

SIKAP PEMUSTAKA TERHADAP PUSTAKAWAN SETELAH BERKOMUNIKASI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Musrifah

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di Universitas Tanjungpura
Program Studi Ilmu Perpustakaan
Email: Musrifah26@yahoo.com

Abstrak:

Perpustakaan dan pustakawan merupakan sesuatu yang tidak akan terpisahkan, seperti dua sisi mata uang, di mana ada perpustakaan, maka idealnya di situ juga harus ada pustakawan. Tugas pustakawan adalah melayani pemustaka dengan sebaik mungkin, sehingga dituntut untuk dapat mengakomodir kebutuhan pemustaka, "listen to your user". Pemustaka merupakan sekelompok orang atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas atau layanan suatu perpustakaan. Dalam dunia perpustakaan, apabila pustakawan ketika melayani atau berkomunikasi dengan pemustaka dinilai mempunyai kredibilitas yang tinggi dan dapat dipercaya oleh pemustaka, maka sikap pemustaka akan senang dan menerima semua informasi yang disampaikan oleh pustakawan. Sikap merupakan cara seseorang menerima atau menolak dan memberi respon baik positif maupun negatif pada sesuatu yang didasarkan pada cara dia memberikan penilaian terhadap objek tertentu yang berguna ataupun tidak bagi dirinya. Adapun komponen sikap dalam penelitian ini yaitu, pertama komponen kognitif merupakan komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan dan keyakinan pemustaka. Kedua, komponen afektif yaitu emosi/perasaan positif seperti harapan, kesenangan, keberanian, ketenangan hati, kasih sayang dan keramah tamahan. Ketiga, komponen konatif yaitu tindakan positif seperti mendekati, menyenangkan dan mengharapkan obyek (pustakawan). Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pemustaka terhadap pustakawan setelah berkomunikasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki nilai rerata sebesar 3,01 dalam kategori baik.

Kata Kunci: Sikap, Pemustaka, Pustakawan, Komunikasi

Abstract:

Libraries and librarians is something that will not be inseparable, like two sides of a coin, where there is a library, then ideally there should also be a librarian. The task of librarians in serving users with the best possible, so we need to be able to accommodate the needs of users, listen to your user. Users is a group of people or institutions who use the facilities or services of a library. In the library world, if the librarian when serving or communicating with users assessed as having high credibility and can be trusted by the users, then the user would be happy demeanor and receive all the information submitted by librarians. Attitude is the way a person to accept or reject, and give both positive and negative response to something that is based on the way he gives an assessment of the particular object that is useful or not for himself. The components of attitude in this research; first, the cognitive component is a component that deals with knowledge, views and user confidence. Second, the affective component that positive emotions such as hope, pleasure courage, equanimity, compassion and hospitality. Third, the conative component that positive actions such as approaching, please and expect the object (librarians). The research results show that the attitude towards the librarian in the library of the state islamic university sunan Kalijaga Yogyakarta has an average value of 3,01 in good categories.

Keywords: *Attitude, User, Librarian, Communication*

Pendahuluan

Menurut Gettasari (2011:53), perpustakaan adalah pusat informasi yang menyediakan pengetahuan dan informasi yang siap akses bagi para penggunanya. Layanan perpustakaan disediakan dengan dasar kesamaan akses untuk semua orang tanpa memandang perbedaan umur, ras, gender, agama, bahasa, kebangsaan dan status sosial. Selanjutnya, Azis (2012:51) mengemukakan bahwa perpustakaan merupakan suatu lembaga penyedia jasa informasi yang sebagian besar bertujuan tidak untuk mencari keuntungan atau nirlaba. Jika dihubungkan dengan pendidikan, perpustakaan adalah organisasi dan penyedia layanan publik (*service provider*) yang memiliki peran strategis dalam sistem pendidikan yang bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa. Di dalam Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 pada bab 1 Ketentuan Umum pasal 4, mengatakan bahwa perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Azis (2012:51), menyatakan bahwa melalui perpustakaan, tenaga pendidik, peserta didik dan seluruh sivitas akademika memperoleh kesempatan untuk memperluas dan memperdalam pengetahuannya dengan memanfaatkan sumber-sumber informasi yang tersedia di dalam perpustakaan. Fatmawati (2010:15), mengatakan bahwa perpustakaan memberikan layanan informasi kepada pemustaka atau masyarakat umum dengan mengutamakan kepuasan pemustaka. Perpustakaan sebagai sumber informasi merupakan pintu gerbang pengetahuan yang menyediakan kebutuhan dasar bagi pembelajaran sepanjang hayat. Peran perpustakaan menyediakan dan melayankan segala informasi kepada pemustakanya.

Selanjutnya Husna (2013:33-36), mengemukakan bahwa perpustakaan bisa berjalan dengan baik, jika dikelola oleh pustakawan. Dengan demikian, bahwa perpustakaan dan pustakawan

merupakan sesuatu yang tidak akan terpisahkan, seperti dua sisi mata uang, di mana ada perpustakaan, maka idealnya di situ juga harus ada pustakawan. Tugas pustakawan adalah melayani pemustaka dengan sebaik mungkin, sehingga dituntut untuk dapat mengakomodir kebutuhan pemustaka. *Listen to your user* (dengarkan keinginan pengguna), kata ini tepat untuk menggambarkan bahwa pustakawan dituntut untuk mendengarkan pemustaka. Oleh karena itu, kebutuhan pemustaka dapat dipahami dan dimengerti kemudian diakomodir kebutuhan mereka.

Azis (2012:52), menyatakan bahwa sumber daya manusia di perpustakaan atau dikenal dengan sebutan pustakawan hendaknya dalam bekerja selalu mementingkan kebutuhan pemustakanya dengan prinsip selalu siap sedia dalam memberikan pertolongan pada saat diperlukan. Prinsip tolong-menolong ini merupakan salah satu ajaran Islam yang harus diperhatikan, sebagaimana firman Allah dalam Q.S. al-Maidah (5):2 yaitu sebagai berikut:

Artinya: "dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran" (QS. Al-Maidah (5): 2).

Selanjutnya Aziz (2012:52), mengatakan apabila prinsip tolong-menolong sebagaimana ayat di atas benar-benar dijalankan oleh pustakawan, maka pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustakanya, tidak hanya mendapatkan respon dan sikap yang positif dari para pemustaka tetapi akan terhitung juga sebagai kebaikan yang tentu saja akan mendapatkan pahala. Selain itu, Aziz (2012:154-155.), mengemukakan bahwa untuk mencapai sebuah layanan perpustakaan yang prima, secara teknis aplikatif tiap pustakawan harus mempunyai keterampilan berkomunikasi.

Menurut Mar'at (1982:9) komunikasi merupakan salah satu faktor utama dalam usaha agar bisa berhasil, dan perubahan sikap yang lebih

besar akan terjadi apabila sumber (pustakawan) dianggap mempunyai kredibilitas tinggi, dapat dipercaya, dan pada umumnya disenangi oleh target (pemustaka). Jika hal tersebut, diterapkan dalam dunia perpustakaan, maka komunikasi merupakan faktor utama yang bisa mempengaruhi keberhasilan dalam suatu perpustakaan, dan sikap pemustaka pun akan senang dan menerima semua informasi yang disampaikan oleh pustakawan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Nuryanti (2008:61), sikap adalah cara seseorang menerima atau menolak sesuatu yang didasarkan pada cara dia memberikan penilaian terhadap suatu objek tertentu yang berguna maupun tidak berguna bagi dirinya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti paparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana sikap pemustaka terhadap pustakawan setelah berkomunikasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap pemustaka terhadap pustakawan setelah berkomunikasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Metode

Metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang ada di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebanyak 21.511 orang (pemustaka). Rumus yang digunakan dalam penelitian ini untuk mencari jumlah sampelnya yaitu rumus Yamane dalam Sukandarrumidi (2012:56.) dengan menggunakan taraf signifikansi 5%, dan diperoleh sampel sebanyak

393 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat kuesioner. Hasil pengumpulan data selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif.

Kajian Teori

Pengertian Sikap

Sikap dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:745) adalah perbuatan yang berdasarkan pada pendirian, pendapat atau keyakinan. Kartono (1991:309) mengemukakan bahwa sikap seseorang dapat muncul sebagai hasil dari proses pengamatan dan dari apa yang diterima dan dipelajari melalui inderanya. Sikap adalah suatu kecenderungan memberi respon baik positif maupun negatif terhadap orang-orang, benda, ataupun situasi tertentu. Selanjutnya Menurut Seccord dan Backman dalam Azwar (1997:4) sikap adalah keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognisi), dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya.

Menurut Weber dalam Armando (2009:6.4), sikap adalah sebuah reaksi evaluative (suatu penilaian mengenai kesukaan dan ketidaksukaan seseorang) terhadap orang, peristiwa atau aspek lain dalam lingkungannya. Sebagai suatu evaluasi dari hal yang telah dipahami, sikap merupakan posisi yang tidak netral mengenai suatu objek. Sikap itu akan selalu positif (bagus, setuju) atau negatif (buruk, menolak) tetapi tidak pernah netral. Sikap itu pun bervariasi dari segi intensitasnya, bisa rendah, sedang ataupun banyak.

Struktur Sikap

Struktur dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:774), merupakan cara sesuatu yang disusun atau dibangun. Dalam struktur sikap, menurut Walgito (2003:111), terdapat tiga komponen yang disusun dan saling berkaitan antara masing-masing komponen. Adapun komponen dalam struktur sikap, yaitu komponen kognitif (komponen perseptual), komponen afektif (kom-

ponen emosional), dan komponen konatif (komponen perilaku atau action component). Adapun penjelasan dari masing-masing komponen sikap, yaitu sebagai berikut:

1. Komponen Kognitif (Komponen Perseptual)

Walgito (2003:111), mengemukakan bahwa komponen kognitif merupakan komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan dan keyakinan, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap. Adapun pengetahuan, pandangan dan keyakinan yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

a. Pengetahuan

Pengetahuan tentang informasi yang diperoleh pemustaka setelah berkomunikasi dengan pustakawan, yaitu meliputi pengetahuan yang dikemukakan oleh Martini dan Farida (2010:5.12), sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan tentang manfaat perpustakaan
- 2) Pengetahuan tentang kelengkapan koleksi perpustakaan
- 3) Pengetahuan tentang layanan yang diberikan di perpustakaan
- 4) Pengetahuan tentang keramahan pustakawan perpustakaan
- 5) Pengetahuan tentang fasilitas perpustakaan
- 6) Pengetahuan tentang penyusunan koleksi perpustakaan
- 7) Pengetahuan tentang sistem temu kembali yang ada di perpustakaan

b. Pandangan

Pemustaka setelah berkomunikasi dengan pustakawan memperoleh pandangan yang beragam terkait dengan informasi yang dibutuhkan yang ada di perpustakaan. Berdasarkan pandangan informasi yang beragam, yang diperoleh pemustaka ketika disampaikan oleh pustakawan. Maka, akan menentukan sikap pemustaka terhadap pustakawan tersebut.

c. Keyakinan

Keyakinan dalam komponen kognitif dalam penelitian ini adalah keyakinan sikap pemustaka tentang benar atau salahnya informasi yang disampaikan oleh pustakawan berdasarkan bukti atau pengalaman yang sudah dialami oleh pemustaka.

Dengan adanya aspek kognitif ini, pemustaka akan memberikan penilaian kepada pustakawan dengan apa yang ditampilkan oleh pustakawan ketika menyampaikan informasi kepada pemustaka. Apakah pustakawan tersebut baik atau buruk, menyenangkan atau tidak menyenangkan, diinginkan atau tidak diinginkan. Komponen kognitif ini merupakan awal yang membentuk sikap pemustaka terhadap pustakawan.

2. Komponen Afektif (Komponen Emosional)

Walgito (2003:111), mengemukakan bahwa komponen afektif yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap, rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negatif. Jadi komponen ini mengarah kepada rasa atau emosi positif dan emosi negatif. Emosi positif menurut Safaria dan Saputra (2009:13) memberikan dampak yang menyenangkan dan menenangkan. Emosi yang menyenangkan menurut Schindler (1992:10), mencakup hal-hal seperti harapan, kesenangan, keberanian, ketenangan hati, kasih sayang dan keramahtamahan. Roger-Danie-S (2008:34), mengemukakan bahwa emosi yang positif ketika menghadapi orang lain bisa membangun kedekadatan. Sedangkan emosi negatif, menurut Safaria dan Saputra (2009:13) adalah emosi yang selalu identik dengan perasaan tidak menyenangkan. Emosi yang tidak menyenangkan menurut Schindler (1992:10), mencakup emosi yang sudah sangat dikenal seperti kecemasan, ketakutan, keprihatinan, kekecewaan, kesedihan dan ketidakpuasan.

Jadi pada komponen afektif yang dijadikan

indikator dalam penelitian ini, sesuai dengan pendapat Schindler (1992:10), yaitu emosi yang menyenangkan (positif) diantaranya:

a. Harapan

Harapan pemustaka setelah berkomunikasi atau menanyakan persoalan informasi yang dialami oleh pemustaka, pustakawan dapat menjawab atau memberikan informasi dengan baik dan benar. Jika informasi yang diinginkan oleh pemustaka tidak ditemukan, maka pustakawan dapat memberikan solusi alternatif terkait dengan informasi yang sesuai dengan yang diinginkan oleh pemustaka.

b. Kesenangan

Kesenangan adalah sesuatu hal yang menyenangkan. Jadi dalam konteks perpustakaan pada penelitian ini, yang dimaksud kesenangan adalah perasaan pemustaka yang senang terhadap pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ketika pustakawan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pemustaka dengan baik dan benar.

c. Keberanian

Keberanian merupakan perasaan tidak takut terhadap sesuatu. Dalam konteks perpustakaan pada penelitian ini, yang dimaksud keberanian adalah, perasaan pemustaka yang berani atau tidak takut terhadap pustakawan setelah berkomunikasi dengannya. Untuk itu, pada waktu selanjutnya pemustaka akan senantiasa menanyakan persoalan informasi yang dialami oleh pemustaka kepada pustakawan.

d. Ketenangan Hati

Ketenangan hati yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemustaka merasa tenang setelah berkomunikasi dengan pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, karena ketika pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka, pustakawan dapat menyampaikan atau memberi informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka tersebut.

e. Kasih Sayang

Dalam konteks perpustakaan, yang dimaksud dengan sikap kasih sayang pemustaka setelah berkomunikasi dengan pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, ialah pemustaka ketika bertemu dengan pustakawan menghormati pustakawan tersebut. Hal ini muncul karena pemustaka telah menilai bahwa pustakawan tersebut telah mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka sehingga pemustaka akan senantiasa menghormati pustakawan jika bertatap muka langsung dengan pustakawan tersebut.

f. Keramahtamahan

Keramahtamahan yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu sikap pemustaka yang ramah tamah kepada pustakawan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ketika melihat pustakawan menyampaikan atau menjelaskan tentang informasi yang pemustaka inginkan.

3. Komponen Konatif (Komponen Perilaku atau Action Component)

Walgito (2003:111), komponen konatif yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap obyek sikap, komponen ini menunjukkan intensitas sikap, yaitu menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak seseorang terhadap obyek sikap. Dalam sikap positif, menurut Sarwono (1976:103-104), kecenderungan tindakan adalah mendekati, menyenangkan dan mengharapkan obyek tersebut. Sedangkan dalam sikap negatif merupakan kebalikan dari sikap positif, seperti kecenderungan untuk menjauhi, menghindari, membenci, dan tidak menyukai obyek tertentu.

Pada komponen konatif dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai indikator adalah tindakan yang positif yaitu sebagai berikut:

a. Mendekati

Mendekati yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu, pemustaka ketika membutuhkan infor-

masi, maka pemustaka senantiasa menghubungi pustakawan yang ada di perpustakaan dan menanyakan informasi yang pemustaka butuhkan. Selain itu juga, pemustaka ketika melihat pustakawan senantiasa tidak menghindari dari pustakawan tersebut. Hal tersebut terjadi, jika pustakawan mampu membangun komunikasi yang baik, maka pemustaka juga merasa bahwa pustakawan telah mampu memberikan sebuah harapan sesuai yang diinginkan oleh pemustaka.

b. Menyenangi

Tindakan pemustaka menyenangkan pustakawan dapat ditunjukkan dengan melakukan komunikasi melalui tegur sapa dengan ramah dan memberikan senyuman. Selain itu, tindakan yang dapat dilakukan oleh pemustaka jika pemustaka ketika mengalami persoalan informasi, maka pemustaka senantiasa menanyakan kepada pustakawan.

c. Mengharapkan

Tindakan mengharapkan yang dilakukan oleh pemustaka dengan cara memberikan tindakan yang nyata kepada pustakawan atau mengatakan secara langsung apa yang diharapkan oleh pemustaka. Misalnya, pemustaka ingin mengetahui tentang keberadaan informasi yang diinginkan, lalu pemustaka mengatakannya kepada pustakawan. contoh “saya ingin mencari tentang koleksi filsafat, bisa tidak bapak menunjukkan dan mencarikan koleksi tersebut untuk saya”.

Surwono dalam Armando (2009:6.6) mengatakan ketiga komponen di atas saling terkait erat sehingga timbul teori bahwa jika kita dapat mengetahui kognisi dan perasaan seseorang terhadap suatu obyek tertentu, kita akan tahu pula kecenderungan perilakunya. Jadi, dapat disimpulkan, seorang pemustaka memerankan fungsi kognisinya untuk mempertimbangkan tentang sesuatu yang berkaitan dengan pustakawan tersebut, di mana komponen kognitif

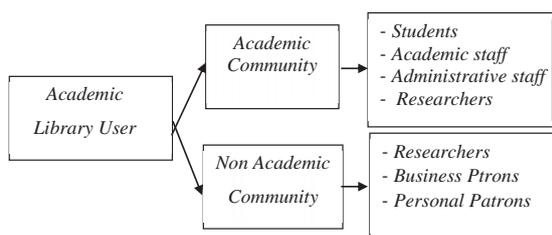
ini terdiri dari seluruh kognisi yang dimiliki pemustaka mengenai pustakawan. Komponen afektif terdiri dari seluruh perasaan atau emosi pemustaka terhadap pustakawan, dan komponen perilaku terdiri dari kesiapan pemustaka untuk bereaksi atau bertindak terhadap pustakawan. Komponen konatif bisa disebut sebagai action component setelah pemustaka tersebut memfungsikan komponen kognitif dan afektif.

C. Pemustaka

Lasa HS (2009:237) mengemukakan bahwa pemustaka atau user adalah sekelompok orang atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas dan atau layanan suatu perpustakaan. Pemustaka menurut Undang-undang no. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan yang tercantum dalam bab 1 tentang ketentuan umum, pasal 1 ayat 9, menyatakan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Menurut Wijoyo dalam Khotimah (2013:59), pengguna perpustakaan dapat dikelompokkan ke dalam tiga pengertian, yaitu sebagai berikut:

1. Pengertian profesi, yaitu pengertian yang datangnya dari dunia kepustakawanan yang menyebutkan bahwa setiap anggota masyarakat mempunyai kebebasan dan kesamaan dalam mengakses informasi di perpustakaan.
2. Pengertian lembaga, seperti apakah perpustakaan menyediakan pelayanan hanya untuk masyarakat kampus saja atau termasuk masyarakat yang ada di luar kampus.
3. Pengertian yang datangnya dari pengguna itu sendiri, meskipun pengertian pengguna perpustakaan berbeda. Pada umumnya pengguna perpustakaan perguruan tinggi seperti yang digambarkan oleh Govan dan McDonald dalam Khotimah, yaitu sebagai berikut:



Gambar 1
Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi
Menurut Govan dan McDonald

Khotimah (2013:60), mengatakan bahwa skema di atas menjelaskan bahwa pemustaka pada perpustakaan perguruan tinggi tidak saja terdiri dari masyarakat akademik di perguruan tinggi yang bersangkutan, tetapi juga masyarakat non akademik. Masyarakat akademik menurut McCabe dalam Khotimah ialah pemustaka utama (main user) atau dikenal dengan pemustaka potensial. Sedangkan pemustaka di luar akademik dikenal dengan bukan pemustaka potensial (non-potential user). Dalam penelitian ini pemustaka yang dimaksud adalah pemustaka potensial perpustakaan yaitu mahasiswa yang merupakan sivitas akademika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dan pemustaka di sini merupakan pemustaka yang aktif berkunjung serta pernah berinteraksi dengan pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Alasan peneliti, mengapa hanya memilih mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai pemustaka atau yang dijadikan populasi sebagai sampelnya, karena berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara serta data statistik kunjungan yang diperoleh dari ibu Isrowiyanti yang bertugas di layanan informasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada hari Senin, 09 November 2015. Pukul 13.30.WIB, yang lebih banyak dan sering berkunjung ke perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta itu sendiri. Di mana mahasiswa tersebut kebutuhannya juga sama, yaitu sama-sama mencari informasi serta untuk menyelesaikan

kan tugas yang telah diberikan oleh dosennya masing-masing.

D. Pustakawan

Menurut Hermawan dan Zen (2006:45), kata pustakawan berasal dari kata “pustaka”. Dengan demikian penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Maslahah dan Hasanah (2013:382), mengatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat (pemustaka), sesuai lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Selanjutnya di dalam Undang-Undang perpustakaan nomor 43 tahun 2007 Pasal 1 menyebutkan “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.

Berdasarkan hal di atas, yang di maksud “pustakawan” dalam penelitian ini adalah sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang perpustakaan nomor 43 tahun 2007 Pasal 1 tersebut. Hal ini karena perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga merupakan perpustakaan yang mempunyai banyak layanan, seperti layanan informasi, referensi, sirkulasi dan sebagainya. Di mana setiap layanan tersebut ada pustakawan yang bertugas, serta secara bergiliran semua pustakawan akan ada di tempat layanan yang telah disebutkan. Dan pada setiap layanan itu akan selalu terjadi interaksi dengan pemustaka, karena berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan.

E. Komunikasi

Menurut Effendy (2012:60), komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai paduan

pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, dan imbauan, yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap (*attitude change*) yakni seorang berkomunikasi setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah baik positif maupun negatif, pandangan atau perilaku. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:454), komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Selain itu komunikasi menurut Liliweri (2011:37), merupakan pertukaran informasi, ide, sikap, emosi, pendapat atau instruksi antara individu atau kelompok yang bertujuan untuk menciptakan sesuatu, memahami dan mengkoordinasikan suatu aktivitas. Disamping itu Agus (2009:8), mengemukakan komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi antar individu atau kelompok, baik secara verbal maupun nonverbal yang dapat menimbulkan respon timbal balik antara pengirim dan penerima informasi.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas sikap pemustaka terhadap pustakawan setelah berkomunikasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta termasuk dalam kategori baik, dengan nilai rerata sebesar 3,01 yang terdiri dari tiga komponen yaitu kognitif, afektif, dan konatif. Setiap indikator pada variabel sikap pemustaka tersebut memiliki kategori baik, dengan nilai rerata paling tinggi pada komponen afektif sebesar 3,04, dan komponen kognitif sebesar 3,02 serta paling terendah berada pada komponen konatif sebesar 2,95.

Pernyataan pemustaka pada indikator kognitif, yang paling tinggi nilai rata-ratanya sebesar 3,16 dalam kategori baik, berada pada

pernyataan no 7, yaitu “setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya mengetahui cara menggunakan sistem temu kembali informasi (OPAC) yang ada di perpustakaan”. Hal ini berarti, pustakawan dapat menjelaskan dengan baik kepada pemustaka tentang cara menggunakan sistem temu kembali informasi yang berbentuk OPAC, di mana fungsinya untuk melusuri informasi atau koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Selanjutnya, pernyataan pemustaka pada indikator afektif yang paling tinggi nilai rata-ratanya sebesar 3,19 dalam kategori baik, berada pada pernyataan no 1, yaitu “setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya berharap pustakawan dapat menjawab informasi yang saya butuhkan”. Hal ini berarti pemustaka berharap kepada pustakawan supaya dapat menjawab dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, karena apabila pustakawan dapat menjawab pertanyaan pemustaka terkait dengan informasi yang dibutuhkannya, maka pemustaka akan sangat terbantu dengan jawaban informasi yang diberikan oleh pustakawan tersebut, terkait dengan informasi yang dibutuhkannya.

Pernyataan pemustaka pada indikator konatif, yang paling tinggi nilai rata-ratanya sebesar 3,03 dalam kategori baik, berada pada pernyataan no 2, yaitu “setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya senantiasa tidak menghindar ketika melihat pustakawan di perpustakaan”. Hal ini berarti, pustakawan ketika berkomunikasi atau melayani pemustaka, menampilkan sikap yang menyenangkan seperti ramah, sehingga pemustaka ketika melihat atau bertemu dengan pustakawan di perpustakaan tidak takut kepada pustakawan tersebut sehingga pemustaka tidak menghindarinya.

Adapun nilai total rata-rata sikap pemustaka dari indikator kognitif, afektif dan konatif dapat dilihat pada tabel berikut ini:

A. Nilai Total Rata-Rata dari Indikator Kognitif

No	Indikator Kognitif	Rata-Rata	Kategori
1	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya mendapatkan pengetahuan tentang manfaat adanya perpustakaan	3,01	Baik
2	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya dapat mengetahui tentang kelengkapan koleksi perpustakaan	2,98	Baik
3	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya dapat mengetahui tentang layanan apa saja yang tersedia di perpustakaan	3,04	Baik
4	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya dapat mengetahui keramahan pustakawan dalam menyampaikan informasi	2,92	Baik
5	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya mengetahui fasilitas yang ada di perpustakaan	3,07	Baik
6	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya mengetahui letak susunan koleksi yang tersedia di perpustakaan	2,98	Baik
7	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya mengetahui cara menggunakan sistem temu kembali informasi (OPAC) yang ada di perpustakaan	3,16	Baik
8	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya mendapatkan pandangan yang beragam terkait dengan informasi yang saya butuhkan	3,01	Baik
9	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya yakin terhadap informasi yang disampaikan adalah benar	2,99	Baik

Grand Mean untuk tabel di atas adalah:

$$Grand\ Mean\ (X) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ Pertanyaan} = \frac{27,16}{9} = 3,02$$

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sikap pemustaka pada indikator kognitif secara keseluruhan dikategorikan baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,02.

No.	Indikator Afektif	Rata-Rata	Kategori
1	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya berharap pustakawan dapat menjawab informasi yang saya butuhkan	3,19	Baik
2	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya merasa senang	2,87	Baik
3	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya berani bertanya kembali jika saya membutuhkan informasi	3,04	Baik
4	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, hati saya merasa tenang karena pustakawan memberikan jawaban atau informasi yang sesuai dengan apa yang saya butuhkan	2,96	Baik
5	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya menghormati pustakawan tersebut ketika bertemu	3,10	Baik
6	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya bersikap ramah terhadap pustakawan tersebut	3,11	Baik

Grand Mean untuk tabel di atas adalah:

$$Grand\ Mean\ (X) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ Pertanyaan} = \frac{18,27}{6} = 3,04$$

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sikap pemustaka pada indikator afektif secara keseluruhan dikategorikan baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,04.

C. Nilai Total Rata-Rata dari Indikator Konatif

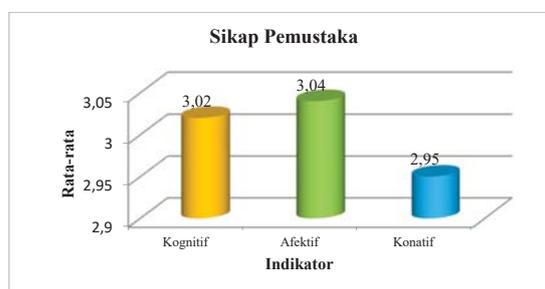
No.	Indikator Konatif	Rata-Rata	Kategori
1	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya senantiasa menghubungi pustakawan tersebut jika saya membutuhkan informasi	2,84	Baik
2	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya senantiasa tidak menghindar ketika melihat pustakawan di perpustakaan	3,03	Baik
3	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya senantiasa tersenyum ketika bertemu	3,00	Baik
4	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya senantiasa menyapa ketika bertemu	2,89	Baik
5	Setelah berkomunikasi dengan pustakawan, saya senantiasa mengatakan secara langsung informasi yang saya harapkan	2,98	Baik

Grand Mean untuk tabel di atas adalah:

$$Grand\ Mean\ (X) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ Pertanyaan} = \frac{14,74}{5} = 2,95$$

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sikap pemustaka pada indikator konatif secara keseluruhan dikategorikan baik dengan nilai rata-rata sebesar 2,95.

Untuk lebih jelasnya dari setiap indikator variabel sikap pemustaka dari yang tertinggi sampai yang terendah dapat juga dilihat pada grafik histogram di bawah ini:



Gambar 1. Grafik Histogram Variabel Sikap Pemustaka

Grand Mean untuk grafik di atas adalah:

$$Grand\ Mean\ (X) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ Pertanyaan} = \frac{9,01}{3} = 3,01$$

Berdasarkan tabel atau gambar di atas menunjukkan bahwa sikap pemustaka secara keseluruhan dikategorikan baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,01.

Penutup

Sikap pemustaka terhadap pustakawan setelah berkomunikasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki nilai rerata sebesar 3,01 dalam kategori baik. Variabel sikap pemustaka yang paling tinggi nilai reratanya pada indikator afektif sebesar 3,04. Selanjutnya variabel sikap pemustaka pada indikator kognitif secara keseluruhan dikategorikan baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,02. Sedangkan indikator paling terendah yaitu terletak pada indikator konatif, dengan nilai rerata sebesar 2,95 dalam kategori baik. Adapun saran yang dapat peneliti berikan yaitu bagi pemustaka disarankan untuk selalu menjaga sikap yang baik dengan pustakawan maupun semua staff yang ada di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dantetap bersikap baik di luar perpustakaan, saling menghormati, tersenyum sertabersikap sopan dalam bertanya tentang informasi yang dibutuhkan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Begitu juga dengan Pustakawan, diharapkan selalu bersikap baik, ramah, dan sopan kepada pemustaka ketika memberikan pelayanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Daftar Pustaka

- Agus, Priyanto. 2009. *Komunikasi dan Konseling: Aplikasi dalam Sarana Pelayanan Kesehatan Untuk Perawat dan Bidan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Armando, Nina M. 2009. *Psikologi Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Aziz, Safrudin. 2012. "Total Quality Service (TQS) Sebuah Alternatif Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi". *Al-Maktabah: Jurnal Komunikasi dan Informasi Perpustakaan*, Vol. 11, No. 1, November.
- Aziz, Safrudin. 2012. *Menjadi Pustakawan Progresif*. Yogyakarta: Idea Press.
- Azwar, Saifuddin. 1997. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Edisi Ke-2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Effendi, Sofian, dan Tukiran. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Ed. Rev. Jakarta: LP3ES.
- Fatmawati, Endang. 2010. *The Art of Library Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengelola Perpustakaan*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Gettasari, Christiva. 2011. "Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Pekalongan". *Bulletin Pustakawan Media Komunikasi dan Informasi Pustakawan*. Selayang Pandang Perpustakaan Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT), Edisi Ke 2 Th. 2011/ Mei- Agustus.
- Hermawan, Rachman. Zen, Zulfikar. 2006. *Etika Kepustakawanan Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Indonesia, Depdikbud. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Jazimatul Husna. 2013. "Standar Pustakawan Professional di Perpustakaan". *Bulletin Sangkakala: Menyuarakan Pembaharuan dan Kemauan*, Edisi Ke-Lima Belas.
- Kartono, Kartini. 1991. *Psikologi Sosial Untuk Manajemen Prusahaan dan Industri* Jakarta: Rajawali.
- Kementerian Agama RI. 2007. *Al-Quran dan Terjemah Edisi Usul Fiqih*. Bandung: Sygma Creative Corp.
- Khotimah, Khusnul. 2013. *Analisis Kebutuhan dan Perilaku Pencarian Informasi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Tesis. Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Universitas

- Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Lasa HS.2009. Kamus Kepustakawanan Indonesia. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Liliweri, Alo. 2011. Komunikasi Serba Ada Serba Makna. Jakarta: Kencana.
- Mar'at. 1982. Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukuran. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Martini, Nina Ariyani dan Farida, Ida. 2010. Psikologi Perpustakaan. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Maslahah, Khoirul. Hasanah, Nushrotul. 2013. Layanan Perpustakaan Berbasis Humanism: Bunga Rampai. Surakarta: Perpustakaan IAIN Surakarta.
- Nuryanti, Lusi. 2008. Psikologi Anak. Jakarta: Indeks.
- Roger-Danie-S. 2008. Keajaiban Emosi Manusia: Quantum Emotion For Smart Life. Yogyakarta: Think.
- Safaria, Triantoro dan Saputra, Nofran Eka. 2009. Manajemen Emosi: Sebuah Panduan Cerdas Bagaimana Mengelola Emosi Positif dalam Hidup Anda. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 1976. Pengantar Umum Psikologi. Jakarta: Bulan Bintang.
- Schindler, John A. 1992. Bagaimana Menikmati Hidup 365 Hari dalam Setahun. Penerjemah: Sahat Simamora, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukandarrumidi. 2012. Metode Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2002. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Ed. 3. Cet-2. Jakarta: Balai Pustaka.
- Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Walgito, Bimo. 2003. Psikologi Sosial (Suatu Pengantar). ed. IV. Yogyakarta: Andi.