

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk yang diciptakan paling sempurna. Kesempurnaan manusia menuntut pula berbagai kebutuhan untuk mendukung kelangsungan hidupnya. Manusia memiliki berbagai ragam kebutuhan yang harus dipenuhinya, mulai dari kebutuhan fisiologis, rasa aman, dicintai, harga diri, dan kebutuhan untuk aktualisasi diri. Terdapat satu kebutuhan yang mendukung kelangsungan hidup manusia dalam hal intelektualitas, yaitu aktualisasi diri. Upaya aktualisasi diri ini manusia membutuhkan pengetahuan atau informasi sebagai penunjang untuk meningkatkan potensi dirinya dalam bidang/profesi yang digelutinya.¹ Setiap orang memiliki perilaku yang berbeda-beda, termasuk dalam kegiatan sehari-hari. Salah satu contohnya seseorang yang sedang menggeluti bidang/profesinya sebagai pustakawan di sebuah perpustakaan perguruan tinggi, yang setiap harinya tidak terlepas dari melayani kebutuhan informasi pemustaka. Kita tahu tidak semua orang-orang yang bekerja di perpustakaan mempunyai latar belakang pendidikan/lulusan bidang perpustakaan. Begitu juga dengan perilaku, tidak semua latar belakang pendidikan bisa menjamin bahwa perilaku seseorang sesuai dengan etika lingkungan kerjanya. Teori Disposisional menyatakan bahwa

¹ Linlin Nurdianti, Dinn Wahyudin, dan Hada Hidayat Margana, “(Studi Deskriptif terhadap Pemustaka pada Perpustakaan Masjid Pusdai Jawa Barat)” 2, no. 1 (2015): 16. Hal. 64

semakin cocok kepribadian seorang karyawan dengan pekerjaannya, maka mereka akan semakin puas akan hal itu.²

Berbicara mengenai perpustakaan tentu tidak terlepas dari banyaknya berbagai aktifitas serta kegiatan di Perpustakaan. Perpustakaan sebagai media pelayanan informasi yang harus mampu melayani dan memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diberikan pemustaka tentang informasi yang dibutuhkan. Selain itu perpustakaan juga harus mampu memberikan bimbingan pemustaka secara cepat, tepat dan akurat serta memberikan bimbingan kepada pemustaka cara menelusur dan menggunakan setiap jenis koleksi yang ada di perpustakaan. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan dalam pasal 1 nomor 8 mengatakan bahwa Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.³ Sedangkan menurut Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI), pustakawan adalah individu yang menjalankan kegiatan-kegiatan perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas Lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya.

Menurut *ODLIS (Online Dictionary Library dan Informastion Science)*
“Librarian is A Professionally trained person responsible for the care of a library and its contents, including the selection, processing, and organization of

² Jason Martin, “Job Statisfaction of Professional Librarians and Library Staff,” *Journal of Library Administration* 60 (4) (2020): 365–82. Hal. 366

³ “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan” (t.t.).

materials and the delivery of information, instruction, and loan services to meet the need of it's users.” Pustakawan adalah Seseorang yang terlatih secara profesional bertanggung jawab untuk mengurus perpustakaan dan isinya, termasuk pemilihan, pengolahan, dan organisasi bahan dan penyampaian informasi, instruksi, dan layanan pinjaman untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.⁴ Pustakawan akademis sering melaporkan semangat kerja yang rendah, kekhawatiran terhadap otonomi dan kepuasan kerja, serta tantangan terhadap emosional dan kelelahan, menjadi pustakawan yang profesional harus bisa menemukan cara menjadi bahagia dan cerdas secara emosional untuk menghadapi tantangan kerja akademisnya.⁵ Berdasarkan beberapa pendapat diatas, disimpulkan bahwa pustakawan adalah pelayan masyarakat dalam bidang perpustakaan berupa pencarian informasi yaitu melayani pemustaka dengan profesional dan sepenuh hati serta harus bisa cerdas secara emosional dalam menghadapi tantangan akademis dibidang pelayanan.

Dunia perpustakaan di dalamnya tentu adanya interaksi antara pemustaka dan pustakawan, yaitu dalam pelayanan perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan layanan yang mempertemukan langsung pustakawan dengan pemustakanya, sehingga baik dan buruknya pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan akan terlihat jelas oleh pemakainya. Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Qhashas ayat 77 yang berbunyi :

⁴ Putera Mustika, “Profesionalisme Pustakawan,” no. 57 (2017): 9. Hal. 30

⁵ Michele A.L. Villagran and Lisa Martin, “Academic Librarians: Their understanding and use of emotional intelligence and happiness,” *The Journal of Academic Librarianship*, 2022, 102466. Hal. 1

وَأَبْتَعِ فِي مِمَّا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Ayat Al-Quran di atas menjelaskan bahwa kita dapat memahami bahwa berbuat baiklah kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik padamu, sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang membuat kerusakan. Berbuat baiklah sebagaimana kamu ingin diperlakukan baik pula. Berdasarkan ayat tersebut maka, penting bagi pustakawan memiliki perilaku yang baik dalam memberikan layanan pemakai yaitu sesuai dengan etika yang ada di lingkungan kerjanya, dan dengan menampilkan perilaku pustakawan yang baik di dalam memberikan layanan perpustakaan, maka penilaian pemustaka tentunya juga baik terhadap pelayanan yang diberikan.⁶

Pustakawan akan selalu berurusan dengan yang namanya pemustaka, begitu sebaliknya. Pustakawan dan pemustaka akan selalu berhubungan dalam dunia perpustakaan, terutama dalam pencarian informasi yang dibutuhkan. Tentu pustakawan dan pemustaka memiliki karakter yang berbeda-beda. Manusia dalam menghadapi situasi tertentu, tentu akan memiliki reaksi yang berbeda-beda dalam menghadapinya. Contohnya, jika ada pemustaka yang tidak menyenangkan, di situlah kemampuan psikologi pustakawannya diuji, serta cara agar tetap ramah dan tidak emosi dalam menghadapi situasi tersebut. Oleh karena itu, dalam dunia perpustakaan pustakawan perlu untuk mempelajari ilmu psikologi. Menurut jurnal Nurussakinnah dalam buku *Introduction to Psychology* Kalat menyatakan bahwa

⁶ Safri Safri, "Perilaku Pustakawan Dalam Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa" (Makassar, UIN Alauddin Makassar, 2017). Hal. 5

psikologi berfokus pada studi tentang pikiran dan jiwa. Kata *psyche* juga berarti pikiran yang berfungsi sebagai pusat dari apa yang dipikirkan, emosi dan perilaku; *logos* yang berarti ilmu. Kalat menegaskan bahwa psikologi secara umum didefinisikan sebagai perilaku dan pengalaman manusia.⁷

Pemustaka sebagai pusat orientasi sebuah perpustakaan, maka sebagai pustakawan atau pengelola harus lebih memahami pemustaka dari berbagai aspek, termasuk perilakunya. Masalah yang sebenarnya bagaimana cara mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka, karena kebutuhan dan minat terhadap pencarian informasi serta karakter setiap pemustaka sangat beragam dan berbeda. Pustakawan dalam pelayanan yang tidak sesuai standar pelayanan yang bermutu, hal itu termasuk dalam aspek psikologi pustakawan sehingga layanan yang diberikan menjadi kurang memuaskan atau bahkan membuat pemustaka tidak ingin berkunjung lagi ke Perpustakaan. Seharusnya, dalam masalah pelayanan itu pustakawan dapat memberikan pelayanan terbaik dan sesuai dengan standar pelayanan yang bermutu serta menanyakan atau memberitahukan dengan baik kepada pemustaka atas sikap yang kurang menyenangkan, sehingga terjalin interaksi yang baik dan tidak mengurangi mutu layanan perpustakaan.

Jika ditinjau dari aspek psikologi, perilaku merupakan fungsi interaksi antara individu dengan lingkungannya, yang dimana perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh dirinya sendiri, tetapi lingkungan juga sangat berpengaruh pada individu tersebut dalam menyikapi sesuatu. Oleh karena itu, jika diibaratkan

⁷ Daulay, Nurussakinah, "Penerapan Psikologi Pada Perpustakaan," Jurnal Iqra' Vol. 13 No.2 (Oktober 2019). Hal.8

dalam sebuah Perpustakaan, perilaku pustakawan selain ditentukan oleh karakteristik pribadi masing-masing tentu juga ditentukan/dipengaruhi oleh lingkungan perpustakaan. Apabila ada perilaku pustakawan yang tidak sesuai dengan harapan pemustaka, dan juga sebaliknya, maka perilaku tersebut harus dilihat sebagai interaksi keduanya. Pada perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, peneliti menemukan masalah bahwa ternyata tidak semua mahasiswa menilai baik tentang pelayanan yang diberikan oleh pustakawan UIN Antasari Banjarmasin, sehingga itu menjadi permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Psikologi Pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dalam menunjang mutu layanan.”**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah seberapa besar nilai psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dalam menunjang mutu layanan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah yang diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar nilai psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dalam menunjang mutu layanan.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dilakukan secara teoritis yaitu diharapkan dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis serta

gambaran mengenai mutu layanan perpustakaan ditinjau dari aspek psikologi pustakawan. Diharapkan penelitian ini juga dapat berguna untuk bahan referensi/bahan bacaan bagi mahasiswa/i, khususnya mahasiswa/i Ilmu Perpustakaan. Serta juga diharapkan pada penelitian ini dapat di jadikan acuan oleh lembaga yang diteliti dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan ditinjau dari aspek psikologi pustakawan.

E. Definisi Operasional

1. Mutu Layanan

Mutu layanan akan diukur melalui dimensi kualitas pelayanan menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang akan dijadikan indikator penelitian, ada 8 yakni; Kesederhanaan, Kejelasan dan kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisien, Ekonomis, Keadilan yang merata, dan Ketepatan waktu.

2. Layanan Perpustakaan

Layanan Perpustakaan yang dimaksud disini berupa layanan yang langsung melibatkan antara pemustaka dan pustakawan, seperti layanan sirkulasi.

3. Psikologi Pustakawan

Keterkaitan psikologi pustakawan dalam mencapai mutu layanan yang bermutu, aspek psikologi yang dimaksudkan adalah mengenai perilaku pustakawan dalam melayani pemustaka.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pertama yaitu skripsi yang ditulis oleh Gigih Septiyan Wicaksono tahun 2019 yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Batang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Batang dilihat dari persepsi pemustaka, dengan menguraikan kinerja pustakawan melalui aspek kehandalan, daya tanggap, kesopanan, kompetensi, komunikasi, dan keamanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menyebutkan pustakawan dilihat dari aspek kehandalan cukup handal; Aspek daya tanggap sudah siap dalam menyediakan pelayanan dengan tepat waktu dan sesuai dengan keinginan pemustaka; Aspek kesopanan sudah menunjukkan sikap sopan santun, rasa hormat dan perhatian kepada pemustaka; Aspek kompetensi terlihat cukup ahli; dan aspek keamanan yaitu cukup aman dan bebas dari resiko bahaya kehilangan.

Penelitian kedua berupa skripsi yang ditulis oleh Adji Satria Pratama tahun 2021 yang berjudul “Psikologi Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan”. Penelitian ini bertujuan agar mengetahui sikap pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan; agar mengetahui hambatan pustakawan hadapi dalam memberikan pelayanan; agar mengetahui strategi pustakawan mengatasi hambatan dalam memberikan layanan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari

penelitian ini yakni Pustakawan harus memberikan sikap perhatian kepada pemustaka, hal-hal mana yang dianggap sulit bagi pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka. Disarankan kepada pustakawan untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai dunia perpustakaan dan pustakawan harus sering berinteraksi dengan pemustaka agar mereka merasa diperdulikan oleh pustakawan sehingga mereka merasa tidak segan untuk bertanya dan datang ke Perpustakaan.

Penelitian ketiga berupa skripsi yang berjudul “Pendekatan Psikologi Oleh Pustakawan Dalam Membangun Perpustakaan Ideal Berorientasi Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan” ditulis oleh Andi Sulkaidah Kamri tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara pustakawan-pustakawan membangun perpustakaan ideal berorientasi kepuasan pemustaka melalui pendekatan psikologi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi-Selatan dan untuk mengetahui bagaimana cara pustakawan melakukan pelayanan terhadap pemustaka melalui pendekatan psikologi berorientasi kepuasan pemustaka khususnya bagian sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun jenis penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif dengan jenis studi kasus. Hasil dari penelitian ini pendekatan psikologi pustakawan terhadap pemustaka terdapat beberapa hal dapat dilakukan oleh pustakawan berinteraksi langsung dengan pemustaka memberikan senyuman, menyapa terlebih dahulu pemustaka, memahami berbagai macam karakter pemustaka dengan sabar melayani

membantu menemukan apa yang pemustaka butuhkan, berpenampilan yang rapi dan sopan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang relevan di atas, persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang peneliti lakukan yakni membahas tentang psikologi pustakawan dan layanan perpustakaan. Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang peneliti lakukan adalah pada bagian metodologi penelitian, penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif sedangkan yang peneliti lakukan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data statistika deskriptif, sehingga menimbulkan kebaruan pada hasil penelitian antara peneliti terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan dengan judul “Psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dalam menunjang mutu layanan”

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini garis besarnya terdiri dari lima bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub-bab dengan penulisan sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan yang berisikan Latar Belakang Masalah, Fokus Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Definisi Operasional, Penelitian Terdahulu, serta Sistematika Penulisan.

BAB II: Kajian Teori yang terdiri dari sub bab Perpustakaan Perguruan Tinggi, Mutu Layanan, Pustakawan, dan Psikologi Perpustakaan.

BAB III: Metode Penelitian, yang terdiri dari Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Data dan Sumber Data,

Taknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Teknik Analisis Data, dan Teknik Validitas dan Keabsahan Data.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

BAB V: Penutup, berisi Kesimpulan dan Saran.