti kehilangan dan kerapian buku, bertanggung jawab memberikan kejelasan tata tertib di ruang referensi.

#### **4.4. Sikap Daya Tanggap Pustakawan Referensi**

Sikap daya tanggap pustakawan referensi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang sebagai berikut memberikan layanan cepat dan tepat terhadap pengguna yang kesulitan menemukan koleksi di ruang referensi dengan cara membantu pengguna mencarikan koleksi di rak-rak, mendengarkan keluhan dan langsung merespon pengguna yang kesulitan mencari koleksi referensi di perpustakaan sehingga

pengguna tidak terlalu lama untuk menunggu jika dibutuhkan.

#### **4.5. Sikap Peduli Pustakawan Referensi**

Sikap peduli pustakawan referensi menurut mahasiswa adalah cekatan jika ada permasalahan yang terjadi di perpustakaan seperti masalah pengguna yang tidak menemukan koleksi di rak-rak dan pustakawan membantu untuk mencarikan koleksinya sedetail mungkin, pustakawan juga bertidak tegas jika tidak ada koleksi referensi yang dicari pengguna maka pustakawan bilang tidak ada koleksinya, memiliki sikap empati terhadap pengguna yang kesulitan, melayani pengguna dalam mencari informasi yang diinginkan sehingga pengguna merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik oleh pustakawan.

#### **4.6. Harapan Informan Terhadap Perpustakaan Ke depannya**

Untuk kedepannya perpustakaan harus memperbanyak jumlah koleksi yang ada di perpustakaan karena jumlah koleksi yang baru hanya sedikit, perpustakaan juga harus memiliki gedung sendiri supaya mahasiswa tidak malas berkunjung ke perpustakaan, perpustakaan juga harus uptodate terhadap koleksi-koleksi referensi seperti karya ilmiah, jurnal-jurnal, dan lain-lain, ruangan perpustakaan harus di perhatikan dengan memberi fasilitas seperti pendingin ruangan atau AC, pustakawan juga harus memiliki sikap empati, peduli jika ada pengguna yang kesulitan mencari koleksi segera membantu dan melakukan tindakan seperti langsung ikut mencarikan koleksi yang dibutuhkan oleh pengguna.

### **5. Simpulan dan Saran**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang diperoleh dari informan di dalam meneliti “Analisis Sikap Pustakawan Referensi Dalam Melayani Mahasiswa Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang” disimpulkan bahwa sikap yang ditunjukkan pustakawan referensi sudah baik dan perlu ditingkatkan lagi .

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan diatas, saran yang dapat penulis

sampaikan sebagai masukan bagi kinerja pustakawan ialah sebagai berikut:

- 1) Persepsi mahasiswa terhadap sikap pustakawan referensi sudah baik , maka sikap ini harus di pertahankan atau ditingkatkan lagi karena sikap pustakawan dalam memberikan layanan akan mempengaruhi citra dan identitas perpustakaan.
- 2) Pustakawan harus berwawasan luas untuk memudahkan pustakawan menjawab pertanyaan dari pengguna atau mahasiswa.
- 3) Untuk ruangan referensi perlu di perluas lagi ruangnya dan juga koleksi-koleksi referensi seperti jurnal, majalah, karya ilmiah perlu di perbanyak lagi sehingga pengguna akan sering berkunjung atau memanfaatkan layanan referensi.
- 4) Pustakawan perlu punya inisiatif dan kesadaran untuk memberikan bimbingan teknis dalam penelusuran informasi buku yang dibutuhkan masyarakat agar masyarakat bisa mengetahui secara tepat cara menggunakan alat penelusuran informasi tersebut.

## Daftar Pustaka

- A.Wawan dan Dewi M. 2010. *Teori dan Pengukuran, Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Iskandar, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*, Jakarta: GP Press.
- Mar'at, 1981. *Sikap Manusia : Perubahan Serta Pengukurannya*, Jakarta : Gramedia Widiya Pustaka Utama.
- Notoatmodjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sarwono.S.W. 2010. *Psikologi Remaja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung : CV Alfabeta