

**ANALISIS SIKAP PEMUSTAKA DALAM BERINTERAKSI DENGAN
TENAGA PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KABUPATEN ACEH SINGKIL**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**YATI NURHAKIM
NIM. 150503083
Jurusan Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2019 M/1440 H**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu
Beban Studi Program Sarjana (S-1)**

Diajukan Oleh:

YATI NURHAKIM

Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora

Prodi Ilmu Perpustakaan

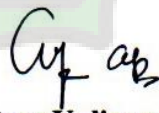
NIM: 150503083

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. Syukrinur, M.LIS
NIP. 196801252000031002


Cut Putroe Yuliana, M.IP
NIP. 198507072019032017

SKRIPSI

Telah Dinilai Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry, Dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir
Penyelesaian Program Studi Sarjana (S1) Ilmu Perpustakaan

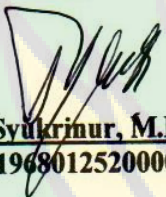
Pada Hari/Tanggal

Kamis, 02 Januari 2020 M
06 Jumadil Awal 1441 H

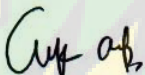
di Darussalam-Banda Aceh

PANITIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

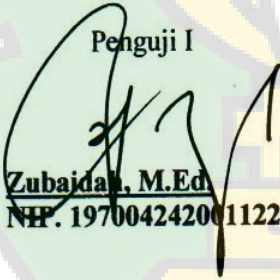
Ketua


Drs. Syukrinur, M.LIS
NIP. 196801252000031002

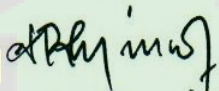
Sekretaris


Cut Putroe Yuliana, M.IP
NIP. 198507072019032017

Penguji I


Zubaidah, M.Ed
NIP. 197004242001122001

Penguji II


Nurhayati Ali Hasan, M.LIS.
NIP. 197307281999032002

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh




Dr. Fauzi ismail, M.Si
NIP. 196805111994021001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah Ini:

Nama : Yati Nurhakim

NIM : 150503083

Jenjang : Strata Satu (SI)

Prodi : Ilmu Perpustakaan

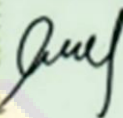
Judul Skripsi : Analisis Sikap Pemustaka dalam Berinteraksi dengan Tenaga Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 24 Desember 2019

Yang Menyatakan,



Yati Nurhakim

ABSTRAK

Sikap pemustaka dalam berinteraksi dengan tenaga perpustakaan berbeda-beda sesuai dengan situasi dan kondisi yang sedang dihadapi. Dalam penelitian ini peneliti mengambil masalah tentang sikap pemustaka dalam berinteraksi dengan tenaga perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sikap pemustaka dalam berinteraksi dengan tenaga perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, sikap pemustaka dalam berinteraksi dengan tenaga perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil adalah sikap pendiam dengan jumlah 9 orang pemustaka, sikap tidak sabar, dengan jumlah 1 orang pemustaka saja, sikap ragu dengan jumlah 3 orang pemustaka, sikap sombong dengan jumlah 2 orang pemustaka. Kesulitan tenaga perpustakaan dalam menghadapi sikap tersebut adalah dalam berkomunikasi dan kurangnya kemampuan dalam memahami karakteristik dari pemustaka, tenaga perpustakaan terkendala dalam penyampaian informasi secara baik dan benar agar pemustaka dapat memahaminya. Faktor yang menyebabkan sikap tersebut adalah faktor dari dalam yaitu kepribadian mereka sendiri. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sikap pemustaka dalam berinteraksi dengan tenaga perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil adalah sikap pendiam, tidak sabar, ragu dan sombong. Diharapkan kepada tenaga perpustakaan agar lebih memahami lagi tentang sikap pemustaka, dengan cara lebih mempelajari dan mendalami tentang ilmu psikologi.

Kata Kunci: Sikap Pemustaka, Interaksi



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan petunjuk serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Sikap Pemustaka dalam Berinteraksi dengan Tenaga Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil”. Shalawat beriringan salam penulis ucapkan kepada kekasih Allah SWT baginda besar Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan keluarga beliau yang telah membawa risalah Islam sehingga sampai kepada seluruh umat manusia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sangat istimewa untuk kedua orangtua tercinta, Ayahanda Abdul Hakim dan ibunda Jasniyati, adik-adik tersayang Ulfa Khairati Hakim, Afniar Hakim, Khairul Hakim, Munawir Hakim serta kepada Nenek dan Alm. Kakek Zainal Abidin yang selalu memberikan kasih sayang, semangat dan do’a sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai tahap akhir.

Terimakasih juga yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Syukrinur, M.LIS selaku pembimbing pertama, Ibu Cut Putroe Yuliana, M.IP selaku pembimbing kedua yang telah banyak memberikan waktu, ilmu, bimbingan dan saran-saran selama dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat

menyelesaikannya. Serta tidak lupa pula ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada Ibu Nurhayati Ali Hasan, M.LIS, Ibu Zubaidah, M.Ed selaku penguji satu dan selaku penguji dua yang telah senantiasa menyempatkan waktu untuk menguji skripsi penulis serta memberikan kritik yang membangun untuk perbaikan skripsi ini menjadi lebih baik lagi.

Terimakasih kepada Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora Bapak Dr. Fauzi Ismail, M.Si dan seluruh jajarannya, ucapan terimakasih kepada Ibu Nurhayati Ali Hasan M.LIS selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Bapak Mukhtaruddin M.LIS selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Perpustakaan sekaligus penasehat akademik penulis. Terimakasih juga kepada Bapak T. Mulkan Safri, M.IP, Ibu Nurul Rahmi, M.IP, Ibu Sri Wahyuni, M.IP, Ibu Yusra, M.IP, serta semua dosen yang telah mendidik penulis selama ini, kemudian kepada Seluruh Karyawan Fakultas Adab dan Humaniora Uin Ar-Raniry.

Terimakasih kepada sahabat, Widya Ningsing, Wina Syahfitri Hasibuan, Nuri Ifka Bengi M.S, Desi Amalia Fadini, serta semua sahabat SD, SMP dan SMA. Terimakasih juga kepada mahasiswa Ilmu Perpustakaan angkatan 2015 terkhusus sahabat- sahabat SOLID IKA serta sahabat seperjuangan KPM Kampong Bayu yang telah memberikan semangat dan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.

Akhir kalimat penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak terkait yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini.masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karenanya penulis

harapkan kritikan dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 24 Desember 2019

Yati Nurhakim



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
 BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penjelasan Istilah.....	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS	
A. Kajian Pustaka.....	8
B. Sikap Pemustaka	12
1. Pengertian Sikap Pemustaka	12
2. Pengertian Interaksi Sosial.....	13
3. Bentuk Interaksi antara Pemustaka dengan tenaga perpustakaan ..	15
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Pemustaka.....	18
5. Respon Tenaga Perpustakaan dalam Menyikapi Sikap Pemustaka dengan Baik.....	20
C. Sikap Pemustaka dalam Berinteraksi dengan Tenaga Perpustakaan ...	24
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Fokus Penelitian.....	27
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis data.....	30
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	35
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	41
B. Saran.....	42
 DAFTAR PUSTAKA.....	 43
LAMPIRAN.....	
RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sikap adalah cara seseorang menerima atau menolak sesuatu yang didasarkan pada cara orang tersebut memberikan penilaian terhadap suatu objek tertentu yang berguna maupun tidak berguna bagi dirinya.¹ Sikap akan menentukan seseorang dalam pikiran untuk suka atau tidak suka dan sikap dapat berubah dari waktu ke waktu sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi. Menurut *Weber* ahli dari psikologi, sikap merupakan suatu reaksi yang *evaluatif* (suatu penilaian mengenai kesukaan dan ketidaksukaan seseorang) terhadap orang, peristiwa dan aspek lainnya yang berada dilingkungan sosialnya.²

Ketika pemustaka berkunjung ke perpustakaan untuk menanyakan literatur yang dibutuhkan, kemudian mendapat respon atau tanggapan dari tenaga perpustakaan dengan membantu mencari literatur tersebut. Kemudian pemustaka berpikir dan menilai bahwa tenaga perpustakaan itu bisa membantu dirinya dengan baik. kemudian membalas respon tersebut dengan ramah dan perasaan yang senang. Sadar atau tidak pemustaka dengan tenaga

¹ Lusi Nuryanti, *Psikologi Anak*, (Jakarta: Indeks, 2008), hlm. 61.

² Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta: Prenada Media, 2011), hlm. 67.

perpustakaan tersebut sedang berinteraksi dan pemustaka tersebut telah menunjukkan sikapnya.

Setiap orang mempunyai sikap yang berbeda-beda, kebutuhannya juga berbeda-beda. Seseorang akan menilai suatu objek tertentu yang dianggap penting. Sikap akan muncul ketika seseorang telah dihadapkan dengan suatu kejadian atau peristiwa yang sedang terjadi.³ Dalam kehidupan sosial, manusia akan saling berhubungan dan membutuhkan orang lain. Kebutuhan itulah yang dapat menimbulkan suatu proses interaksi. Interaksi merupakan hubungan sosial yang menyangkut hubungan antar individu, individu dengan kelompok serta kelompok dengan kelompok.⁴ Seperti pemustaka dengan tenaga perpustakaan. Interaksi yang terjadi antara tenaga perpustakaan dengan pemustaka akan menghasilkan suatu sikap. Setiap pemustaka mempunyai sikap yang berbeda-beda. Setiap pemustaka tidak bisa ditebak sikapnya dan kenapa dia bersikap demikian.

Kenyataan atau real kejadian yang ada di lapangan sangat jauh berbeda dengan yang seharusnya. Ada beberapa macam sikap pemustaka pada umumnya, yaitu sikap pendiam, tidak sabar, ragu, lugu, suka membantah, banyak bicara, banyak permintaan, siap mental, curiga dan sombong. Ketika pemustaka bersikap hal yang demikian maka seharusnya tenaga perpustakaan merespon sikap tersebut dengan baik. dan tidak membalas sikap tersebut

³ Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*, (Surabaya: Qlara Media, 2019), hlm. 105.

⁴ Busrowi, *Pengantar Sosiologi*, (Jakarta: Galia Indonesia, 2008), hlm. 33.

dengan tidak baik.⁵ Seperti contoh ketika pemustaka mempunyai sikap sombong, ragu, tidak sabar dan pendiam maka tenaga perpustakaan tidak boleh membalas sikap tersebut dengan hal yang sama. Tenaga perpustakaan harus lebih sabar menghadapinya dan mengarahkan dengan cara yang lebih baik.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, pemustaka menunjukkan sikap peragu, sombong, dan pendiam. Itu terlihat dari bagaimana mereka ketika ingin menanyakan sesuatu kepada tenaga perpustakaan. Pemustaka tersebut mencari koleksi yang dibutuhkan tetapi tidak ada di rak, kemudian pemustaka tersebut ingin bertanya tetapi ragu untuk menanyakan langsung kepada tenaga perpustakaan. Kemudian pemustaka yang sombong, ketika berbicara dengan tenaga perpustakaan pemustaka tersebut berbicara tetapi tidak memandang tenaga perpustakaan tetapi memainkan hpnya. Pemustaka yang pendiam, ketika tidak menemukan literatur yang dibutuhkan tetapi pemustaka tersebut tidak bertanya kepada tenaga perpustakaan mengenai yang dicari, pemustaka tersebut hanya diam dan langsung pergi begitu saja.

Dari fenomena tersebut seharusnya tenaga perpustakaan merespon terlebih dahulu pemustaka, meskipun pemustaka tersebut tidak berbicara dan menyapa terlebih dahulu. Ketika pemustakanya sudah berinteraksi dengan tenaga perpustakaan, maka tenaga perpustakaan tersebut juga harus merespon

⁵ Karmidi Marto Admojo, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Uneversitas Terbuka,1999), hlm. 5.

dengan baik pemustaka meskipun sikap pemustaka tersebut tidak santun dan tidak ramah. Tetapi kenyataannya disini tenaga perpustakaan tidak melakukan hal yang seharusnya dilakukan oleh tenaga perpustakaan yang baik.⁶

Untuk itu analisis penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana saja sikap pemustaka dalam berinteraksi dengan tenaga perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil. Apa yang menyebabkan pemustaka tersebut bersikap demikian dan bagaimana tanggapan atau respon tenaga perpustakaan dalam menghadapi pemustaka tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan mengangkat topik yang berjudul **“Analisis Sikap Pemustaka dalam Berinteraksi dengan Tenaga Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah : Bagaimanakah sikap pemustaka dalam berinteraksi dengan tenaga perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap pemustaka dalam berinteraksi dengan tenaga perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil.

⁶ Rahman Hermawan, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 174.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, yaitu sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman serta untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam penulisan karya ilmiah.
2. Bagi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil, yaitu sebagai masukan agar mengetahui dan memahami bagaimana saja sikap pemustaka dalam berinteraksi dengan tenaga perpustakaan, dan bagaimana cara menyikapi pemustaka tersebut dengan baik.
3. Bagi peneliti, yaitu sebagai sumber informasi atau rujukan bagi peneliti lain untuk penelitian selanjutnya.

E. Penjelasan Istilah

1. Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia versi *daring* analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi. Analisis yang peneliti maksud adalah melihat dan mencari tau lebih jauh lagi mengenai peristiwa tersebut dan kenapa itu bisa terjadi ataupun sebab yang mendasari peristiwa tersebut.⁷

2. Sikap Pemustaka

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia versi *daring* sikap adalah cara seseorang untuk menunjukkan kepribadiannya atau kualitas dirinya

⁷ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, <https://kbbi.web.id/interaksi>, diakses pada tanggal 24 Oktober 2019, pukul 09.15 WIB.

kepada orang lain melalui cara berperilaku dan gerak geriknya tubuhnya.⁸ Sikap pemustaka merupakan perbuatan atau perilaku yang ditunjukkan oleh pemustaka ketika sedang melakukan interaksi dengan tenaga perpustakaan. Sikap pemustaka yang peneliti maksud adalah sikap yang ditimbulkan dan diperlihatkan oleh pemustaka terhadap tenaga perpustakaan ketika melakukan interaksi, contohnya sikap sombong, pendiam, ragu dan suka membantah.

3. Interaksi

Intraksi adalah hubungan yang terjadi anatara dua orang. Interaksi merupakan hubungan antara dua individu atau lebih dimana kelakuan individu yang satu dapat mempengaruhi, mengubah atau memperbaiki kelakuan individu yang lain dan begitu juga sebaliknya.⁹

Interaksi yang peneliti maksud adalah suatu hubungan atau komunikasi yang dijalin dan sedang berlangsung antara pemustaka dengan tenaga perpustakaan. Interaksi tersebut berlangsung dan pemustaka mengajukan atau menanyakan kebutuhannya kepada tenaga perpustakaan dan tenaga perpustakaan memberi respon atau jawaban tentang kebutuhan pemustaka. Apabila interaksi dilakukan sesuai dengan harapan maka interaksi tersebut dikatakan berjalan dengan lancar. Begitu juga sebaliknya jika interaksi tidak sesuai dengan yang diharapkan maka dikatakan interaksi tersebut tidak berjalan dengan lancar.

⁸ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, <https://kbbi.web.id/interaksi>, diakses pada tanggal 24 Oktober 2019, pukul 09.32 WIB.

⁹ Elli M. Setiadi, dkk, *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 96.

4. Tenaga Perpustakaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia versi *daring* tenaga perpustakaan adalah orang yang bergerak dibidang perpustakaan atau ahli perpustakaan.¹⁰ Tenaga perpustakaan yang peneliti maksud adalah seseorang yang bekerja di perpustakaan yang bertugas dan bertanggung jawab atas segala jenis layanan dan pekerjaan yang ada di perpustakaan. Baik buruknya suatu perpustakaan tergantung oleh tenaga perpustakaan itu sendiri bagaimana mengelola dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemustakanya.

¹⁰ Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, <https://kbbi.web.id/pustakawan>, diakses pada tanggal 24 Oktober 2019, pukul 09.45 WIB.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Renie Puji Astuti pada tahun 2015. Program studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang dengan judul *Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan SMP Negeri 39 Semarang*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan SMP Negeri 39 Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMP Negeri 39 Semarang dari kelas VII, VIII, maupun kelas IX, dengan jumlah 993 anak. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik random sampling atau acak. Sampel ditetapkan sebanyak 10 % dari keseluruhan populasi yang berjumlah 99 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuisioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 81 % responden sangat setuju terhadap fungsi dan manfaat perpustakaan. Sikap responden terhadap peraturan layanan perpustakaan dinyatakan dengan jawaban setuju dengan hasil 62%. Sikap terhadap koleksi perpustakaan dinyatakan dengan kategori setuju dengan hasil sebanyak 60%. Sikap terhadap layanan sirkulasi

dinyatakan dengan jawaban setuju dengan hasil sebanyak 50%. Sikap terhadap petugas di bagian layanan sirkulasi dinyatakan dengan jawaban sangat setuju sebanyak 68%. Demikian pula dengan sikap terhadap fasilitas perpustakaan dinyatakan dengan jawaban sangat setuju dengan hasil sebanyak 58%.¹

Penelitian kedua dilakukan oleh Gretha Prestisia Rahmadian Kusuma pada tahun 2015. Prodi Ilmu Perpustakaan, program Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dengan judul *Sikap Pemustaka Terhadap Interpersonal Skill Pustakawan Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah (Arpusda) Kota Yogyakarta (Berdasarkan Perbedaan Jenis Kelamin Dan Usia Pemustaka)*. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan seberapa tinggi tingkat sikap pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan di kantor ARPUSDA Kota Yogyakarta, serta untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan jenis kelamin serta usia dalam sikap pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan di kantor ARPUSDA Kota Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey. Sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 98 responden. Instrumen pengumpulan data adalah kuesioner dengan menggunakan skala Likert yang kemudian di modifikasi menjadi *semantic differential scale* untuk menganalisis sikap multiatribut menurut Fishbein. Sedangkan analisis *chi kuadrat* digunakan untuk mengetahui hubungan

¹ Renie Puji Astuti, *Skripsi: "Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Smp Negeri 39 Semarang"*, (Semarang: 2015), hal. 15.

karakteristik jenis kelamin dan usia dalam penilaian pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: 1) Dengan menggunakan analisis multiatribut Fishbein dinyatakan bahwa sikap pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan di Kantor ARPUSDA Kota Yogyakarta dinyatakan positif yang ditunjukkan dengan skor sebesar 8.07., 2) *Analisis chi kuadrat* menyatakan tidak terdapat hubungan antara karakteristik jenis kelamin dalam sikap pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan di Kantor ARPUSDA Kota Yogyakarta dengan ditunjukkan pada skor 2,081., 3) *Analisis chi kuadrat* menyatakan tidak terdapat hubungan antara karakteristik usia dalam sikap pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan di Kantor ARPUSDA Kota Yogyakarta dengan ditunjukkan pada skor 2,123.²

Penelitian ketiga dilakukan oleh Mawardi pada tahun 2015. Prodi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dengan judul: *Sikap Pemustaka Dalam Penelusuran Informasi di Perpustakaan Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Kesdam VII/Wirabuana Makassar*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap pemustaka dalam penelusuran informasi di perpustakaan Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Pelamonia Kesdam VII/Wirabuana Makassar. Jenis penelitian yang penulis gunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data

² Gretha Prestisia R K, *Tesis: "Sikap Pemustaka Terhadap Interpersonal Skill Pustakawan Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah (Arpusda) Kota Yogyakarta (Berdasarkan Perbedaan Jenis Kelamin Dan Usia Pemustaka)"*, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2015), hlm. ix.

menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Populasi dari penelitian ini adalah pemustaka dari perpustakaan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pemustaka dalam penelusuran informasi di perpustakaan Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Pelamonia Kesdam VII/Wirabuana Makassar adalah dengan cara bertanya langsung kepada pustakawan, menelusuri langsung ke rak koleksi perpustakaan, menelusuri melalui internet, dan menelusuri menggunakan *OPAC (Online Public Acces Catalogue)*. Adapun sistem penelusuran informasi yang digunakan yaitu sistem penelusuran informasi melalui *OPAC (Online Public Acces Catalogue)* dan sistem penelusuran informasi melalui internet.³

Berdasarkan ketiga penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Persamaannya adalah ketiga penelitian tersebut sama-sama mengkaji tema tentang sikap pemustaka. Analisis data yang dibahas oleh peneliti sebelumnya berdasarkan pendekatan deskriptif. Sedangkan perbedaannya terdapat pada tempat penelitian, waktu penelitian dan objek penelitiannya. Peneliti pertama meneliti bagaimana sikap pemustakanya terhadap layanan yang terdapat di perpustakaan tersebut, baik itu layanan referensi, layanan sirkulasi, layanan administrasi, layanan pendidikan pengguna dan layanan lain sebagainya. Kemudian peneliti yang kedua meneliti sikap pemustakanya terhadap skill pustakawannya berdasarkan dari perbedaan jenis kelamin dan usia si pemustaka itu sendiri.

³ Mawardi, Skripsi: “*Sikap Pemustaka dalam Penelusuran Informasi di Perpustakaan Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Kesdam VII/Wirabuana Makassar*”, (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin, 2015).

Sedangkan peneliti yang ketiga meneliti tentang bagaimana sikap si pemustaka itu dalam mencari informasi yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya melalui OPAC.

B. Sikap Pemustaka

1. Pengertian Sikap Pemustaka

Sikap seseorang ditentukan dari cara orang masing-masing dalam membaca situasi setempat. Cara membaca itu berbeda antara individu yang satu dengan individu yang lain. Hal ini disebabkan oleh perbedaan kerangka acuan dan pandangan yang berbeda. Perbedaan kerangka acuan dan pandangan tersebut disebabkan oleh perbedaan struktur *kognitif* atau dari lingkungannya dan oleh perbedaan pengalaman individu atau hal yang timbul dari dirinya sendiri. Hal inilah yang menjadikan sikap seseorang sebagai reaksi yang dapat bersifat sederhana maupun bersifat kompleks.⁴

Untuk mengamati sikap seseorang biasanya dapat diketahui dengan mudah yaitu bisa dilihat dari apa yang sedang dikerjakan. Namun, untuk mengetahui mengapa orang tersebut berbuat demikian itu sangat diperlukan pemahaman dan pengamatan yang lebih mendalam. sikap pemustaka itu berbeda-beda dan suatu saat dapat berubah sesuai dengan situasi, kondisi yang sedang dirasakan.

Pada saat pemustaka meminta bantuan kepada tenaga perpustakaan, tetapi kesan yang dibuat oleh tenaga perpustakaan buruk. Misalnya tenaga

⁴ Suhaila, Yeni Budi Rachman, *Perilaku Pemustaka dalam Memperlakukan Koleksi Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Indonesia*, Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan, Vol. 19, No. 2, 2017, Hal 89.

perpustakaan tidak menanggapi pemustaka dan tidak memberikan apa yang pemustaka butuhkan dengan baik. Pemustaka tersebut beranggapan bahwa tenaga perpustakaan itu akan selalu buruk. Dengan demikian pemustaka akan memberikan sikap yang kurang berkenan dengan tenaga perpustakaan seperti sikap yang sombong, pendiam, curiga dan cuek. Pemustaka berharap bahwa tenaga perpustakaan memiliki kemampuan yang proaktif, yang bisa memahami keinginan dan keadaan mereka dengan sangat baik. sehingga sikap yang ditunjukkan pemustaka juga bagus sesuai dengan bagaimana tenaga perpustakaan memperlakukan pemustaka itu sendiri.

2. Pengertian Interaksi Sosial

Interaksi sosial merupakan hubungan sosial dinamis yang menyangkut hubungan antara orang perorangan, kelompok dengan kelompok dan perorangan dengan kelompok. Apabila dua orang telah bertemu, interaksi sudah dimulai pada saat itu. Mereka saling menegur, berjabat tangan, berbincang-bincang bahkan berselisih. Aktivitas semacam itu disebut dengan interaksi. Walaupun orang yang sudah bertatap muka tetapi tidak saling berbicara atau tidak saling melakukan ekspresi dengan bahasa tubuh, tetapi interaksi sudah dikatakan berlangsung. Masing-masing sadar akan adanya pihak lain yang menyebabkan perubahan-perubahan dalam perasaan maupun pikiran orang yang bersangkutan. Dengan demikian seseorang akan

menimbulkan kesan terhadap orang lain dan menentukan tindakan apa yang harus dilakukan selanjutnya.⁵

Sebagai makhluk sosial yang melakukan interaksi dengan lingkungannya, terutama berinteraksi dengan sesama manusia. Dalam melakukan interaksi manusia membutuhkan media interaksi, yaitu komunikasi. Melalui komunikasi, interaksi menjadi lebih bermakna dan mempengaruhi segala aspek kehidupan. Dengan komunikasi seseorang dapat menyampaikan sesuatu yang ingin disampaikan baik secara *verbal* maupun *non verbal*. Tapi kenyataannya tidak semua orang dapat melakukan komunikasi dengan baik.⁶ interaksi berupa suatu peristiwa yang dilakukan secara langsung dengan satu orang ataupun lebih yang sama-sama bisa menjalin dan membangun suatu hubungan. Dari hubungan tersebut muncul suatu perubahan sikap dari orang tersebut. Seperti pemustaka dengan tenaga perpustakaan.⁷

Interaksi yang terjadi diantara pemustaka dengan tenaga perpustakaan kerap ditemukan di perpustakaan. Misalnya seperti seorang pemustaka yang sedang menjadi informasi mengenai sesuatu, kemudian pemustaka tersebut menanyakan kepada tenaga perpustakaan dan tenaga perpustakaan tersebut merespon dan menjawab. Setelah itu terjadilah perbincangan yang panjang diantar keduanya. Seandainya pemustaka tersebut tidak bertanya kepada

⁵ Tim Mitra Guru, *Ilmu Pengetahuan Sosial: Sosiologi untuk SMP dan Mts kelas vii*, (Bandung: Erlangga, 2014). hlm 35.

⁶ Ety Nur Inah, *Peran Komunikasi dalam Interaksi Guru dan Siswa*, Al-Ta'dib, Vol. 8, No. 2, Tahun 2015, hlm. 158.

⁷ Agung S.S Raharjo, *Buku Kantong Sosiologi SMA IPS*, (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2014), hlm. 17.

tenaga perpustakaan, tetapi mereka sudah bertatapan dan sudah saling menyapa dengan senyum. Hal tersebut juga dinamakan dengan interaksi, karena interaksi tidak hanya berkomunikasi dan berbicara tetapi dengan tatapan saja atau perasaan yang timbul maka itu dinamakan dengan interaksi.

3. Bentuk Interaksi antara Pemustaka dengan Tenaga Perpustakaan

Bentuk interaksi antara tenaga perpustakaan dengan pemustaka dapat dibagi menjadi bentuk kerja sama, akomodasi dan asimilasi. Kerja sama merupakan suatu usaha bersama antara tenaga perpustakaan dengan pemustaka untuk mencapai suatu tujuan. Akomodasi dapat diartikan sebagai suatu keadaan, dimana terjadi keseimbangan dalam interaksi antara tenaga perpustakaan dengan pemustaka yang berkaitan dengan norma dan nilai sosial yang berlaku dalam masyarakat. Usaha itu dilakukan untuk mencapai suatu kestabilan. Sedangkan Asimilasi merupakan suatu proses di mana tenaga perpustakaan dan pemustaka mengidentifikasi dirinya sendiri dengan kepentingan serta tujuan-tujuan kelompok.⁸

Penjelasan tersebut dapat meletakkan persoalan interaksi antara tenaga perpustakaan dengan pemustaka secara lebih kontekstual, serta mengaitkannya dengan 3 hal penting, yaitu:

Pertama, perkembangan pemustaka dan teknologi informasi yang secara langsung mempengaruhi kebutuhan di bidang informasi. Artinya, informasi dapat menjadi kebutuhan semua pihak, bukan hanya pustakawan.

⁸ Sardiman AM, *Interaksi dan Motivasi Belajar*, (Jakarta: Gajagrafindo Persada, 2001), hlm. 56.

Ada beberapa aspek mengapa “informasi” ini menjadi bersifat umum, sehingga dapat saja pemustaka yang bersangkutan merasa tidak memerlukan pustakawan untuk membantu mereka mendapatkan informasi. Ini misalnya terjadi dalam fenomena pencarian di Google, ketika peran pustakawan diabaikan oleh pemustaka yang merasa lebih pandai menggunakannya.

Kedua, posisi pustakawan dalam sistem kerja yang didasarkan pada kebutuhan pemustaka menentukan bagaimana kompetensi ditetapkan dan dijadikan alat ukur. Dalam hal ini, jika pustakawan merupakan pihak yang kurang memiliki “posisi tawar” maka segala sesuatu yang berkaitan dengan kompetensi menjadi wewenang pemustaka. Hubungan antara pustakawan dengan pemustaka menjadi sepihak. Padahal kompetensi harus dilihat dari sisi kedua belah pihak. Dalam konteks ini, maka peran organisasi profesi sebagai badan yang bertanggungjawab sekaligus melindungi para pustakawan.

Ketiga, banyak tersedianya sarana pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kompetensi merupakan hal yang mutlak jika kompetensi ingin dikaitkan dengan kinerja keseluruhan sebuah organisasi. Konsentrasi pada penetapan standar serta pengukuran kompetensi seringkali menyebabkan posisi pekerja semakin terpojok. Pustakawan dituntut untuk memenuhi standar, tetapi tidak diberi kesempatan untuk berkembang. Tentu saja hal ini berkaitan erat dengan posisi tawar pustakawan. Bagaimana integritas seorang

pustakawan berpengaruh terhadap pengembangan perpustakaan dan terhadap kualitas layanan perpustakaan.⁹

Dengan meningkatnya kebutuhan akan informasi, interaksi antara tenaga perpustakaan dengan pemustaka frekuensinya semakin meningkat. Didalam masyarakat kompetensi informasi menjadi bekal hidup utama. Tenaga perpustakaan dapat berfungsi dan bertindak secara memadai dimasyarakatnya jika mempunyai kemampuan, keterampilan, dan kompetensi informasi. Untuk mendukung interaksi sosial yang baik antara tenaga perpustakaan dengan pemustaka, maka diperlukan kompetensi dalam bidang informasi yaitu sebuah keterampilan mencari, mengumpulkan, dan menggunakan informasi berdasarkan pengetahuan yang dinamis tentang situasi sosial tertentu. Kompetensi informasi ini harus dikembangkan dari pengetahuan informasi yang tertanam sebagai hasil pendidikan dan pengalaman seseorang, dan diwujudkan dalam bentuk berbagai keterampilan informasi¹⁰.

⁹ Soetimah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Perpustakawan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997), hlm. 73.

¹⁰ Ravika Dina Pangsesan, *Skripsi: "Interaksi Pustakawan Terhadap Pemustaka dalam Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Stikes Panakkukang Makassar"*, (Makasar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, 2017), hlm. 20.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Pemustaka

Setiap orang mempunyai sifat yang berbeda-beda sehingga sikapnya pun berbeda pula. Kenyataannya banyak kita jumpai orang-orang yang bersifat tertutup, terbuka, berjuang besar, lemah, tegar, dan emosiaonal. Sikap seseorang yang berbeda antara satu dengan yang lainnya disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu:

a. Faktor dari dalam

Dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi sikap seseorang berasal dari dalam dirinya sendiri. Menurut *Eduard Spranger* penulis masalah psikologi, Faktor dari dalam dirinya tersebut adalah kepribadian, nilai dan motivasi.

1. Kepribadian

Kepribadian adalah sifat diri yang relatif menetap dalam diri seseorang. seperti sifat tertutup dan terbuka. Dalam kehidupan sehari-hari sering kita jumpai beragam sifat seseorang, misalnya orang yang pendiam, tidak suka bergaul, suka menyendiri adalah orang yang memiliki kepribadian tertutup (*introvert*). Dan sebaliknya orang yang suka bergaul, perhatian lebih banyak tertuju diluar dan suka berteman adalah ciri seseorang yang mempunyai kepribadian terbuka (*extrovert*). Dapat diartikan bahwa seseorang yang mempunyai sifat *introvert* atau *extrovert* merupakan orang yang memang mempunyai kepribadian seperti itu yang memang sudah ada didalam dirinya tersebut.

2. Nilai

Sikap seseorang dapat dipengaruhi oleh nilai yang dominan ada didalam kehidupannya sendiri. Nilai tersebut dikategorikan menjadi nilai ekonomis, yaitu nilai yang didasarkan oleh keadaan ekonomi yang dimiliki orang tersebut. Nilai sosial, yaitu sikap seseorang yang didorong dari cara orang tersebut bersosialisasi dengan orang yang berada disekitarnya. Nilai religius, yaitu nilai yang terdapat dalam diri seseorang cenderung mengabdikan kehidupannya untuk hal yang bersifat keagamaan dan ketuhanan. Nilai estetika, yaitu seseorang yang cenderung menyukai hal yang bernilai estetika. Contohnya kesenian dan keindahan. Nilai intelektual, yaitu seseorang yang cenderung mempunyai sifat yang haus akan keingintahuan terhadap sesuatu. Kemudian nilai kekuasaan, yaitu seseorang yang bangga akan kekuasaan yang dimiliki dan cenderung memerintah dan mengatur orang lain. Kekuasaan yang dimiliki digunakan untuk memperoleh tujuan yang diinginkan.

Dari keseluruhan nilai tersebut ada pada setiap orang, namun kadar nilai dari masing-masing orang tersebut berbeda. Nilai mana yang dominan muncul pada dirinya, itu merupakan sifat utama dari orang tersebut.

3. Motivasi

Kebutuhan yang menjadi motivasi sikap manusia terdiri atas beberapa tingkat, tingkat tersebut diurutkan dari tingkat yang paling rendah sampai tingkat yang paling tinggi seperti, kebutuhan dasar atau kebutuhan fisik seperti makan dan minum. Kebutuhan rasa aman, kebutuhan akan kasih

sayang, kebutuhan akan harga diri, dan kebutuhan akan mengaktualisasikan diri.¹¹

Dari penjelasan diatas dapat dilihat dan disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi sikap seseorang tersebut berasal dari dalam dirinya sendiri yang orang tersebut sadar akan melakukannya tanpa paksaan dan pengaruh oleh orang lain sesuai dengan situasi dan kondisi yang sedang terjadi kepadanya.

5. Respon Tenaga Perpustakaan dalam Menyikapi Sikap Pemustaka dengan Baik

Selain mengelola perpustakaan Pustakawan juga diharapkan mampu dan ahli dalam melayani pemustakanya dengan baik. Pustakawaan tidak hanya mempelajari tentang ilmu perpustakaan tetapi juga harus mengetahui tentang ilmu psikologi. Pustakawan akan berhadapan langsung dengan pemustaka, tentunya pemustaka tersebut mempunyai berbagai macam sikap dan sifat yang berbeda-beda. Untuk itu pustakawan harus ahli dalam menyikapi berbagai sikap dari pemustaka tersebut. Beruntung jika pemustaka yang berkunjung adalah pemustaka yang ramah dan santun, maka pustakawan akan senang dan mudah dalam menyikapinya. Tetapi jika sebaliknya, maka yang terjadi adalah pustakawan tersebut tidak akan bisa melakukan apa-apa bahkan akan menyikapi pemustaka tersebut dengan sama. Dengan itu dibutuhkan kemampuan oleh pustakawan untuk dapat memahami dari berbagai karakter atau sikap pemustaka itu sendiri.

¹¹ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002), hal. 159-163.

Ada beberapa hal yang harus dilakukan pustakawan dalam menyikapi berbagai sikap pemustaka yang seharusnya.

a. Pemustaka yang pendiam

Pemustaka yang seperti ini adalah pemustaka yang sulit untuk dipahami kemauannya. Pemustaka tersebut akan cenderung memilih diam dan tidak bertanya meskipun dalam keadaan bingung. Pustakawan harus menghadapinya dengan cara menyapa dengan penuh keramahan, bertanya dan tawarkan bantuan tentang apa yang diinginkan.

b. Pemustaka yang tidak sabar

Pustakawan harus bisa mengenali karakternya melalui cara bicara pemustaka yang ingin cepat dan jelas. Cara menghadapi pemustaka yang seperti itu adalah pustakawan harus tetap santai dan fokus, berikan bantuan dan informasi yang maksimal dan cepat sebisa mungkin.

c. Pemustaka yang banyak bicara

Pemustaka yang seperti ini sangat mendominasi percakapan. Ketika ia sudah mulai berbicara maka orang lain tidak akan bisa menghentikannya. Saat orang lain mengalihkan perhatiannya maka ia dengan mudah akan kembali mendominasi percakapan. Cara menghadapi pemustaka yang seperti ini adalah sabar dan dengarkan saja semua ceritanya. Jika merasa penting hentikan sejenak dan minta perhatiannya untuk menjelaskan poin yang ingin disampaikan. Usahakan dengan bahasa yang mudah dipahami.

d. Pemustaka yang banyak permintaan

Pemustaka yang seperti ini adalah tipe pemustaka yang selalu tidak puas dan suka membanding-bandingkan. Cara menghadapinya adalah tetap sabar dan lakukan semua apa yang diminta dengan cepat dan tepat.

e. Pemustaka yang peragu

Pemustaka jenis ini merupakan pemustaka yang kurang percaya diri. Untuk mengatasinya pustakawan harus menegur dan mengarahkan terlebih dahulu, yakinkan dan tanamkan rasa kepercayaan diri kepadanya.

f. Pemustaka yang membantah

Pemustaka ini biasanya selalu meramaikan suasana. Cara mengatasinya adalah tenaga perpustakaan harus tetap tenang dan membatasi percakapan pada masalah yang dihadapi, berikan argumen yang masuk akal agar tidak terpancing untuk melakukan perdebatan.

g. Pemustaka yang lugu

Pemustaka yang seperti ini biasanya ragu, kebingungan tapi tidak mau bertanya. pustakawan yang menjumpai pemustaka yang seperti ini harus menerima apa adanya, mencari tau kebutuhannya dan berikan pelayanan yang baik sehingga membuat dia merasa senang.

h. Pemustaka yang siap mental

Pemustaka yang seperti ini merupakan pemustaka yang sudah merencanakan apa tujuan yang akan dicarinya sebelum datang ke perpustakaan. Cara menyikapinya adalah dengan memberikan semua apa

yang dibutuhkan tanpa bertanya, berikan pujian dan jangan lupa mengucapkan kata terima kasih.

i. Pemustaka yang curiga

Pemustaka yang seperti ini akan memiliki sikap yang selalu menduga-duga. Jika ada kesalahan sedikit saja maka pemustaka tersebut senantiasa berfikir yang negatif. Cara mengatasi pemustaka tipe ini adalah pustakawan harus tenang, rendah hati, tidak ragu-ragu dan harus bisa meyakinkan pemustaka bahwa apa yang difikirkan tersebut tidak benar adanya.

j. Pemustaka yang sombong

Mengenali pemustaka yang seperti ini tidak terlalu sulit karena biasanya pemustaka tersebut bersifat sangat berlebihan. Berbicara dengan tenaga perpustakaan akan tetapi matanya menatap kelayar handphone. Cara mengatasinya adalah sabar menghadapi sikapnya dan tidak terlalu serius, kemudian panggil dan arahkan dengan memberikan kesan yang baik.¹²

Penjelasan diatas merupakan cara bagaimana seharusnya menyikapi pemustaka dengan baik. dan tidak seharusnya membalas sikap mereka dengan hal yang sama.

¹² Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 45-50.

C. Sikap Pemustaka dalam Berinteraksi dengan Tenaga Perpustakaan

Dalam interaksi ada namanya hubungan timbal balik dimana seseorang ataupun kelompok mempengaruhi atau dipengaruhi tingkah laku reaktif oleh pihak lain yang dilihat dari bentuk komunikasi atau interaksi antara kedua objek. Seperti interaksi yang terjadi antara pemustaka dengan tenaga perpustakaan.¹³ Saat pemustaka menanyakan literatur tentang bidang tertentu yang perpustakaan tersebut tidak memiliki koleksinya. Tenaga perpustakaan hanya menjawab bahwa di sini tidak memiliki koleksi yang diinginkan tanpa memberitahukan lebih lanjut apa yang seharusnya dilakukan. Pemustaka merasa putus asa karena literatur yang diinginkan tidak ada dan tidak tahu harus mencari kemana lagi. Pemustaka akan mempunyai dan menimbulkan penilaian, respon dan sikap tersendiri tentang apa yang dirasakan.

Jika dikaitkan dengan pernyataan tersebut maka akan muncul suatu kesenjangan. Kesenjangan yang terjadi ialah kesenjangan pemustaka terhadap informasi dan pelayanan. Kesenjangan tersebut sangat berpengaruh terhadap sikap yang akan ditimbulkan oleh pemustaka. Sikap pemustaka itu berbeda-beda. Sikap tersebut pada dasarnya adalah fungsi dari interaksi antara seseorang yang bersangkutan dengan lingkungan atau stimulus yang sedang dihadapkan. Begitu juga halnya interaksi yang sedang terjadi antara pemustaka dengan tenaga perpustakaan.

¹³Teguh Yudi Cahyomo, *Interaksi Pustakawan dan Pemustaka*, diakses pada 28 September 2019 dari <http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/pdfteguh/interaksi%20pustakawan.pdf>

Menurut *Endar Sugiarto* ada beberapa tipe dari sikap pemustaka, yaitu:

1. Pemustaka yang pendiam
2. Pemustaka yang tidak sabar
3. Pemustaka yang banyak bicara
4. Pemustaka yang banya permintaan
5. Pemustaka yang peragu
6. Pemustaka yang membantah
7. Pemustaka yang lugu
8. Pemustaka siap mental
9. Pemustaka yang curiga
10. Pemustaka yang sombong¹⁴

Sikap tersebut merupakan sikap yang sering ditimbulkan oleh pemustaka pada umumnya ketika berada atau berkunjung ke perpustakaan. Seseorang bisa melihat dan menilai bagaimana sikap pemustaka dalam berinteraksi dengan tenaga perpustakaan.

¹⁴ Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 45

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan suatu kejadian atau masalah sosial yang terjadi di lapangan. Istilah dari penelitian kualitatif adalah penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik atau bentuk lainnya yang menggunakan ukuran angka.¹ Dengan pendekatan secara langsung peneliti tidak mencari generalisasi atas hasil yang ingin dicapai, akan tetapi peneliti menelusuri secara mendalam.² Selain itu peneliti juga menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan atau (*field research*) ialah penelitian yang dilakukan dengan cara pengamatan mendalam mengenai unit sosial tertentu yang hasilnya merupakan gambaran yang lengkap dan terorganisir dengan baik mengenai unit tersebut.³

¹ Muh Fitrah, Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*, (Sukabumi: Jejak, 2017), hlm. 42.

² Suharmi Arikanto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 76.

³ Bungaran Antonius Simanjuntak, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor, 2014), hlm. 12.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian yang dilakukan peneliti adalah di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil yang beralamatkan di Singkil Utara, Ketapang Indah. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 21 November sampai dengan 25 November 2019.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian mempunyai makna batasan penelitian. Dilapangan penelitian banyak gejala yang menyangkut tentang tempat, pelaku dan aktivitas, namun tidak semua hal tersebut harus diteliti. Untuk menentukan pilihan penelitian haruslah membuat batasan yang dinamakan fokus penelitian.⁴ Adapun fokus dalam penelitian ini adalah Sikap Pemustaka dalam Berinteraksi dengan Tenaga Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil.

D. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang merujuk kepada orang, individu, kelompok atau organisasai (lembaga) yang dijadikan unit atau satuan yang akan diteliti. Sedangkan objek penelitian merupakan sifat dari keadaan orang, individu, benda atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran dari penelitian.⁵ Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah Pemustaka sebanyak 15 orang. Objek dalam penelitian ini adalah Sikap

⁴ Sugyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 207.

⁵ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 368.

Pemustaka dalam Berinteraksi dengan Tenaga Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara atau teknik yang dilakukan untuk mendapatkan dan memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan cara observasi dan wawancara.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis melalui pengamatan dan pencatatan langsung mengenai gejala yang sedang terjadi dan sedang diselidiki di lapangan.⁶ Jenis observasi yang peneliti lakukan adalah *participant observation*. Jenis penelitian ini merupakan peneliti terlibat langsung dengan kegiatan orang yang sedang di amati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.⁷ Dengan cara peneliti langsung melihat kelapangan dan berperan sebagai pemustaka, disini peneliti bisa langsung dapat mengamati tentang bagaimana saja sikap pemustaka dalam berinteraksi dengan tenaga perpustakaan. Dengan observasi, peneliti dapat melihat hal-hal yang kurang atau tidak diamati oleh orang lain, khususnya orang yang berada dalam lingkungan itu karena telah dianggap biasa.

⁶ Albi Anggito, Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: Jejak, 2018), hlm. 109-115.

⁷ *Ibid*, hal 227.

Peneliti menggunakan *anecdotal record* sebagai alat bantu untuk observasi. *anecdotal record* merupakan pencatatan observasi terhadap respon verbal atau perilaku yang berisi peristiwa yang terjadi, dimana peristiwa tersebut adalah peristiwa yang biasa atau tidak biasa terjadi. Alat bantu ini digunakan untuk mencatat perilaku yang spontan dan pencatatan akan dilakukan sesegera mungkin pada waktu itu juga.⁸

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses dalam memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab secara langsung dan bertatap muka antara pewawancara dengan yang diwawancarai. Dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara mendalam yang akan digunakan untuk kepentingan tertentu.⁹ Jenis wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara terstruktur. Wawancara jenis ini merupakan wawancara yang dilakukan dimana pewawancara atau penanya sudah menyiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada orang yang akan diwawancarai.¹⁰ Dengan demikian pewawancara akan lebih mudah dalam mewawancarai dan proses wawancara akan berjalan dan terarah dengan baik.

Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil. Pemustaka yang diwawancarai ialah sebanyak 15 orang. Dengan pemustaka yang berjumlah

⁸ Tri Cahyono, *Statistika Terapan dan Indikator Kesehatan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 13.

⁹ Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodiagnostik*, (Yogyakarta: Leutikaprio, 2016), hlm. 3.

¹⁰ Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif: dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*, (Bandung: Nilacakra, 2018), hlm. 59.

15 orang tersebut akan memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan secara lengkap dan jelas, jumlah tersebut juga sudah bisa mewakili jawaban dari pertanyaan rumusan masalah yang peneliti teliti.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun data atau informasi secara sistematis yang telah diperoleh di lapangan dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan. Analisis data bertujuan untuk mengorganisasikan data seperti mengatur, mengelompokkan, menguraikan dan memberi kode. Ada beberapa tahapan yang peneliti lakukan dalam menganalisis data, yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data yaitu suatu proses identifikasi dan klasifikasi. Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan data mentah yang telah diperoleh dari catatan yang tertulis di lapangan.¹¹ Reduksi data yang dilakukan peneliti adalah mengumpulkan data yang telah diperoleh dari lapangan, dari data tersebut peneliti memilih data yang dianggap penting saja. Kemudian dari data penting tersebut akan memberikan gambaran dan penjelasan yang jelas dan ringkas. Dengan demikian akan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan selanjutnya.

2. Penyajian data

Langkah selanjutnya setelah reduksi data ialah penyajian data. Penyajian data yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang

¹¹ Sandu Siyoto, Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media, 2015), hlm. 122-123.

memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. penyajian data yang peneliti lakukan adalah dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

3. Menarik kesimpulan

Menarik kesimpulan dilakukan agar data yang telah dianalisis dan diberikan penafsiran atau interpretasi tersebut mempunyai makna untuk kemudian disusun menjadi kalimat-kalimat deskriptif yang dapat dipahami oleh orang lain serta dapat menginformasikan mengenai hasil penelitian.¹²



¹² Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teolog*, (Makasar: Sekolah Tinggi Theologis Jaffray, 2018), hlm. 51-54.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah singkat Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil berdiri pada tahun 2007. Lembaga ini merupakan gabungan dari kantor perpustakaan umum dan kantor arsip daerah yang berlokasi di singkil utara, desa ketapang indah. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil adalah sebuah lembaga perpustakaan dan kearsipan daerah yang melaksanakan tugas pemerintahan dibidang perpustakaan dan kearsipan. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui Sekretaris Daerah (SEKDA).

Berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Singkil Nomor 14 Tahun 2006, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Aceh Singkil mempunyai fungsi sebagai berikut: (1) Perumusan kebijakan bidang kearsipan dan perperpustakaan. (2) Pelaksanaan penilaian dan pembinaan teknis dibidang kearsipan dan perpustakaan. (3) Penyelenggaraan, pengelolaan, akuisisi dan pelestarian arsip daerah. (4) Penyelenggaraan layanan informasi dan jaringan

informasi arsip dan perpustakaan. (5) Pengadaan dan pengelolaan bahan pustaka. (6) Pelaksanaan tata usaha dan rumah tangga.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupatn Aceh Singkil memiliki 27 tenaga fungsional, termasuk kepala dinas. Dimana tenaga fungsional yang memiliki jabatan sebagai pustakawan hanya 4 orang, dari keseluruhan tenaga fungsional tersebut yang PNS berjumlah 12 orang, selain dari pada itu adalah non PNS atau honorer. Tenaga fungsionalnya tidak semua lulusan sarjana, tetapi ada beberapa orang yang lulusan dari D3, SMA bahkan SMP.

2. Visi dan Misi

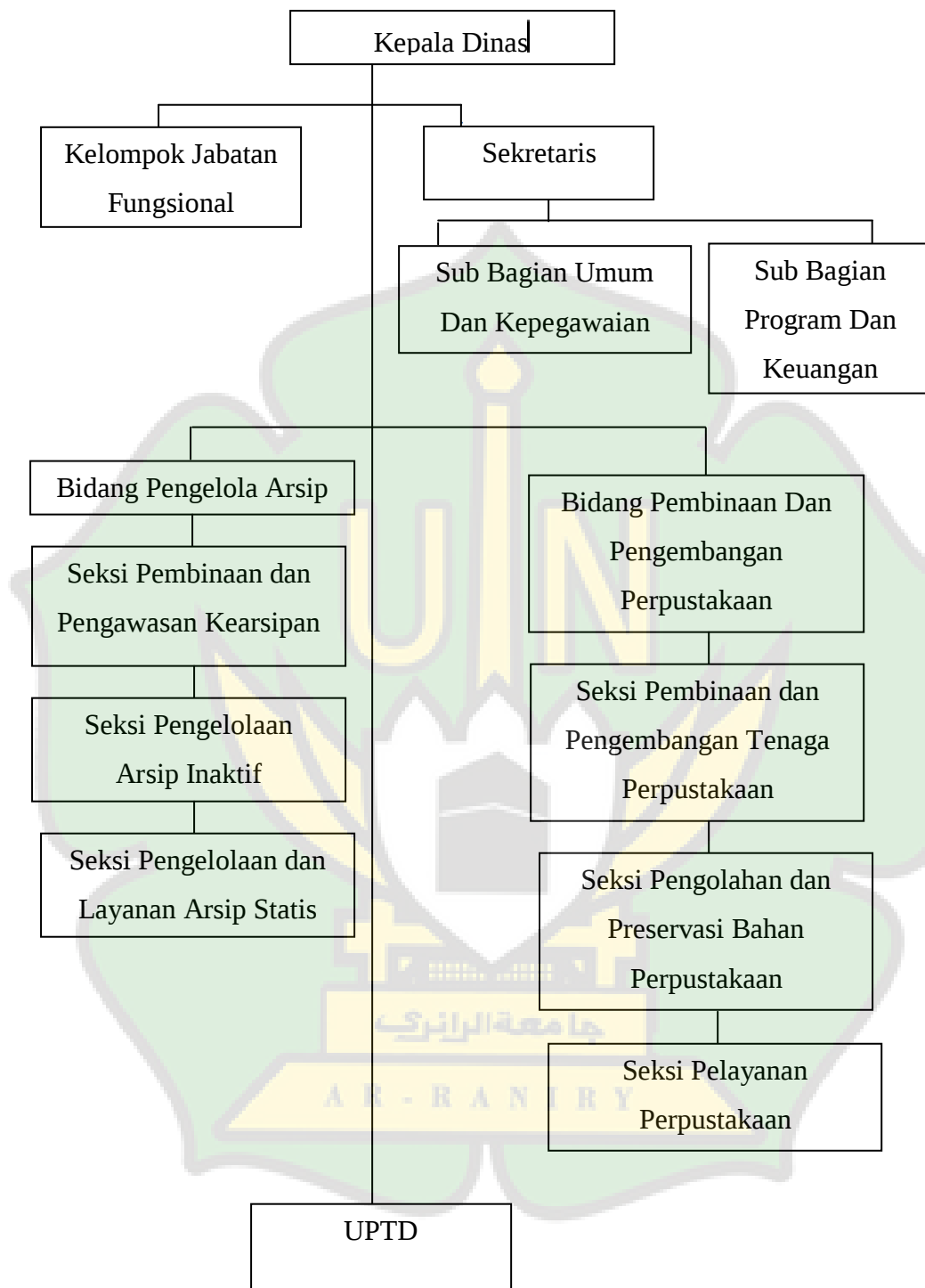
Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil mempunyai visi, yaitu “ Aceh Singkil Gemar Membaca dan Tertib Kearsipan Menuju Masyarakat yang Sehat, Cerdas dan Sejahtera”, dengan misi sebagai berikut :

1. Mewujudkan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil yang gemar membaca
2. Mewujudkan tertib kersipan di lingkungan pemerintah Kabupaten Aceh Singkil

3. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil

Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil dapat dilihat pada bagan berikut ¹ :

¹ Rencana Strategis Dinas Perpustakaan dan Arsip Kab. Aceh Singkil Tahun 2017-2022.



B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh dan mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Sikap Pemustaka dalam Berinteraksi dengan Tenaga Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil, sebagai berikut :

a. Pemustaka yang pendiam

Pemustaka yang pendiam banyak peneliti temukan, yaitu ada 9 orang. Ketika mencari sebuah koleksi yang dibutuhkan, dan koleksi tersebut perpustakaan tidak memilikinya. Pemustaka itu tidak bertanya kepada tenaga perpustakaan, tetapi pemustakanya hanya diam saja dan merasa sangat kebingungan karena dia tidak tau harus berbuat apa dan harus bagaimana. Akhirnya pemustaka tersebut pergi tanpa bertanya dan berbicara sedikitpun kepada tenaga perpustakaan maupun pemustaka lain yang sedang berkunjung. Tanggapan atau respon yang diberikan tenaga perpustakaan kepada pemustaka tersebut tidak ada. Tenaga perpustakaan tidak menyapa, tidak bertanya dan mengarahkan terlebih dahulu, tenaga perpustakaan tersebut hanya diam saja menunggu pemustaka tersebut bertanya.

b. Pemustaka yang tidak sabar

Pemustaka ini dari awal masuk ke perpustakaan gerak gerik atau bahasa tubuhnya seperti orang yang memang sedang diburu. Ketika dia berjalan saja terlihat sangat tergesa-gesa. Biasanya pemustaka ketika ingin mencari koleksi yang diinginkan awalnya mencari di rak koleksi terlebih

dahulu. Tetapi pemustaka ini tidak melakukan hal demikian, melainkan langsung menjumpai tenaga perpustakaan dan bertanya tentang koleksi yang dicari. Ketika berbicara, pemustaka tersebut juga berbicara dengan agak cepat sehingga tenaga perpustakaan bingung dalam menjawab. Ketika tenaga perpustakaan memberikan arahan dan petunjuk mengenai informasi yang dicari maka pemustaka tersebut langsung mencarinya ke rak dan menemukan koleksi tersebut. Setelah itu pemustaka kembali lagi menjumpai tenaga perpustakaan untuk menyelesaikan proses peminjaman koleksi, dan kemudian pemustaka tersebut langsung pergi. Peneliti hanya menemukan 1 orang saja yang bersikap demikian. Tanggapan yang diberikan oleh tenaga perpustakaan cukup baik. Tenaga perpustakaan tersebut berusaha untuk memberikan kebutuhan pemustaka dengan semaksimal mungkin.

c. Pemustaka yang banyak bicara

Pemustaka tipe ini satupun tidak ada peneliti temukan dilapangan.

d. Pemustaka yang banyak permintaan

Pemustaka tipe seperti ini tidak ada juga peneliti temukan dilapangan.

e. Pemustaka yang peragu

Pemustaka ini berkunjung ke perpustakaan bersama dengan teman-temannya. Ketika ingin masuk, pemustaka ini masih ragu untuk masuk terlebih dahulu ke perpustakaan. Sehingga teman-temannya tersebut mendorong dan memaksa untuk masuk. Kemudian ketika sudah berada didalam perpustakaan semua temannya sedang asyik membaca buku dan

memili-milih buku untuk dibaca, tetapi pemustaka ini hanya diam dan duduk saja ditempat baca. Tenaga perpustakaan bertanya kepadanya mengenai apa yang bisa dibantu dan dibutuhkan oleh pemustaka tersebut. Tetapi dia tidak menjawab dan hanya tersenyum saja dengan menunjukkan wajah yang malu, dari wajahnya tersebut terlihat bahwa dia ingin sekali bertanya. Tetapi dia merasa ragu dan seperti malu untuk berbicara. Ada 3 orang pemustaka yang peneliti temukan bersikap ragu. Tenaga perpustakaan memberikan respon yang cukup baik. Tenaga perpustakaan menyapa terlebih dahulu dengan ramah. Kemudian bertanya apa yang sedang dibutuhkan dan dicari oleh pemustaka tersebut.

f. Pemustaka yang suka membantah

Peneliti tidak ada menemukan pemustaka yang tipe seperti ini.

g. Pemustaka yang lugu

Pemustaka yang lugu tidak ada juga peneliti temukan dilapangan.

h. Pemustaka yang siap mental

Pemustaka tipe ini tidak ada peneliti temukan dilapangan.

i. Pemustaka yang curiga

Pemustaka dengan tipe yang curiga tidak ada peneliti temukan dilapangan.

j. Pemustaka yang sombong

Pemustaka tipe ini memang sering peneliti temukan. Tetapi pada saat itu peneliti hanya menemukan 2 orang saja yang bersikap demikian. Ketika awal masuk ke perpustakaan pemustaka ini langsung menjumpai tenaga

perpustakaan dan bertanya. Pemustaka ini bertanya mengenai koleksi yang berbentuk novel. Kemudian ketika bertanya, pemustaka tersebut berbicara dengan tenaga perpustakaan tetapi tatapannya tidak mengarah tenaga perpustakaan melainkan ke handphonenya dan sesekali menatap ke arah lain. Kemudian ketika tenaga perpustakaan memberikan arahan tentang informasi yang dicari, dia sesekali melihat tenaga perpustakaan kemudian kembali lagi melihat handphonenya. Ternyata informasi yang dibutuhkan tidak ada di perpustakaan tersebut, dan setelah itu dia langsung pergi tanpa mengucapkan kata terimakasih kepada tenaga perpustakaan. Tenaga perpustakaan berusaha memberikan kebutuhan pemustaka tersebut dengan baik dan sebisa mungkin.

Sikap pemustaka merupakan sikap yang ditunjukkan oleh pemustaka kepada tenaga perpustakaan, terutama ketika berinteraksi. Sikap pemustaka pada umumnya berbeda-beda, sesuai dengan situasi dan kondisi yang sedang dirasakan pada saat itu. Sebelum timbulnya sikap, hal yang telah dilakukan terlebih dahulu adalah interaksi. Interaksi merupakan suatu hubungan atau komunikasi yang terjadi dan dijalin oleh dua orang atau lebih dan membicarakan suatu hal yang dianggap penting. Dengan interaksi maka akan timbul sebuah respon dari satu pihak kepada pihak lain, respon tersebut akan menghasilkan sebuah sikap sebagai rasa suka atau tidak suka terhadap pihak tersebut.² Seperti pemustaka dengan tenaga perpustakaan.

²Aswar Annas, *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan*, (Celebes: Media Perkasa, 2017), hlm. 7.

Seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya yaitu bab dua bahwa, ada 10 sikap pemustaka ketika sedang berada di perpustakaan terutama ketika berinteraksi dengan tenaga perpustakaan. 10 sikap tersebut adalah, sikap pendiam, tidak sabar, banyak bicara, banyak permintaan, peragu, yang membantah, lugu, siap mental, curiga dan sombong. Sikap tersebut merupakan sikap yang ditunjukkan pemustaka pada umumnya sebagai hasil, perasaan dan respon yang dirasakan oleh pemustaka itu sendiri ketika berinteraksi dengan tenaga perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa sikap pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil hanya 4 tipe sikap saja yang peneliti temukan, yaitu sikap yang pendiam, sikap yang tidak sabar, sikap yang peragu dan sikap sombong. Dari 15 pemustaka yang peneliti teliti ada 9 pemustaka yang mempunyai sikap pendiam, 1 pemustaka yang mempunyai sikap tidak sabar, 3 pemustaka yang mempunyai sikap peragu dan 2 pemustaka yang mempunyai sikap sombong. Diantara keseluruhan pemustaka tersebut, sikap yang didominasi oleh pemustaka adalah sikap pendiam.

Alasan atau faktor yang menyebabkan pemustaka bersikap demikian berbeda-beda, tetapi faktor yang lebih mendominasi adalah karena sikap tersebut sudah ada dari dalam dirinya sendiri atau kepribadiannya memang sudah seperti itu adanya. Dalam menghadapi pemustaka yang demikian, tenaga perpustakaan mempunyai kesulitan atau kendala yaitu kendala dalam berkomunikasi dan kurangnya pemahaman tentang berbagai macam karakteristik pemustaka. Tenaga perpustakaan sulit dalam menyampaikan

informasi secara baik dan benar agar pemustaka tersebut dapat memahaminya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Sikap Pemustaka dalam Berinteraksi dengan Tenaga perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil dapat diambil kesimpulan bahwa sikap pemustaka dalam berinteraksi dengan tenaga perpustakaan adalah:

1. Sikap pendiam, dari 15 orang yang diteliti terdapat 9 orang pemustaka yang mempunyai sikap pendiam. Pemustaka tersebut tidak berbicara dan bertanya kepada tenaga perpustakaan walaupun merasa kebingungan. Faktor yang menyebabkan hal tersebut adalah faktor dari dalam yaitu kepribadian
2. Sikap tidak sabar, terdapat 1 orang yang menunjukkan sikap yang demikian. Faktor yang mendorong adalah faktor dari dalam dirinya sendiri, yaitu kepribadian
3. Sikap peragu, dari 15 orang yang diteliti ada 3 orang pemustaka yang bersikap ragu. Faktor yang menyebabkan adalah faktor dari dalam yaitu kepribadian
4. Sikap sombong, terdapat 2 orang pemustaka yang mempunyai sikap sombong. Faktor yang menyebabkan hal tersebut adalah faktor dari dalam yaitu kepribadian.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pemustaka yang pendiam, diharapkan bagi tenaga perpustakaan pustakawan menghadapi dan menyikapinya dengan sepenuh hati. Menyapa terlebih dahulu dan bertanya apa yang dibutuhkan oleh pemustaka tersebut.
2. Bagi pemustaka yang tidak sabar, tenaga perpustakaan harus lebih sabar dan tenang. Berikan respon atau bantuan dengan cepat dan semaksimal mungkin.
3. Bagi pemustaka yang ragu, tenaga perpustakaan harus memberikan sapaan terlebih dahulu. Kemudian berikan pengarahan yang membuat pemustaka tersebut lebih yakin dan percaya diri dalam hal apapun.
4. Bagi pemustaka yang sombong, diharapkan tenaga perpustakaan lebih sabar menghadapinya. Berikan arahan dan kesan yang baik agar pemustaka tersebut tidak tersinggung.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, Atep. 2002. *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Albi Anggito, Johan Setiawan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Jejak.
- Antonius Simanjuntak, Bungaran. 2014. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor.
- Arikanto, Suharmi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, Renie Puji. 2015. *Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Smp Negeri 39 Semarang*. Skripsi. Semarang.
- Busrowi. 2008. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Cahyono, Tri. 2018. *Statistika Terapan dan Indikator Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dina Pangsesean, Ravika. 2017. *Interaksi Pustakawan Terhadap Pemustaka dalam Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Stikes Panakkukang Makassar*. Skripsi. Makasar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar.
- Elli M. Setiadi, dkk. 2017. *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar*. Jakarta: Kencana.
- Firmansyah, Anang. 2019. *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*. Surabaya: Qiara Media.
- Hermawan, Rahman. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Jahja, Yudrik. 2011. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Prenada Media.
- Inah, Ety Nur. 2015. *Peran Komunikasi dalam Interaksi Guru dan Siswa*. Jurnal Al-Ta'dib. 8(2). hlm. 158.

<https://www.google.com/search?q=JURNAL+PERAN+KOMUNIKASI+INTERAKSI+GURU+DAN+SISWA&oq=JURNAL+PERAN+KOMUNIKASI+INTERAKSI+GURU+DAN+SISWA&aqs=chrome..69i57.11900j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>. Diakses pada tanggal 27 September

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. <https://kbbi.web.id/interaksi>, diakses pada tanggal 24 Oktober 2019, pukul 09.15 WIB.

Mawardi. 2015. *Sikap Pemustaka dalam Penelusuran Informasi di Perpustakaan Akademi Keperawatan dan Akademi Kebidanan Kesdam VII/Wirabuwana Makassar. Skripsi*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin.

Muri Yusuf, A. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana.

Muh Fitrah, Luthfiyah. 2017. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*. Sukabumi: Jejak.

Marto Admojo, Karmidi. 1999. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Nuryanti, Lusi. 2008. *Psikologi Anak*. Jakarta: Indeks.

Prestisia R K, Gretha. *Sikap Pemustaka Terhadap Interpersonal Skill Pustakawan Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah (Arpusda) Kota Yogyakarta (Berdasarkan Perbedaan Jenis Kelamin Dan Usia Pemustaka)*. Tesis. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Raharjo, Agung S.S. 2014. *Buku Kantong Sosiologi SMA IPS*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama.

Rahma, Elva. 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Rosi Sarwo Edi, Fandi. 2016. *Teori Wawancara Psikodiagnostik*. Yogyakarta: Leutikaprio.

Sardiman AM. 1997. *Interaksi dan Motivasi Belajar*. Jakarta: Gajagrafindo Persada.

- Siyoto, Sandu. Muhammad Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media.
- Soetimah. 1997. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Perpustakawan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suhaila, Yeni Budi Rachman. 2017. *Perilaku Pemustaka dalam Memperlakukan Koleksi Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Indonesia*. Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan. 19(2): Hal. 89. <http://jipk.ui.ac.id/index.php/jipk/article/viewFile/125/10>. Diakses pada tanggal 25 September 2019, pukul 10:12 WIB.
- Sugyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwendra, Wayan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif: dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*. Bandung: Nilacakra.
- Wijaya, Hengki. 2018. *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teolog*. Makasar: Sekolah Tinggi Theologis Jaffray.
- Yudi Cahyono, Teguh. *Interaksi Pustakawan dan Pemustaka*. <http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/pdfteguh/interaksi%20pustakawan.pdf> diakses pada 28 September 2019



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
 Nomor: 876/Un.08/FAH/KP.004/05/2019
TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI
BAGI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut.
- b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tentang pengangkatan pembimbing skripsi bagi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.
- Pertama** : Menunjuk saudara :

1. Drs. Syukrinur, M.LIS (Pembimbing Pertama)
2. Cut Putroe Yuliana, M.IP (Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing skripsi mahasiswa

Nama : Yati Nurhakim
NIM : 150503083
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan
Judul : Analisis Sikap Pemustaka dalam Berinteraksi dengan Tenaga Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Singkil

- Kedua** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 15 Mei 2019
 10 Ramadhan 1440

Dekan,


 Fauzi Ismail

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
5. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telp 0651-7552921 Situs: adab.ar-raniry.ac.id

Nomor : B-954/Un.08/KTU/PP.00.9/11/2019
 Lamp :
 Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

19 November 2019

Yth.

Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kab. Aceh Singkil
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

Dengan hormat, Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan ini menerangkan:

Nama : Yati Nurhakim
 Nim/Prodi : 150503083 / S1-IP
 Alamat : Rukoh

Benar saudari tersebut Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul "**Analisis Sikap Pemustaka dalam Berinteraksi dengan Tenaga Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil**". Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswi tersebut.

Atas kerjasama dan partisipasi kami sampaikan ucapan terimakasih.



Wassalam,
 Kepala Bagian Tata Usaha

Maryam



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SINGKIL
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP**

*Jl. Singkil - Rimo Km. 16, Ketapang Indah
SINGKIL UTARA*

SURAT PERNYATAAN IZIN PENELITIAN

Nomor : 071 / 178 / 2019

Yang menerangkan dibawah ini :

Nama : **SUYATNO, S.Ag**
NIP : 19730314 200012 1 005
Pangkat/Gol : Pembina Tk. I (IV/b)
Jabatan : Kepala Dinas
Unit Kerja : Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Singkil

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : **YATI NURHAKIM**
NIM : 150503083
Program Study : S1 – Ilmu Perpustakaan
Alamat : Rukoh

Benar bahwa mahasiswi dimaksud telah melaksanakan penelitian di Perpustakaan Umum Kabupaten Aceh Singkil TMT 21 s.d 25 November 2019.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Singkil Utara, 25 November 2019

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KABUPATEN ACEH SINGKIL

SUYATNO, S.Ag

Pembina Tk. I Nip. 19730314 200012 1 005

LEMBAR OBSERVASI

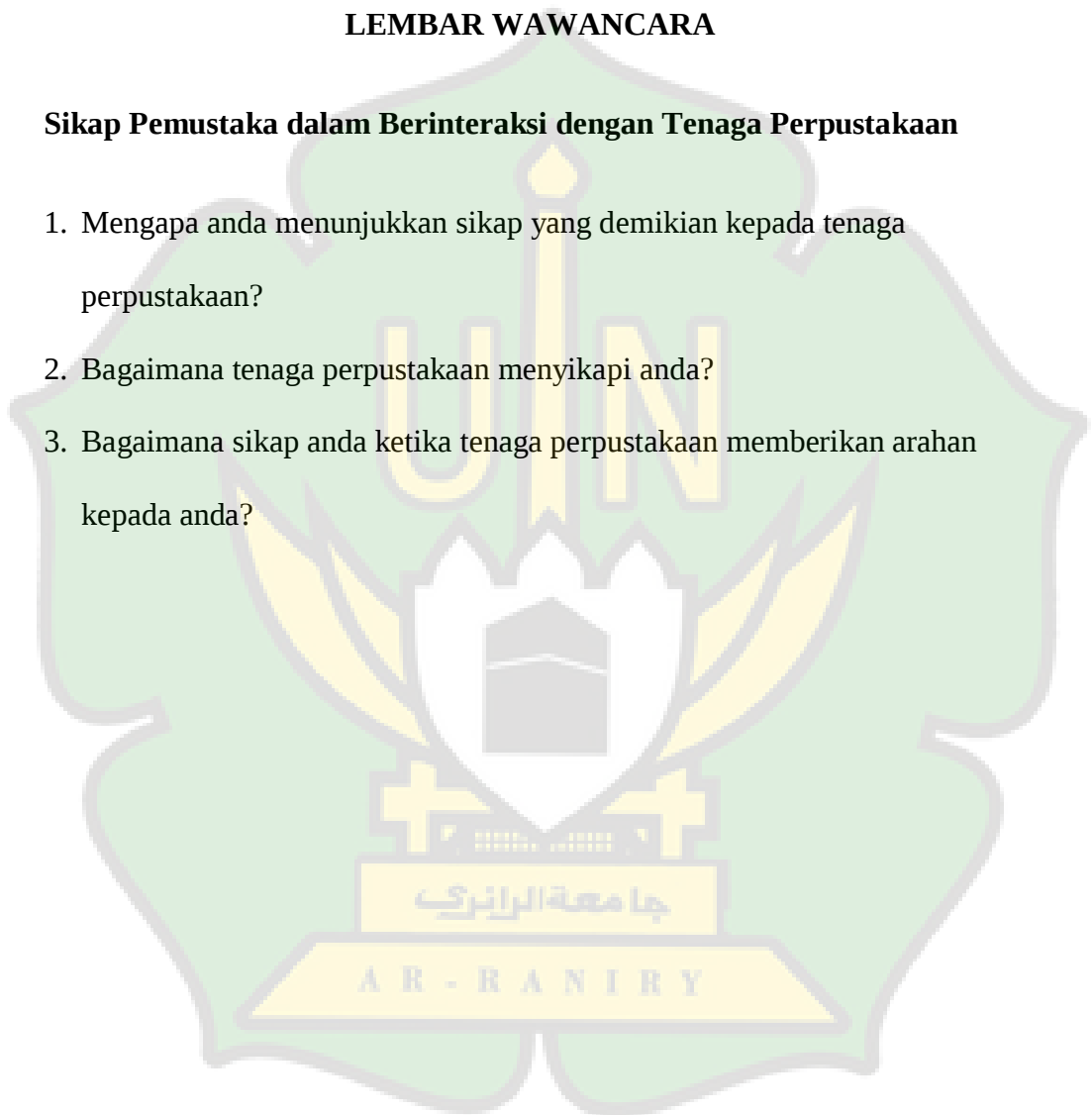
Deskripsi Pemustaka	Respon dari Tenaga Perpustakaan
Pendiam	Diam saja dan tidak bertanya atau menyapa terlebih dahulu pemustakanya tentang apa yang di keluhkan dan butuhkan
Tidak Sabar	Berusaha memberikan informasi sebisa mungkin yang dibutuhkan oleh pemustaka tersebut
Banyak Bicara	-
Banyak Permintaan	-
Peragu	Menegur dan bertanya kepemustaka mengenai apa yang dibutuhkan dan memberikan arahan yang baik
Suka Membantah	-
Lugu	-
Siap Mental	-
Curiga	-
Sombong	Tenaga perpustakaan berusaha sabar dan mengarahkan pemustaka

	tersebut dengan memberikan kesan yang bagus
--	--

LEMBAR WAWANCARA

Sikap Pemustaka dalam Berinteraksi dengan Tenaga Perpustakaan

1. Mengapa anda menunjukkan sikap yang demikian kepada tenaga perpustakaan?
2. Bagaimana tenaga perpustakaan menyikapi anda?
3. Bagaimana sikap anda ketika tenaga perpustakaan memberikan arahan kepada anda?



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Yati Nurhakim
2. Tempat/Tanggal Lahir : Silatong/9 November 1997
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia/Pak-pak
6. Status : Belum Menikah
7. Pekerjaan/NIM : Mahasiswi/150503083
8. Alamat : Silatong, Simpang Kanan, Aceh Singkil
9. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Abdul Hakim
 - b. Ibu : Jasniyati
10. Pekerjaan Orang Tua
 - a. Ayah : Petani
 - b. Ibu : Ibu Rumah Tangga
11. Alamat Orang Tua : Silatong, Simpang Kanan, Aceh Singkil
12. Jenjang Pendidikan
 - a. SD : SDN Silatong Tahun 2009
 - b. SLTP : SMPN 1 Simpang Kanan Tahun 2012
 - c. SLTA : SMAN 1 Simpang Kanan Tahun 2015
 - d. Perguruan Tinggi : Fakultas Adab dan Humaniora, Prodi S1 Ilmu Perpustakaan, UIN Ar-Raniry, Tahun 2015 s/d 2019

Banda Aceh, 24 Desember 2019

Yati Nurhakim