

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN DAN  
STAF LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN PUSAT UIN  
WALISONGO SEMARANG**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



**Lena**

**1803036002**

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

**SEMARANG**

**2022**

# PERNYATAAN KEASLIAN

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Lena  
Nim : 1803036002  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Program Studi : S1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN DAN STAF LAYANAN  
SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 14 Desember 2022

Pembuat Pernyataan



Lena

Nim:1803036002

# PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Jalan Prof. Hamka Km.2 Semarang 50185  
Telepon 024-7601295, Faksimile 024-7615387  
www.walisongo.ac.id

## PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : **Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dan Staf Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**

Nama : Lena  
NIM : 1803036002  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 23 Desember 2022

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang,

  
**Dr. Fatmuroji, M.Pd.**  
NIP. 199704152007011032  
Penguji I,

  
**Drs. H. Mustopa, M.Ag.**  
NIP. 196603142005011002

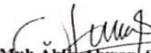
Sekretaris Sidang,

  
**Silviatul Hasanah, M.Stat.**  
NIP. 199408042019032014  
Penguji II,



  
**Dr. M. Rikza Chamami, M.Si.**  
NIP. 198003202007101001

Pembimbing,

  
**Muh. Akh. Ahwan, S.Hum., M.I.P.**  
NIP. 1965 04 24 2019341007

# NOTA PEMBIMBING

## NOTA PEMBIMBING

Semarang, 14 Desember 2022

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Walisongo  
di Semarang  
*Assalamu'alaikum wr. Wb*

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksinaskah dengan :

Judul : **PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN DAN  
STAF LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

Nama : Lena  
Nim : 1803036002  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diajukan dalam sidang munaqosyah.

*Wassalamu'alaikum wr. wb*

Pembimbing,



**Muh Ahlis Ahwan, S.Hum., M.IP**

NIP: 198507272019031007

## **MOTTO**

“ Apa yang benar-benar di perhitungkan adalah akhir yang baik, bukan awal yang buruk”

(Ibnu Taimiyah)

## ABSTRAK

Judul : **PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN DAN STAF LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

Penulis : Lena

NIM : 1803036002

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2022 di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi adapun informannya berjumlah 5 orang. Sikap dapat dilihat dengan (1) penuh perhatian, (2) penuh pertolongan, (3) tenggang rasa, (4) sopan, (5) peduli. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi adalah sikap (1) penuh perhatian, (2) penuh pertolongan, (3) tenggang rasa, (4) sopan, (5) peduli. Sikap Penuh perhatian yang diberikan pustakawan dan staf sudah baik, memberikan pelayanan dan solusi terhadap pemustaka, namun perlu ditingkatkan lagi . Persepsi pemustaka terkait dengan sikap penuh pertolongan, pemustaka merasa terbantu dengan pertolongan dan bantuan yang diberikan. Persepsi pemustaka mengenai sikap tenggang rasa yang dimiliki pustakawan sudah baik, terlihat pada saat pemustaka meminta bantuan, tetapi mengeluh pada saat pustakawan tidak mendahulukan kepentingan pemustaka. Persepsi pemustaka terhadap sikap sopan yaitu sudah baik. Persepsi pemustaka terhadap sikap peduli sudah baik dengan memberikan arahan dan respon baik terhadap pemustaka. Kesimpulan dari hasil pembahasan mengenai sikap (1) penuh perhatian, (2) penuh pertolongan, (3) tenggang rasa, (4) sopan, (5) peduli adalah sudah

baik. Namun perlu ditingkatkan lagi dengan sikap pustakawan dan staf pada saat memberikan pelayanan kepada pemustaka terkait dengan sikap penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, sopan dan peduli.

**Kata Kunci:** *Persepsi Pemustaka, Sikap Pustakawan dan Staf, Layanan Sirkulasi*

## TRANSLITERASI

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Penyimpanan penulisan kata sanding [al-] disengaja secara konsisten supaya sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	”
ث	ś	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	z	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ع	“
ص	ş	ي	y
ض	ḍ		

### Bacaan Mad:

ā = a panjang

ī = i panjang

ū = u panjang

### Bacaan Diftong:

au = اؤ

ai = آي

iy = ائي

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah, dan ridanya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Persepsi Pemstaka Terhadap Sikap Pustakawan dan Staf Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang” dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sang penuntun umat, yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang. Alhamdulillah atas segala pertolongan dan izin-Nya peneliti telah menyelesaikan skripsinya dengan tepat waktu sebagai syarat memperoleh gelar sarjana (S1) pada UIN Walisongo Semarang. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M. Ag
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Dr. Ahmad Ismail, M. Ag, M. Hum

3. Ketua jurusan MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Bapak Dr. Fatkurroji, M. Ag., dan Sekretaris Jurusan Bapak Agus Khunaefi, M. Ag., yang telah memberikan izin penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing, Bapak Muh Ahlis Ahwan, S. Hum., M. IP yang bersedia menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen Pendidikan Islam, terimakasih atas ilmu, nasihat, motivasi dan segala yang telah diberikan kepada peneliti selama peneliti menjalani perkuliahan di Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Walisongo Semarang.
6. Umar Falahul Alam, S. Ag., S.S., M.Hum. selaku Kepala Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di Perpustakaan UIN Walisongo Semarang.
7. Teruntuk Orang tua tercinta Bapak Sanijo dan Ibu Siti Aisah, terimakasih telah memberikan segalanya untuk putri bungsu kalian. Do'a, kasih sayang, bimbingan dan perhatian yang teramat tulus, dan teruntuk Mas Rudi Irawan serta Mas Sugeng Rianto, terimakasih telah memberikan arahan, motivasi dan

semangat untuk mengerjakan skripsi dengan baik kepada peneliti.

8. Teruntuk teman yang selalu memberikan support kepada peneliti, teman-teman kos, teman KKN dan teman yang lainnya yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, terimakasih sudah memberikan semangat kepada peneliti.

Tidak ada yang dapat peneliti berikan kepada mereka selain untaian rasa terima kasih dan iringan doa semoga Allah SWT. Semoga amal dan doa baik terima oleh Allah SWT. Semoga mendapat pahala dan keberkahan dan skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>TRANSLITERASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat penelitian .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Persepsi Pemustaka .....	12

1. Persepsi.....	12
2. Pemustaka .....	18
B. Sikap Pustakawan .....	26
1. Pengertian Sikap .....	26
2. Komponen Sikap .....	29
3. Pustakawan dan Staf.....	33
4. Sikap Pustakawan dan Staf .....	42
C. Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	54
D. Layanan Sirkulasi .....	59
1. Pengertian Layanan Sirkulasi .....	59
2. Tujuan layanan sirkulasi .....	66
E. Kajian Pustaka .....	70
F. Kerangka Berpikir.....	74
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>76</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	76
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	77
C. Sumber Data .....	78
D. Fokus Penelitian.....	81
E. Teknik Pengumpulan Data.....	82
F. Uji Keabsahan Data .....	86
G. Teknik Analisis Data .....	88
<b>BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>91</b>
A. Deskripsi Data .....	91

1. Deskripsi Data Umum.....	91
2. Deskripsi Data Khusus .....	105
B. Analisis Data .....	124
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	135
B. Saran .....	138
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Tabel Indikator
Tabel 1.2	Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Walisongo Semarang
Tabel 1.3	Jumlah Koleksi

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Reduksi Data Wawancara
- Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 4 Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perpustakaan adalah salah satu unit kerja pada suatu lembaga atau instansi yang memiliki fungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi bahan pustaka, bukan hanya koleksi buku tetapi juga non buku yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan, perpustakaan di gunakan oleh pemustaka sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan yang telah di susun secara teratur. Perpustakaan di katakan sebagai sumber ilmu pengetahuan dari berbagai aspek, dapat dilihat bahwa untuk menilai suatu kualitas pendidikan yang diberikan perguruan tinggi terhadap pengguna hanya dengan melihat perpustakaanya. Sebagai sumber informasi yang memberikan pelayanan serta seluruh komponen yang ada pada satuan pendidikan, terutama pada ilmu pengetahuan.<sup>1</sup>

Dalam Undang –Undang RI NO. 43 Tahun 2007 Pasal 17 dan 18 penyelenggaraan perpustakaan dilakukan sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan (SNP). Adapun Standar Nasional Perpustakaan yaitu terdiri dari ; standar koleksi perpustakaan, standar sarana dan prasarana standar layanan perpustakaan, standar tenaga perpustakaan, standar penyelenggaraan dan standar pengelolaan. Standar perpustakaan di gunakan sebagai acuan penyelenggaraan,

---

<sup>1</sup> M. Yusup, Pawit, *Teori Dan Praktik Penelusuran Informasi (Information Retrieval)* (Jakarta: Kencana, 2010).hlm 20.

pengelolaan dan pengembangan perpustakaan.<sup>2</sup> Sebagai media ilmu pengetahuan, perpustakaan mempunyai peran sebagai lembaga utama dalam perguruan tinggi, yaitu melestarikan dan mendukung serta memberikan kebutuhan yang diperlukan pada suatu pendidikan, pengabdian kepada masyarakat, penelitian atau yang disebut dengan (Tri Darma Perguruan Tinggi) dan dapat menjaga serta mampu memberikan pelayanan untuk seluruh koleksi bahan pustaka. Tujuan terlaksananya suatu perpustakaan adalah turut memperlancar dan mensukseskan fungsi perguruan tinggi yang bersangkutan (Tri Darma Perguruan Tinggi) yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0103/0/1981, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat informasi dan pusat kegiatan belajar mengajar serta pusat penelitian.<sup>3</sup> Perpustakaan juga sebagai tempat ilmu pengetahuan, diharapkan mampu memberikan layanan kepada pemustaka dan mampu mengelola serta melestarikan seluruh koleksi yang dimiliki agar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka, sehingga tidak hanya menjadi media pembelajaran tetapi juga sebagai media informasi bagi pemakai.

Sesuai dengan etika dan sikap yang seharusnya seorang pustakawan dan staf lakukan adalah dapat memberikan pelayanan

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, Jakarta : Perpustakaan Nasional Indonesia.

<sup>3</sup> Hartono, *Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan Dari Masa ke Masa*, (Malang: UIN MALIKI PRESS, 2015), hlm.17.

dengan sikap yang sopan, baik, ramah tamah sabar dan mengembangkan bagaimana cara berpikir yang positif dan tidak sombong. Sebagaimana dalam firman Allah Subhanahu Wa Ta'ala Q.S Az-Zumar Ayat 10 yang berbunyi :

قُلْ يٰٓعِبَادِ الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِيْنَ اَحْسَنُوْا فِيْ هٰذِهِ الدُّنْيَا حَسَنَةً وَّارْضُ الْاَللّٰهُ  
وَاسِعَةً اَلَمْ تَؤْفَى الصّٰبِرُوْنَ اَجْرَهُمْ بِغَيْرِ حِسَابٍ

Arti : Katakanlah (Muhammad), “Wahai hamba-hamba-Ku yang beriman! Bertakwalah kepada Tuhanmu.” Bagi orang-orang yang berbuat baik di dunia ini akan memperoleh kebaikan. Dan bumi Allah itu luas. Hanya orang-orang yang bersabarlah yang disempurnakan pahalanya tanpa batas (QS.Az-Zumar/39:10).

Ayat tersebut menjelaskan bagaimana sikap sabar yang berkaitan dengan seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada banyak pemustaka dan seorang pustakawan tentunya harus memiliki sikap sabar, karena dengan adanya sikap sabar yang dimiliki mampu mengontrol emosi sehingga terbentuklah sebuah hubungan yang bagus dalam kegiatan pelayanan, sehingga pemustaka akan merasa nyaman dan betah karena pelayanan yang diberikan menjadi bagian yang menarik bagi pemustaka dan termotivasi untuk kembali berkunjung ke perpustakaan.

Layanan sirkulasi pada perpustakaan adalah salah satu hal yang utama dalam semua kegiatan perpustakaan, seperti kegiatan

layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Layanan sirkulasi merupakan layanan yang diberikan secara langsung kepada pemustaka, dengan begitu pemustaka dapat melihat sikap yang ditunjukkan oleh pustakawan dan staf, karena keberhasilan suatu perpustakaan dapat dinilai baik oleh pemustaka yaitu dapat dilihat dari layanan sirkulasi yang memberikan pelayanan berupa koleksi bahan pustaka guna memenuhi kebutuhan pemakai. Layanan sirkulasi yang ada di perpustakaan adalah salah satu layanan yang berkaitan dengan pemustaka. Layanan sirkulasi inilah yang pertama kali memberikan pelayanan dan berinteraksi langsung dengan pemakai, sehingga pustakawan dan staf yang bekerja di bagian layanan sirkulasi dapat memberikan kemudahan dan kelancaran bagi pemakai untuk mencari sumber informasi yang dibutuhkan. Layanan sirkulasi adalah layanan yang memberikan informasi kepada pengguna, layanan ini memiliki beberapa jenis seperti peminjaman, pengembalian, koleksi bahan pustaka, dengan begitu perpustakaan juga memiliki sarana, jumlah staf dan pustakawan, luas atau sempit ruang lingkup yang ada serta keperluan pengguna pada jenis layanan tertentu. Pustakawan atau staf yang bertugas sebagai pengelola perpustakaan mempunyai hak dan kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan ikut serta dalam pemeliharaan serta pengembangan perpustakaan. Pustakawan juga harus mampu mengenali serta memahami pengguna perpustakaan agar dapat memenuhi informasi dan kebutuhan lainnya.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Siti Hidayati and Uminurida Suciati, 'Memahami Karakteristik

Pustakawan dan staf perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik, sehingga membuat pemustaka merasa nyaman dan senang serta menumbuhkan rasa ingin kembali lagi berkunjung ke perpustakaan. Selain itu layanan yang baik dan penempatan posisi yang tepat bagi pustakawan dan staf juga dapat berpengaruh terhadap kinerja pada layanan perpustakaan, karena kemampuan pustakawan dan staf dalam memberikan pelayanan kepada pengguna memiliki tujuan untuk membuat pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dalam bersikap pustakawan dan staf juga harusnya memberikan pelayanan yang baik dan profesional pada saat bekerja, terutama pada layanan sirkulasi. Fasilitas yang ada di perpustakaan membuat pemustaka merasa nyaman itu saja tidak cukup tanpa adanya sikap pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada di perpustakaan terutama pada bidang layanan sirkulasi, ketersediaan bahan pustaka serta sikap yang diberikan oleh pustakawan dan staf yang ada di perpustakaan berpengaruh terhadap pemustaka yang berkunjung, dalam memberikan layanan sirkulasi kemudian pustakawan dituntut untuk bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya sebagai pustakawan.

Berhasil atau tidaknya suatu layanan yang ada di perpustakaan terlihat dari seberapa baik dan berkualitasnya suatu perpustakaan, serta pelayanan dan sikap dari pustakawan salah satunya yaitu bisa dilihat dari persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf dalam layanan sirkulasi tersebut. Bagi pemustaka yang kemudian memiliki persepsi bahwa layanan yang diberikan oleh pustakawan dan staf sudah memenuhi apa yang dibutuhkan pemakai di perpustakaan tersebut. Sebaliknya jika perpustakaan belum memenuhi apa yang dibutuhkan pemakai seperti kebutuhan informasi dan sikap yang diberikan juga tidak sesuai dengan kode etik lainnya pada perpustakaan tersebut, maka akan menimbulkan persepsi dan citra yang buruk terhadap layanan perpustakaan, kualitas layanan bersumber pada sikap profesional staf dan pustakawan, kualitas layanan juga meliputi beragam jenis dan jumlah layanan yang dapat diberikan kepada pengguna.<sup>5</sup> Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang sebagai media informasi bagi pemustaka guna mencari bahan pustaka yang dibutuhkan di perpustakaan untuk membaca dan mendapatkan ilmu pengetahuan.

Di dalam Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang menyediakan berbagai macam pelayanan seperti, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan peminjaman, pengembalian mandiri, layanan penelusuran literatur, layanan internet, layanan perpanjangan mandiri, bimbingan pustaka dan sebagainya. Dengan

---

<sup>5</sup> Vaze Aldila, '*Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Kota Padang Panjang*', September, 2019, 447–55.

adanya layanan yang sudah memadai perpustakaan dituntut untuk selalu memberikan yang terbaik kepada pemakai, agar pemakai nyaman dan merasa bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik dengan begitu perpustakaan mendapat penilaian yang baik dari pemakai. Namun peneliti melihat bahwa kebanyakan pengunjung banyak yang masih terlihat kebingungan pada saat menggunakan fasilitas yang ada, seperti meminjam buku dengan menggunakan alat mandiri untuk mencari informasi yang dibutuhkan, guna memenuhi kepentingan tugas kuliah, skripsi, makalah maupun tugas kuliah. Dari hasil pra riset yang dilakukan, peneliti melakukan wawancara dengan pemustaka, hasilnya yaitu beberapa pemustaka mengatakan bahwa sikap pustakawan kurang mengarahkan dan pada saat memberikan bimbingan dan juga menggunakan nada lantang dan terkesan ketus, sehingga pemustaka yang ingin bertanya jadi takut dan sungkan. Dari kejadian tersebut dapat dilihat bahwa sikap yang diberikan pustakawan dan staf dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka kurang maksimal dan rasa perhatian terhadap pemustaka juga dirasa sangat kurang.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis ingin mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf dalam layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dilihat dari sudut pandang pemustaka. Apakah layanan dan sikap yang ditunjukkan oleh pustakawan dan staf selama memberikan arahan dan bimbingan kepada pemustaka, pada saat mencari informasi atau bahan pustaka

yang dibutuhkan sudah profesional dan sudah memberikan pelayanan yang baik?

Latar belakang dari penulis mengambil topik ini, karena persepsi pengguna perpustakaan dalam mencari informasi pada saat menggunakan fasilitas yang disediakan perpustakaan, merupakan salah satu cara untuk mengetahui sejauh mana pustakawan dan staf dalam menjalankan perannya, dan sudah profesional atau belum dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka dibagian sirkulasi pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Topik ini sangat menarik untuk dianalisis karena suatu perpustakaan dinilai baik oleh penggunanya dilihat dari bagaimana sikap profesional pustakawan dalam memberikan layanan terutama pada layanan sirkulasi, yang dimana pada layanan ini di tuntut untuk memberikan pelayanan yang baik, karena layanan sirkulasi adalah bagian utama dalam layanan perpustakaan dan berhubungan langsung dengan penggunanya, sehingga dapat menyebabkan permasalahan jika perpustakaan memberikan pelayanan yang buruk kepada pemakai. Perpustakaan akan mendapatkan citra positif atau negatif dapat dilihat bagaimana sikap profesional dari pustakawan tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf perpustakaan layanan sirkulasi di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

## **D. Manfaat penelitian**

1. Untuk penulis, manfaat dalam penelitian ini bagi penulis yaitu untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai sikap pustakawan dan staf dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang seharusnya memang dilakukan dan diterapkan pada perpustakaan.
2. Untuk perpustakaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan saran bagi perpustakaan untuk mengetahui pentingnya sikap pustakawan dan staf dalam memberikan layanan kepada pemustaka, karena semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin senang untuk meminjam buku dan sering berkunjung ke perpustakaan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Persepsi Pemustaka

##### 1. Persepsi

Secara etimologi persepsi berasal dari Bahasa latin *perception* yang berarti menerima atau mengambil. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia persepsi dapat diartikan sebagai (a) tanggapan (penerimaan) langsung dari suatu serapan, (b) proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera.<sup>1</sup> Seseorang yang memiliki persepsi atau sebuah anggapan terhadap suatu peristiwa, karena mereka merasakan atau memperoleh adanya sesuatu yang menimbulkan adanya penilaian.

Menurut Walgito, persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses pengindraan yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera, namun proses itu tidak berhenti begitu saja melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses tersebut selanjutnya merupakan proses persepsi.<sup>2</sup> Persepsi diartikan cara pandang, pandangan terhadap suatu obyek yang melibatkan aspek kognitif. Lebih lanjut

---

<sup>1</sup> Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), hlm 746

<sup>2</sup> Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*. (Yogyakarta: Andi, 2002), hlm 69

persepsi adalah suatu proses individu menyeleksi, menerima, pengorganisasian dan interpretasi seseorang terhadap apa yang diterimanya untuk memberikan arti terhadap lingkungannya.<sup>3</sup>

Dari pemaparan di atas mengenai persepsi dan alat indera yang saling berkaitan dalam memberikan pendapat, ataupun mengartikan cara pandang kepada suatu sasaran. Kegiatan yang berkaitan dengan kondisi mental atau sosiologis seseorang, dapat juga memunculkan adanya persepsi karena dari cara pandang dan pendapat serta respon setiap orang berbeda-beda.

Menurut Suwarno, persepsi dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu persepsi benda dan persepsi sosial. Persepsi benda, objek stimulusnya merupakan suatu hal atau benda yang nyata dan dapat diraba, dirasakan dan dapat di indera secara langsung. Sedangkan persepsi stimulusnya tidak dapat diraba dan dirasakan hanya dapat ditangkap melalui sejumlah petunjuk, misalnya motif, emosi, sikap dan lainnya. Sedangkan menurut Wiji Suwarno menjelaskan bahwa persepsi yaitu suatu proses membuat penilaian atau pembangunan kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang. Persepsi yang dimiliki setiap orang disebabkan oleh tindakan dan perlakuan orang tersebut. Respon yang diberikan oleh alat

---

<sup>3</sup> Hartono, *Kompetensi Pustakawan Profesional; Menuju Perpustakaan Modern Era Informasional* (Yogyakarta: Calpulis, 2016), hlm 234

indera sensori dapat menyebabkan adanya persepsi. Rangsangan pada saat seseorang merespon dan menanggapi dalam hal ini pelayanan sirkulasi, yang mencakup layanan peminjaman, pengembalian dan penyediaan bahan pustaka yang lengkap dan layanan lainnya yang digunakan oleh pemakai.<sup>4</sup>

Dari pemaparan di atas yaitu tentang persepsi seseorang terhadap suatu sasaran, seperti objek pada suatu hal yang nyata dan hanya dapat dirasakan dengan indera secara langsung. Sedangkan pada objek atau sasaran stimulus yang tidak dapat disentuh hanya bisa dirasakan seperti sikap. Persepsi seseorang akan berguna jika diperlihatkan atau ditunjukkan dalam bentuk lisan maupun tindakan. Karena terkadang yang nyata dari persepsi seseorang belum tentu sesuai dengan apa yang terjadi, dengan begitu persepsi adalah respon seseorang terhadap apa yang dirasakan, kemudian muncul adanya penilaian dari persepsi tersebut karena pada dasarnya seseorang memiliki kemampuan menilai yang berbeda beda. Persepsi dapat juga dipengaruhi oleh ilmu pengetahuan kemudian perbedaan pendapat dan pengalaman pemustaka dalam merespon hal tersebut.

#### **a. Faktor Persepsi**

Menurut Walgito dalam Azmi Nur Widya dan Wiji Suwarno faktor-faktor yang berperan dalam persepsi yaitu :

---

<sup>4</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*. (Jakarta: Sagung Seto,2009), hlm 52

a. Objek yang dipersepsi

Suatu objek yang dapat mengenai stimulus yang bekerja pada organ sensorik atau reseptor. rangsangan dapat datang dari luar individu, tetapi juga dapat datang dari individu yang terlibat, namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu. Contohnya : sikap, perilaku.

b. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus ataupun rangsangan. Selain itu juga terdapat syaraf sensorik sebagai alat untuk menyalurkan rangsangan yang diterima dari reseptor ke pusat susunan syaraf yaitu otak. Syaraf motorik diperlukan sebagai alat untuk memberikan penekanan terhadap reaksi tersebut.

Contohnya : telinga untuk mendengar, mulut untuk berbicara, mata untuk melihat.

c. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian adalah konsentrasi atau fokus dari setiap aktivitas individu pada sesuatu atau sekelompok objek tertentu.

Contohnya : membimbing mengarahkan.<sup>5</sup>

Dapat disimpulkan kembali bahwa faktor yang mempengaruhi adanya persepsi tidak hanya dilihat dari kesadaran setiap orang, tetapi juga dari sikap yang diberikan seperti perhatian untuk merespon kegiatan yang dilakukan atau yang diperlihatkan kepada sekelompok sasaran karena persepsi orang akan suatu hal juga dapat berbeda-beda.

**b. Ciri Persepsi**

Penginderaan terjadi dalam suatu konteks tertentu, konteks ini disebut sebagai dunia persepsi. Agar dihasilkan suatu penginderaan yang bermakna, ada ciri-ciri umum tertentu dalam dunia persepsi tersebut, yaitu:

- a. Rangsangan-rangsangan yang diterima harus sesuai dengan tiap-tiap indera, yaitu sifat sensoris dasar dari masing-masing indera (cahaya untuk penglihatan; bau untuk penciuman; suhu untuk perasa; bunyi bagi pendengaran dan sebagainya).
- b. Dunia persepsi mempunyai sifat ruang (dimensi ruang); kita dapat mengatakan atas-bawah, tinggi-rendah, luas-sempit, latar depan-belakang, dan lain-lain.
- c. Dunia persepsi mempunyai dimensi waktu, seperti cepat-lambat, tua muda dan lain-lain.

---

<sup>5</sup> Azmi Nur Widya and Wiji Suwarno, 'Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Jepara', *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2.4 (2013), 10–17.

- d. Objek-objek atau gejala dalam dunia pengamatan mempunyai alur yang menyatu dengan konteksnya. Struktur dan konteks ini merupakan keseluruhan yang menyatu.
- e. Dunia persepsi adalah dunia yang penuh arti. Kita cenderung melakukan pengamatan atau persepsi pada gejala-gejala yang mempunyai makna bagi kita, yang ada hubungannya dengan tujuan dalam diri kita.<sup>6</sup>

Dari penjelasan di atas, bahwa penginderaan terhadap suatu objek bisa di dapat dari rangsangan, waktu, ruang, ataupun objek dari dalam maupun luar. Untuk mengetahui suatu objek dapat di rasakan dengan alat indera. Sehingga respon yang diberikan tersebut menghasilkan adanya persepsi.

## **2. Pemustaka**

Istilah pemustaka sebenarnya baru resmi dipakai setelah adanya Undang-Undang tentang perpustakaan tahun 2007. Dalam Undang-Undang tersebut dinyatakan bahwa yang disebut dengan “pemustaka” adalah pengguna, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Menurut Sulistyono-Basuki pengguna perpustakaan adalah orang yang

---

<sup>6</sup> Irwanto, *Psikologi Umum : Buku Panduan Mahasiswa*, (Jakarta : PT. Prenhallindo, 2002)h. 71-73.

ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan data primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Sedangkan menurut Sutarno, mendefinisikan pemakai perpustakaan adalah orang atau kelompok masyarakat yang memakai dan memanfaatkan layanan perpustakaan, baik anggota maupun bukan anggota.<sup>7</sup>

Dari penjelasan tersebut, yang dimaksud pemustaka yaitu sebenarnya tidak digunakan secara formal sampai Undang-Undang Perpustakaan 2007 disahkan. Undang-Undang mengatur bahwa yang disebut “pengguna” yaitu individu, kelompok, masyarakat maupun lembaga yang menggunakan layanan perpustakaan. Dari pemaparan di atas, pengunjung perpustakaan adalah orang yang ditemui saat membutuhkan data primer atau penelusuran bibliografi. Di sisi lain setiap individu atau kelompok yang menggunakan layanan baik anggota atau bukan ditetapkan sebagai pelanggan perpustakaan.

Terkait dengan hak dan kewajiban pemustaka, Undang-Undang tentang Perpustakaan Nomor 43 tahun 2007 menyatakan bahwa pemustaka atau masyarakat mempunyai hak yang sama, untuk memperoleh layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan

---

<sup>7</sup> M Sianipar, ‘Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara’, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4.2 (2019), 1–7 <<http://repository.uinsu.ac.id/8377/>>.

dan berperan serta dalam pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan. Sedangkan kewajiban pemustaka atau masyarakat adalah menjaga dan memelihara kelestarian koleksi perpustakaan, mendukung upaya penyediaan fasilitas layanan perpustakaan dilingkungannya. Mematuhi seluruh ketentuan dan peraturan dalam pemanfaatan fasilitas perpustakaan dan menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan lingkungan perpustakaan. Pemustaka atau di sebut juga dengan pengguna perpustakaan, pemustaka biasanya mencari informasi bibliografi, referensi atau data yang diperlukan guna memenuhi kebutuhan pemakai informasi ilmu pengetahuan lainnya. Pemustaka disebut juga dengan pengguna yang memanfaatkan koleksi bahan yang sudah tersedia di perpustakaan. Ada beberapa pengguna yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan seperti, mahasiswa, khalayak umum, tergantung dengan bagaimana tipe perpustakaan yang diterapkan.<sup>8</sup>

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pemustaka atau pengguna di sini yaitu mempunyai hak untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan, dapat memberikan respon yang baik sebagai pemakai dan juga pemustaka serta mempunyai kesadaran terhadap diri sendiri

---

<sup>8</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka; Menggunakan Metode LibQUAL+<sup>TM</sup>* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm 12

saat mencari informasi seperti menghargai orang lain ketika sedang membaca dan tidak berisik serta tidak melakukan hal yang membuat pemustaka lain merasa terganggu.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi pemustaka pada dasarnya yaitu terdapat dua faktor utama :

- a. Faktor internal, yaitu faktor-faktor yang disebabkan oleh keadaan dari dalam diri pemustaka, seperti: karakteristik pemustaka (pengalaman, sikap, usia, latar belakang pendidikan, pola pikir); pengetahuan pemustaka; ketepatan dan ketekunan pemustaka dalam mencari informasi, dan sebagainya.
- b. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang disebabkan oleh keadaan lingkungan dimana pemustaka berada, seperti: sumber informasi yang tersedia, lingkungan, waktu, fasilitas akses, dan sebagainya.<sup>9</sup>

Ada berbagai macam jenis user atau pemustaka, di antaranya yaitu mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat, tergantung dari jenis perpustakaan yang ada. Indikator

---

<sup>9</sup> *Layanan Cinta, Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*, ed. by Edy Suprayitno. Ahmad, Mansur Sutedjo, Surono (Jakarta: Sagung Seto, 2012). hlm 56

pemustaka antara lain: kemudahan, kecepatan, kesopanan, kecenderungan, kerajinan.<sup>10</sup>

Menurut Qulyubi dalam Fransisca Rahayuningsih, ada berbagai sifat dan karakter pemakai yang perlu dipahami agar tenaga perpustakaan dapat menghadapi sifat pemakai dengan baik:

- a. Pemakai yang pendiam, dapat dihadapi dengan cara menyambut dengan ramah tamah dan mencoba menarik perhatiannya.
- b. Pemakai yang tidak sabar, dapat diatasi dengan cara mengatakan kepada mereka bahwa sebagai pustakawan maka wajib membantu semaksimal mungkin, dan sesegera mungkin serta mengucapkan terimakasih dan memohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan perpustakaan.
- c. Pemakai yang banyak bicara, diatasi dengan cara mengenali pemakai dengan mengucapkan salam, menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan cukup.
- d. Pemakai yang banyak permintaan, diatasi dengan cara mengucapkan salam apabila pemakai tersebut datang ke

---

<sup>10</sup> R Ghina, *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*, 2015 <<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/1051>>.

counter, mendengarkan permintaanya, dan memenuhi permintaan pemakai, meminta maaf serta tersenyum.

- e. Pemakai yang ragu, dapat diatasi dengan cara menanamkan kepercayaan dan bersikap tenang dan tidak memberikan terlalu banyak pilihan pada pemakai.
- f. Pemakai yang senang membantah atau mendebat, dapat diatasi dengan cara bersikap tenang, tidak menunjukkan reaksi apabila pemakai tersebut berada pada pihak yang salah, mengemukakan argumen yang masuk akal dan menghargai pendapat kita.
- g. Pemakai yang lugu, diatasi dengan cara menerima apa adanya, meluangkan waktu untuk membantu dengan menanyakan keperluannya dan melayani sesuai dengan permintaan pemakai serta tidak membohongi.
- h. Pemakai yang siap mental diatasi dengan cara membiarkan pemakai memilih yang disukai tidak banyak bertanya, memuji pemakai, dan mengucapkan terimakasih atas kunjungannya.
- i. Pemakai yang curiga, diatasi dengan cara mengusahakan untuk memberikan jaminan yang baik kepada pemakai serta memberikan kesempatan untuk menukarkan kembali yang diperolehnya.
- j. Pemakai yang sombong, diatasi dengan cara bersikap tenang, memuji kedatangannya serta tetap sabar menghadapi segala sikapnya, tidak menanggapi terlalu

serius dan memberikan kesan bahwa pemakai tersebut perlu dihormati.<sup>11</sup>

Tanpa pemustaka atau pengguna layanan yang diselenggarakan tidak akan ada artinya. Karakteristik pengguna yang dilayani perlu diketahui sehingga perpustakaan dapat memperoleh gambaran tentang kebutuhan informasinya. Pengguna perpustakaan usia berapa yang dilayani. Hal ini penting karena setiap kelompok usia memiliki karakteristik perilaku yang berbeda-beda.<sup>12</sup>

Dari penjelasan di atas, pemustaka di sini yaitu pengguna yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Pemustaka juga memiliki berbagai sifat dalam menggunakan fasilitas yang ada. Setiap pemustaka memiliki hak dan kewajiban yang sama dalam memanfaatkan dan menggunakan fasilitas di perpustakaan. Suatu perpustakaan dinilai baik jika dalam pelayanannya kepada pengguna sudah memenuhi standar profesional yang dimiliki pustakawan. Sehingga pemustaka akan merasa betah dan memberikan nilai positif kepada perpustakaan jika pelayanan yang diberikan baik dan bahan pustaka yang ada di perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan

---

<sup>11</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka; Menggunakan Metode LibQUAL+<sup>TM</sup>*, hlm 10-11

<sup>12</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2015), hlm 10

pemustaka sehingga membuat pemustaka kembali berkunjung ke perpustakaan.

## **B. Sikap Pustakawan**

### **1. Pengertian Sikap**

Banyak di antara para ahli psikologi sosial mencoba mendefinisikan tentang sikap. Menurut Gerungan, sikap merupakan terjemahan dari *attitude* yang secara rinci berarti sikap terhadap objek tertentu, yang dapat merupakan sikap atau pandangan atau sikap perasaan, tetapi disertai oleh kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan pandangannya terhadap objek tersebut.<sup>13</sup> Menurut Myers dalam Hartono, bahwa sikap adalah keyakinan dan perasaan yang dapat menyebabkan atau mempengaruhi seseorang untuk bereaksi terhadap objek atau peristiwa dengan cara tertentu dan konsep sikap tidak jauh berbeda dengan persepsi. Persepsi dapat dikatakan sebagai bagian atau komponen dari lingkungan.<sup>14</sup>

Pemaparan tersebut, yaitu banyak psikolog sosial yang telah berusaha untuk mendefinisikan sikap. Sikap yang merupakan arti dari sikap yang lebih khusus terhadap peristiwa atau kejadian tertentu, oleh sebab itu objek sikap

---

<sup>13</sup> Gerungan, *Psikologi Sosial*, (Bandung: Eresco, 1991), h. 143.

<sup>14</sup> Hartono, *Kompetensi Pustakawan Profesional; Menuju Perpustakaan Modern Era Informasional* (Yogyakarta: Calpulis, 2016), hlm 233.

yang didapat mempengaruhi cara pandang seseorang dalam memberikan opini atau pendapat pada suatu objek tertentu.

Robertson dalam Gerungan, mengartikan sikap yaitu yang mengandung komponen kognitif, afektif dan perilaku (*konatif*). Sikap merupakan *kognitif* karena sikap melibatkan proses evaluatif, baik membanding-bandingkan, menganalisis maupun mendayagunakan pengetahuan yang ada untuk memberikan suatu rangsangan. Yang termasuk dalam komponen ini adalah :

1. Pengetahuan pustakawan terhadap profesi pustakawan
2. Pengetahuan pustakawan terhadap pelaksanaan jabatan fungsional pustakawan.

Sikap yang diterjemahkan dengan sikap terhadap objek tertentu yang dapat merupakan sikap pandangan atau perasaan, tetapi sikap tersebut disertai oleh kecenderungan untuk tidak sesuai dengan pandangan atau perasaan terhadap objek tadi.<sup>15</sup>

Dari pemaparan di atas yaitu sikap atau perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang terhadap objek tertentu yang disebabkan oleh respon yang diberikan baik atau tidak. Sikap yang mencakup komponen dalam perilaku dan mental seseorang, dan proses evaluasi yang digunakan untuk

---

<sup>15</sup> Gerungan, *Psikologi Sosial*, (Bandung: Eresco, 1991), h. 149.

menganalisis, membandingkan dan merangsang pengetahuan yang ada.

Menurut Haber and Runyo dalam Linda Davidoff, sikap juga merupakan kecenderungan yang dipelajari untuk bereaksi negatif atau positif terhadap suatu objek atau gagasan dengan cara tertentu. Konsep sikap meliputi tingkah laku atau cara berpikir seseorang cenderung emosional pada saat-saat tertentu dalam situasi tertentu. Sikap memiliki komponen emosional, hal ini karena sikap meliputi rasa senang dan tidak senang serta perasaan emosional lainnya sebagai akibat dari proses evaluasi yang dilakukan. Emosi ini sangat memengaruhi perilaku seseorang, sikap mengandung komponen positif karena mengikuti kecenderungan terhadap pola perilaku.<sup>16</sup>

Disimpulkan bahwa konsep evaluatif yang telah dipelajari dengan perasaan dan perilaku, sikap meliputi perilaku dan pikiran yang membuat seseorang rentan terhadap perasaan emosi di waktu tertentu. Seseorang bersikap karena memiliki kecenderungan terhadap suatu kondisi yang bersifat permanen atau dipengaruhi oleh lingkungannya. Sehingga keadaan dalam pikiran seseorang

---

<sup>16</sup> Linda Davidoff, *Psikologi: Suatu Pengantar*, terj. Mari Juniarti, ed. Ke-2, jil.2, (Jakarta: Erlangga, 1991), h. 333.

yang membuat orang tersebut bertindak atas perlakuan yang diterima dalam pikiran aktivitas dan lingkungan tertentu.

## 2. **Komponen Sikap**

Menurut Walgito, sikap memiliki tiga komponen dasar yaitu komponen kognitif (*beliefs*), komponen afektif (*feelings*), dan komponen konatif (*behavior tendencies*). Komponen sikap meliputi:

- a. Komponen kognitif (komponen perseptual), yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap.
- b. Komponen afektif (komponen emosional), 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. Komponen ini menunjukkan arah sikap, yaitu positif dan negatif.
- c. Komponen konatif (komponen perilaku atau *action component*), yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan seseorang untuk bertindak terhadap objek sikap. Komponen ini menunjukkan intensitas sikap, yaitu menunjukkan besar kecilnya

kecenderungan bertindak atau berperilaku seseorang terhadap objek sikap.<sup>17</sup>

Dari uraian di atas, komponen yang terdapat dalam sikap ada tiga. Yaitu komponen kognitif yang berhubungan dengan pengetahuan, pandangan dan keyakinan, komponen afektif yaitu rasa senang atau tidak senang yang menunjukkan ke arah sikap, serta komponen konatif yang berkaitan dengan kecondongan bertindak terhadap sasaran.

Menurut Spear dalam Hartono mendefinisikan bahwa sikap adalah tiga komponen emosi perasaan atau *feeling* seseorang terhadap objek tertentu, meliputi reaksi psikologis, komponen kognitif yaitu pengetahuan, fakta, keyakinan, pendapat dan pemahaman atau persepsi terhadap objek seperti komponen perilaku yang terdiri dari unsur mental dan fisik. Proses mereka mempersiapkan seseorang untuk menanggapi objek dengan cara tertentu. <sup>18</sup>

Dari penjelasan di atas, perasaan seseorang terhadap suatu objek yaitu terdiri dari beberapa kompoen yang mencakup reaksi atau respon psikologis. Ini dapat

---

<sup>17</sup> Gigih Septiyan Wicaksono and Sri Ati, 'Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Batang', *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6.3 (2017), 21–30 <<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23129>>.

<sup>18</sup> Hartono, *Kompetensi Pustakawan Profesional; Menuju Perpustakaan Modern Era Informasional*, hlm 233-234.

didefinisikan sebagai proses dan tindakan serta keadaan tubuh untuk merespon dengan cara tertentu.

Sedarmayanti dalam Rhoni Rodin mengemukakan bahwa faktor kebiasaan dan tingkah laku kemampuan berbicara, kesehatan serta sikap yang dapat menunjang pelaksanaan tugas adalah faktor yang mempengaruhi kondisi kepribadian. Selanjutnya beberapa faktor lain yang dirasa juga dapat mempengaruhi kepribadian pustakawan, antara lain : pendidikan (formal, inormal), kelamin, pembawaan dan pengalaman, keluarga (sosial ekonomi, perilaku introvert) agama/kepercayaan, masyarakat, maupun lingkungan (budaya,makanan, iklim dan udara).<sup>19</sup>

Dari pemaparan di atas yaitu kebiasaan atau tingkah laku dalam berbicara maupun bertindak banyak dipengaruhi oleh beberapa hal yang membuat seseorang memberikan respon terhadap hal tersebut, dalam bentuk evaluasi ataupun reaksi yang memberikan dukungan, tanggapan dan kritik ataupun saran.

---

<sup>19</sup> Rhoni Rodin, *Pustakawan Profesional di Era Digital; Meningkatkan Kreativitas Inovatif dan profesionalit as Pustakawan* (Yogyakarta: Suluh Media, 2017), hlm 57

### **3. Pustakawan dan Staf**

#### **a. Pustakawan**

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Selanjutnya pada Pasal 29, ayat (1) menyebutkan bahwa tenaga teknis perpustakaan; ditegaskan pada ayat (2) dinyatakan bahwa, Pustakawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan. Pustakawan ialah seseorang yang bekerja di perpustakaan dan membantu orang menemukan buku, majalah, dan informasi lain. Pada tahun 2000-an, pustakawan juga mulai membantu orang menemukan informasi menggunakan komputer, basis data elektronik, dan peralatan pencarian di internet. Terdapat berbagai jenis pustakawan, antara lain pustakawan anak, remaja, dewasa, sejarah, hukum, dsb. Kemudian menurut kode etik Ikatan Pustakawan Indonesia dikatakan bahwa yang disebut pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas instansi induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi

yang dimilikinya melalui pendidikan. Menurut kamus istilah perpustakaan karangan Lasa, H.S. Librarian – pustakawan, penyaji informasi adalah tenaga profesional dan fungsional di bidang perpustakaan, informasi maupun dokumentasi. Jadi pustakawan adalah seseorang yang profesional atau ahli dalam bidang perpustakaan. Menurut Pandji Amoraga dalam psikologi kerja bahwa profesional tidak hanya membutuhkan pengetahuan dan keahlian khusus melalui persiapan dan pelatihan, tetapi yang pertama adalah komponen keahlian dan yang kedua adalah komponen kejuruan. Oleh karena itu, profesional harus diintegrasikan dalam diri mereka, keterampilan teknis dan kematangan etika yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan mereka. Poerwadarminta dalam Aziz menambahkan bahwa, “Pustakawan adalah ahli perpustakaan. Dengan pengertian tersebut berarti pustakawan sebagai tenaga yang berkompeten dibidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi”. Selanjutnya Aziz menambahkan bahwa, “Pustakawan merupakan tenaga profesi dalam bidang informasi, khususnya informasi publik, informasi yang disediakan merupakan bagian dari informasi publik, melalui lembaga kepustakawanan yang meliputi berbagai jenis perpustakaan”. Pustakawan adalah seseorang yang melakukan kegiatan perpustakaan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga

induknya, berdasarkan dengan ilmu pengetahuan, dokumen dan informasi melalui pendidikan.<sup>20</sup>

Pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah tenaga profesional yang bekerja untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka, dan pustakawan dituntut untuk selalu memberikan dan meningkatkan kemampuan dan ilmu pengetahuan, pustakawan juga harus memiliki kompetensi yang baik, dan selalu mengembangkan sikap-sikap profesional, sehingga pustakawan akan mendapatkan citra positif dari pemustaka.

Menurut Sulisty Basuki, dalam bukunya *pengantar ilmu perpustakaan*, menyatakan 17 prinsip kepustakawanan, di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Perpustakaan diciptakan oleh masyarakat.
2. Perpustakaan dipelihara oleh masyarakat.
3. Perpustakaan dimaksudkan untuk menyimpan dan memencarkan ilmu pengetahuan.
4. Perpustakaan adalah pusat kekuatan.
5. Perpustakaan terbuka untuk semua orang.
6. Perpustakaan harus berkembang.

---

<sup>20</sup> Abdul Karim Batubara, 'Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan', *Jurnal Iqra*, 3.1 (2009), 9–17.

7. Perpustakaan nasional harus berisi semua literatur nasional dari berbagai negara yang bersangkutan, ditambah literatur nasional negara lainnya yang berkaitan.
8. Setiap buku pasti ada manfaatnya.
9. Seorang pustakawan haruslah orang yang berpendidikan.
10. Seorang pustakawan adalah seorang pendidik.
11. Seorang pustakawan menjadi penting jika perannya dipadukan dalam sistem sosial dan politik yang berlaku disekitarnya.
12. Untuk menjadi pustakawan diperlukan latihan dan pendidikan keahlian.
13. Tugas pustakawan adalah menambah koleksi perpustakaan.
14. Perpustakaan harus disusun menurut aturan tertentu, serta perlu dibuatkan daftar koleksi.
15. Karena perpustakaan adalah gudang ilmu pengetahuan maka koleksi perpustakaan harus disusun menurut subjek.
16. Kenyamanan praktis merupakan faktor utama yang perlu digunakan dalam penyusunan subjek di perpustakaan.

17. Perpustakaan harus memiliki katalog subjek.<sup>21</sup>

Widjanto dalam Makmur menyebutkan lima kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan, yaitu :

- a. Kompetensi intelektual, yaitu kemampuan untuk berpikir dan bernalar, kemampuan kreatif (meneliti dan menemukan), kemampuan memecahkan masalah, dan kemampuan mengambil keputusan.
- b. Kompetensi personal, yaitu berupa kemandirian, ketahanan bantingan, keindependenan, kejujuran-keberanian, keadilan, keterbukaan, mengelola diri sendiri dan menempatkan diri sendiri secara bermakna.
- c. Kompetensi komunikatif, yaitu berupa kemahirwacanaan, kemampuan sarana komunikasi mutakhir, kemampuan bekerja sama dan kemampuan membangun hubungan- hubungan dengan pihak lain.
- d. Kompetensi sosial budaya, yaitu kemampuan untuk hidup bersama orang lain, memahami dan menghormati orang lain serta kemampuan untuk berhubungan dan berinteraksi dengan pihak lain.
- e. Kompetensi kinestis-vikasional, yaitu berupa kecakapan mengoperasikan sarana-sarana komunikasi mutakhir, dan

---

<sup>21</sup> Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Jogjakarta: Diva Press, 2012), hlm 46-47.

kecakapan menggunakan alat-alat mutakhir yang mendukung perpustakaan untuk berkiprah dalam kehidupan global.<sup>22</sup>

Dari pemaparan di atas, pustakawan dengan segala kelebihan dan kekurangan harus bisa dan mampu memberikan pelayanan yang baik. Selain itu perpustakaan juga harus memiliki sumber daya yang kompeten. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat terlaksana dengan baik.

#### **b. Staf Perpustakaan**

Staf menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah sekelompok orang yang bekerja sama membantu seorang ketua dalam mengelola sesuatu. Sedangkan staf perpustakaan berarti sekelompok orang yang bekerja sama membantu seorang ketua dalam mengelola sebuah perpustakaan. Staf perpustakaan bukan orang yang berlatar belakang perpusdokino (perpustakaan, dokumentasi dan informasi), tetapi berasal dari bidang lain, namun memiliki kompetensi di bidang perpusdokino (perpustakaan, dokumentasi dan informasi). Menurut Alire dan Evans staf di perpustakaan perguruan tinggi mempunyai empat kelompok dasar, yaitu:

---

<sup>22</sup> Sri Terta Dewi and Ardoni Ardoni, 'Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang', *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1.1 (2012), 160–73 <<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/501>>.

- a. Individu yang bekerja secara *full time* dan memiliki gelar master dalam ilmu perpustakaan dan informasi dan atau gelar sarjana (pustakawan, profesional atau spesialis).
- b. Individu yang bekerja secara *full time* dengan gelar mulai dari sarjana ke pascasarjana (teknologi informasi dan spesialis lain seperti pengembangan atau hubungan masyarakat).
- c. Individu yang bekerja secara *full time* dengan gelar akademis atau ijazah sekolah tinggi (para profesional, profesional, staf non dukungan, asisten perpustakaan, asisten teknis, dan staf administrasi)
- d. Individu yang bekerja secara *part time* dengan atau tanpa gelar (asisten *shelving*, magang, asisten mahasiswa atau sarjana, relawan).<sup>23</sup>

Kegiatan layanan dilakukan oleh pustakawan atau staf perpustakaan. Pengguna ingin mendapatkan pelayanan yang baik. Oleh karena itu perlu disiapkan pustakawan atau tenaga perpustakaan yang memiliki beberapa keterampilan atau kemampuan. Disamping itu diperlukan jumlah pegawai

---

<sup>23</sup> Nur Rochmah, 'Pengaruh Soft Skill Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta', *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 12.2 (2016), 144 <<https://doi.org/10.22146/bip.17294>>.

perpustakaan yang memadai, agar kegiatan pelayanan berjalan dengan lancar.<sup>24</sup>

Pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan atau staf perpustakaan, diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik, dengan jumlah pustakawan dan staf yang memiliki beberapa kecakapan dan kemampuan, sehingga pelayanan yang diberikan berjalan dengan lancar.

Persyaratan pendidikan formal di bidang ilmu perpustakaan mengacu kepada jabatan atau kepala pengelola tenaga kerja perpustakaan. Sedangkan yang tidak memiliki pelatihan ilmu perpustakaan formal terkadang disebut sebagai staf pendukung dan staf administrasi kelompok, yaitu ahli dan non ahli. Adapula yang membedakannya menjadi tiga kelompok dengan menambahkan tenaga para profesional diantara kedua kelompok tersebut.<sup>25</sup>

Penjelasan tersebut bahwa, persyaratan formal untuk penelitian dan pelatihan berhubungan dengan posisi atau individu yang bertanggung jawab untuk mengelola operasi perpustakaan. Sedangkan yang tidak memiliki pelatihan

---

<sup>24</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2015), hlm 8.

<sup>25</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm. 6

penelitian formal disebut sebagai staf pendukung dan administrasi pada perpustakaan.

#### **4. Sikap Pustakawan dan Staf**

Pustakawan Indonesia yang ideal telah memenuhi persyaratan yaitu dari segi aspek profesional maupun aspek kepribadian dan perilaku. Aspek profesional artinya bahwa pustakawan Indonesia memiliki pendidikan formal ilmu pengetahuan. Selain itu juga dituntut gemar membaca, terampil, kreatif, cerdas, tanggap, berwawasan luas, berorientasi ke depan, mampu menyerap ilmu lain, objektif dan lain-lain. Sedangkan aspek kepribadian dan perilaku meliputi bertaqwa kepada Tuhan YME, bermoral Pancasila, mempunyai tanggung jawab sosial dan kesetiakawanan, memiliki etos kerja tinggi dan lain-lain.<sup>26</sup>

Pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan Indonesia memiliki aspek profesional dan memiliki perilaku yang positif. Kepribadian yang menyenangkan dan bertanggung jawab dengan profesinya. Oleh sebab itu pustakawan disebut seseorang yang memiliki kompetensi dalam bidang perpustakaan. Kompetensi pustakawan sangat diutamakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi dengan pengetahuan

---

<sup>26</sup> Abdul Karim Batubara, 'Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan', *Jurnal Iqra'*, 3.1 (2009), 9–17.

(*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*). Tipe kompetensi dapat dibedakan menjadi dua (a). *Soft Competency* yaitu berkaitan erat dengan kemampuan mengatur pekerjaan dan berinteraksi dengan orang lain, sebagai contoh adalah kemampuan memimpin dan kemampuan berkomunikasi. (b). *Hard Competency* yaitu yang berkaitan dengan kemampuan fungsional atau teknis suatu pekerjaan, sebagai contoh kemampuan mengklasifikasi, membuat abstrak, melayani pemustaka, penelusuran informasi dan sebagainya. Sehubungan dengan ini, Kismiyati mengatakan bahwa jenis kompetensi juga dapat dibedakan menjadi dua, (a) Kompetensi fungsional yaitu pengetahuan pada sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen, penelitian yang digunakan untuk menyediakan layanan. (2) Kompetensi personal yaitu keterampilan, perilaku yang dimiliki pustakawan agar dapat bekerja secara efektif sebagai komunikator, meningkatkan kemampuan.<sup>27</sup>

Penjelasan tersebut mengenai kompetensi ataupun ilmu pengetahuan yang sangat dibutuhkan seperti kemampuan berkomunikasi dengan baik, kemampuan

---

<sup>27</sup> Muhammad Riandy Arsin Siregar, 'Kompetensi Yang Harus Di Miliki Seorang Pustakawan', *Jurnal Iqra*, vol.9.02 (2015), 211–22 <<https://media.neliti.com/media/publications/196919-ID-peran-pustakawan-dalam-meningkatkan-laya.pdf>>.

berperilaku dan kemampuan untuk memberikan pelayanan. Oleh karena itu pustakawan dalam menjalankan tugasnya dituntut untuk memiliki kompetensi ilmu pengetahuan. Kemampuan pustakawan yang profesional selain cermat juga harus aktif dan proaktif dalam menunjang program-program yang dilakukan oleh perpustakaan. Pustakawan juga harus berusaha untuk :

- 1) Menjaga agar pengguna kembali berkunjung ke perpustakaan.
- 2) Menarik simpati pengguna baru agar mau berkunjung ke perpustakaan.
- 3) Menghilangkan pandangan yang keliru tentang prosedur, image dan layanan perpustakaan.
- 4) Mampu membiayai operasional layanan yang berkualitas.
- 5) Meningkatkan kinerja seluruh staf perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna sehingga memperoleh feed back yang positif.

Komitmen tersebut hanya dapat dilakukan dengan melibatkan seluruh staf dalam perencanaan dengan adanya program-program perpustakaan. Pimpinan perpustakaan juga harus mampu mengembangkan perilaku positif di antara staf perpustakaan. Hal-hal tersebut akan memungkinkan perpustakaan :

- 1) Menciptakan suasana *welcoming* bagi pengguna

- 2) Menjaga arus pengguna supaya tetap atau bahkan meningkat
- 3) Memberikan layanan yang lebih pribadi kepada pengguna
- 4) Berkomunikasi efektif dan terhormat
- 5) Mengubah keluhan menjadi kepuasan pengguna
- 6) Mendapatkan informasi tentang pilihan tentang layanan dan minat pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Perkembangan informasi dan teknologi yang mengakibatkan meningkatnya kebutuhan dan perilaku pengguna perpustakaan harus diimbangi oleh pustakawan dengan meningkatkan kualitas layanan dan format informasi yang disajikan. Pustakawan harus mampu menjadi pengelola yang dimana mereka menjalankan fungsi profesionalnya sebagai pustakawan. Pustakawan harus mampu membangun kepercayaan pengguna. Semakin tinggi kualitas yang diikuti dengan sikap pustakawan, semakin tinggi pula kepercayaan yang diberikan pemustaka.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Abdul Karim Batubara, 'Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan', *Jurnal Iqra*, 3.1 (2009), 9–17.

Dari penjelasan tersebut dapat di simpulkan bahwa, perpustakaan membutuhkan pustakawan yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya. Pustakawan diharapkan mampu untuk memberikan dan menjalankan profesinya dengan maksimal guna meningkatkan kualitas layanan dan kinerjanya.

Menurut Sulistyio Basuki dalam buku Pengantar Ilmu Perpustakaan, menyatakan bahwa profesi adalah sebuah pekerjaan yang memerlukan pengetahuan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh dari teori dan buka praktik dan yang teruji dalam bentuk ujian dari sebuah universitas atau lembaga yang berwenang, serta memberikan hak kepada orang yang bersangkutan untuk berhubungan dengan nasabah (*klien*). Pustakawan adalah sebuah prifesi. Namun jika terlalu menitik beratkan pada sisi teknis perpustakaan, maka tugas pustakawan sebenarnya adalah aktivitas manusia yang berkisar pada pelestarian dan penataan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan para pemustaka. Pustakawan adalah fasilitator kelancaran arus informasi dan pejuang hak asasi manusia dalam akses informasi.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm 14.

Dari penjelasan di atas bahwa kepustakawanan atau seorang pustakawan adalah salah satu profesi yang berbentuk jasa yang memberikan pelayanan kepada pemustaka. Pustakawan juga pekerjaan yang sangat memerlukan keterampilan dan ilmu pengetahuan yang cukup. Sehingga informasi yang berikan sesuai dengan keinginan pemustaka.

Pustakawan (tenaga perpustakaan) merupakan tenaga profesional yang mempunyai tugas khusus untuk memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan (pemustaka). Oleh karenanya seorang pustakawan dituntut untuk selalu berupaya meningkatkan kemampuan dan pengetahuannya. Untuk menjadi tenaga profesional seorang pustakawan perlu memiliki kompetensi, kepribadian dan kecakapan, sebagai tenaga profesional pustakawan harus antusias atau bangga pada profesi, mempunyai motivasi yang kuat untuk belajar dan terus memperbaiki diri, menyenangkan dan menarik dalam memberikan pelayanan, serta ramah dan menghargai pemustaka. Dengan demikian pustakawan dituntut terus mengembangkan sikap-sikap profesional demi terwujudnya citra positif pustakawan. Menurut Nurhayati dalam Sulisty Basuki, Sosok pustakawan yang memiliki ciri-ciri sikap antara lain : (a) Selalu tampil rapi, bersih, penuh percaya diri, (b) Kreatif

dan terus memperbaiki kualitas dirinya, (c) senang dengan pekerjaannya, (d) Bangga apabila pekerjaan telah dilaksanakan dengan baik, (e) Bersemangat mencari hal-hal yang baru melalui inovasi, (f) Selalu meningkatkan kinerjanya dan memiliki dorongan untuk berprestasi.<sup>30</sup>

Pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa, perpustakaan adalah tempat yang disediakan untuk memberikan kebutuhan kepada pengguna yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Oleh karena itu untuk menjadi pustakawan yang profesional, seorang pustakawan harus memiliki kompetensi baik dalam hal melayani pengguna ataupun memberikan bimbingan. Sehingga dengan sikap profesional yang dimiliki pustakawan, akan mampu memberikan citra positif terhadap perpustakaan.

Fatmawati dalam Wiji Suwarno, mengemukakan bentuk sikap *country* dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan, yaitu:

1. Penuh perhatian (*Attentive*)

Pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal mana yang dianggap sulit bagi pemustaka pustakawan dapat memberikan solusi

---

<sup>30</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm 96.

bijak kepada pemustaka. Di dalam masyarakat dan dikantor pustakawan tidak sendirian. Pustakawan bergaul dengan orang lain. Ini artinya pustakawan harus membangun rasa peduli dengan kebutuhan orang lain untuk memberikan rasa nyaman kepada mereka yang berada dalam posisi sebagai pemustaka.

2. Penuh pertolongan (*Helpful*)

Sebagaimana dipahami bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak lepas dari aspek keterbatasan dan kemampuan yang perlu dibantu oleh orang lain. Demikian pula dengan pemustaka yang tidak selalu menemukan kemudahan dalam mencari informasi maupun hal lain. Pustakawan dituntut untuk peka rasa dan ringan tangan membantunya. Pustakawan dituntut mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian solusi lain tanpa pamrih kepada pemustaka.

3. Tenggang rasa (*Considerate*)

Pustakawan dapat menunjukkan sikap empati kepada pemustaka. Misalnya pustakawan selalu memperlihatkan empatinya dengan mendahulukan kepentingan pemustaka dan mendengarkan dengan baik masukan, kritikan dan saran dari pemustaka.

Harus menjadi kesadaran bahwa orang yang satu dengan yang lainnya memiliki perbedaan. Ini artinya dibutuhkan sikap toleransi, tenggang rasa untuk menjembatani perbedaan ini untuk secara bersama-sama membangun sikap saling menghormati, menghargai dan menghindarkan diri dari aksi saling menjatuhkan. Dengan mengembangkan sikap tenggang rasa ini, setidaknya pustakawan telah menunjukkan adanya nilai profesionalisme dalam dirinya.

4. Sopan (*Polite*)

Pustakawan pada saat melayani pengguna dituntut untuk selalu bertingkah laku secara baik dan menyenangkan dengan menggunakan kata-kata yang ramah santun dan komunikatif. Tentu saja tidak hanya satu arah kepada pemustaka saja, tetapi juga terhadap rekan, teman sejawat maupun dengan atasan. Sopan santun adalah budaya bangsa Indonesia. Untuk menunjukkan bahwa pustakawan itu berbudaya, bagaimanapun sibuknya harus tetap berlaku sopan, santun, ramah dan bersahabat.

5. Peduli (*Respectful*)

Suatu kalimat bijak mengatakan bahwa kunci sukses hidup bermasyarakat adalah sikap saling menghormati orang lain adalah sikap mulia

yang perlu dijunjung tinggi oleh setiap manusia sebagai anggota dari suatu masyarakat tidak terkecuali pustakawan. Contoh sederhana adalah pada saat pustakawan memanggil orang lain, terdengar menyejukan hati apabila pustakawan menggunakan sapaan hormat kepada pemustaka.<sup>31</sup>

Mustafa dalam Rhoni Rodin berpendapat bahwa, pembentukan citra dan identitas positif dapat dilakukan dengan penataan lingkungan fisik perpustakaan dan penyajian pelayanan bermutu. Di samping itu, sikap pustakawan juga harus terampil, percaya diri dan professional. Beberapa sikap dasar yang harus dimiliki pustakawan adalah:

1. Melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat dan kebutuhan pengguna.
2. Mempertahankan keunggulan kompetensi setinggi mungkin dan memiliki berkewajiban mengikuti perkembangan.
3. Membedakan antara pandangan atau sikap hidup pribadi dan tugas profesi.
4. Menjamin bahwa tindakan dan keputusannya berdasarkan professional.

---

<sup>31</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm 141-142

5. Tidak menyalahkan posisinya dengan mengambil keuntungan atau jasa profesi.
6. Bersifat sopan dalam melayani masyarakat baik dalam ucapan maupun perbuatan.<sup>32</sup>

Pemaparan di atas menjelaskan bahwa, perpustakaan mendapatkan citra positif dari pemustaka. Oleh karena itu, seorang pustakawan memiliki tugas dan tanggung jawab, serta berkewajiban untuk mengikuti perkembangan zaman dan menjaga perilaku pada saat memberikan layanan kepada pengguna. Sehingga pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pustakawan dapat berjalan dengan baik.

### **C. Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang merupakan perpustakaan yang bergerak di bidang pemenuhan kebutuhan bagi pemakai guna mencapai disiplin ilmu, pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang terdapat beberapa pelayanan yang disediakan, seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, penelusuran literatur, bimbingan pustaka, internet, penyelenggaraan kegiatan (*event management*) layanan perpanjangan mandiri dan lainnya.

---

<sup>32</sup> Rhoni Rodin, *Pustakawan Profesional di Era Digital*, (Yogyakarta: Suluh Media, 2017), hlm 32.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang merupakan suatu tempat untuk mencari sumber informasi, juga sebagai tempat penyimpanan koleksi bahan pustaka yang telah disusun secara sistematis agar dapat memberikan kemudahan bagi pemakai baik secara langsung maupun tidak langsung. Program-program perguruan tinggi yang dimaksudkan disini yaitu yang tertuang dalam kurikulum perguruan tinggi yang bersangkutan, yang tentu saja mengacu kepada Tri Darma perguruan tinggi, yang berarti didalamnya terdapat tiga darma yaitu melaksanakan kegiatan pendidikan dan pengajaran, melakukan kegiatan penelitian dan melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Karena secara umum perpustakaan perguruan tinggi bertugas mengelola sumber-sumber informasi yang mampu mendukung pelaksanaan kurikulum perguruan tinggi yang bersangkutan. Oleh karenanya perpustakaan perguruan tinggi disebut sebagai pusat sumber informasi. Adapun sumber informasi yang disediakan pun yang sesuai dengan tujuan perguruan tinggi, yaitu yang bersifat edukatif, akademik-ilmiah. Jenis yang lainnya juga disediakan seperti buku atau koleksi bacaan ringan bentuk karya fiksi mereka tidak banyak disediakan disini.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Pawit M. Yusup dan Priyo Subekti, *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm.21.

Penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa program pendidikan tinggi yang tercantum adalah bagian dari kurikulum universitas dan tentu saja terkait dengan kegiatan pendidikan, pelaksanaan kegiatan penelitian dan amal. Perpustakaan akademik biasanya bertanggung jawab untuk mengelola sumber daya yang dapat mendukung pelaksanaan kurikulum tersebut. Sehingga kurikulum yang ada dapat terlaksana sesuai dengan program.

Adapun yang dimaksud dengan perpustakaan perguruan tinggi menurut Noerhayati Sudiby, adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bersama-sama unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi.<sup>34</sup> Berkaitan dengan hal tersebut, Sulisty Basuki menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan

---

<sup>34</sup> Noerhayati Sudiby, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Bandung : Alumni 1887), hlm.1.

Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat).<sup>35</sup>

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan yang ada di perguruan tinggi sebagai salah satu fasilitas atau sarana yang memiliki peran penting pada perguruan tinggi guna mencapai Tri Dharma perguruan tinggi. Sebagai sumber informasi bagi pemakai, fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan perguruan tinggi yaitu yang telah memenuhi standar dan juga , oleh sebab itu, koleksi serta bahan pustaka, yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pemakai baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sulistyo Basuki berpendapat bahwa, tujuan perpustakaan perguruan tinggi antara lain sebagai berikut.

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga kerja administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan bahan pustaka (referensi) pada semua tingkatan akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa pasca sarjana dan pengajar.
3. Menyediakan ruangan belajar bagi pengguna

---

<sup>35</sup> Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm 51.

perpustakaan.

4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pengguna.
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi juga lembaga industri lokal.<sup>36</sup>

Dari pemaparan di atas juga dapat di simpulkan bahwa perpustakaan pada perguruan tinggi tidak hanya menyediakan fasilitas dan sarana yang memadai untuk keperluan pengguna tetapi juga sebagai alat untuk menjadikan sebuah universitas berkembang, universitas dinilai baik dapat dilihat dari bagaimana perpustakaan dan kinerjanya. Sehingga universitas pada perguruan tinggi diharapkan mampu memberikan dan menyajikan secara lengkap apa yang diperlukan penggunanya. Sumber informasi yang sangat dibutuhkan juga dapat di nikmati secara langsung ataupun tidak.

## **D. Layanan Sirkulasi**

### **1. Pengertian Layanan Sirkulasi**

Menurut Sulisty Basuki, layanan sirkulasi merupakan layanan yang menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan, di mana proses kegiatan yang paling menentukan ada di pelayanan tersebut. Hal ini membuat perpustakaan dapat

---

<sup>36</sup> Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm 53.

dipandang baik dan dapat dipandang buruk dari segi layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi juga dapat dikatakan sebagai kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku di perpustakaan.<sup>37</sup> Sedangkan menurut F. Rahayuningsih layanan sirkulasi adalah layanan pemustaka yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi. Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pemustaka melalui jasa sirkulasi. Hal ini karena bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat beres administrasi perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam.<sup>38</sup>

Dari uraian di atas, salah satu ukuran keberhasilan perpustakaan yang memiliki tugas utama yaitu pelayanan. Hal ini memungkinkan perpustakaan untuk dilihat baik buruknya dalam hal pelayanan. Layanan ini juga dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang mengkhususkan diri dalam peminjaman dan pengembalian buku ke perpustakaan. Oleh sebab itu, layanan pengguna yang terkait dengan peminjaman dan

---

<sup>37</sup>Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm 58.

<sup>38</sup> Mohamad Nur, '*Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Menggunakan Sistem Self Service Pada Perpustakaan Kementerian Perdagangan Republik Indonesia*', 2017, 112.

pengembalian merupakan kegiatan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Kegiatan layanan sirkulasi meliputi:

a. Peminjaman

Menurut wijayanti sebagai berikut 1). Pada perpustakaan yang menganut sistem tertutup langkahnya, yaitu: (a) pengguna menyerahkan formulir permintaan peminjam yang telah diisi; (b) pustakawan mencari bahan sesuai dengan data yang tertulis dalam formulir. 2) Pada perpustakaan yang menganut sistem terbuka langkahnya, yaitu: (a) pengguna menyerahkan bahan pustaka yang telah dipilih; (b) pustakawan mencatat nomor anggota dan tanggal kembali pada kartu buku yang tersimpan pada kantong buku; (c) pustakawan mencatat nomor anggota dan tanggal bahan pustaka itu harus dikembalikan pada lembar tanggal kembali; (d) pustakawan mencatat kode bahan perpustakaan dan tanggal kembali. 3) Pemustaka menuliskan tanda tangan pada kartu bahan pustaka. 4) Pustakawan menyerahkan bahan perpustakaan tersebut pada pemustaka. 5) Pustakawan menyusun kartu buku dalam kotak, antara lain: (a) menurut tanggal kembali bahan pustaka, (b) setiap kumpulan kartu dengan tanggal kembali yang sama, disusun menurut urutan kode bahan pustaka. 6) Pustakawan menyusun kartu

pinjam dalam kotak kartu pinjam menurut nama pemustaka, kemudian menurut urutan nomor tanda pengenal.

b. Pengembalian

Langkah kerja yang dilakukan oleh petugas dalam prosedur pengembalian

bahan pustaka, yaitu: (1) pemustaka harus membawa langsung bahan pustaka yang hendak dikembalikan pada lembar tanggal kembali, setelah pemustaka menyerahkan bahan pustaka yang akan dikembalikan, (2) pengambilan kartu buku berdasarkan tanggal kembali, (3) mengambil kartu pinjam dari kotak kartu pinjam berdasarkan nomor anggota yang tertera pada kartu buku, (4) memberikan stempel tanda kembali pada kartu buku, lembar tanggal kembali dan kartu pinjam, (5) mengembalikan kartu buku pada kantong buku, (6) mengembalikan kartu pinjam ke dalam kotak kartu pinjam, (7) mengelompokkan buku menurut kode bukunya untuk dikembalikan ke rak buku, (8) memilah buku yang rusak dan yang dapat dikembalikan.

c. Mencatat Pemesanan Peminjaman

Melalui pemesanan peminjaman, pemustaka diberi kesempatan untuk meminta agar buku yang sedang dipinjam oleh pemustaka lain setelah kembali dipinjamkan kepadanya. Tata cara pemesanan

peminjaman bahan pustaka, yaitu: (1) menerima formulir pemesanan yang telah diisi, (2) memeriksa kartu buku dan kartu pinjam untuk mengetahui peminjaman buku, (3) menyimpan bahan yang dipesan dalam rak buku, (4) memberitahu pemustaka bahwa yang dipesan telah tersedia. Memperpanjang masa pinjam dapat diberikan jika ada pemustaka lain yang memesan bahan pustaka itu. Perpanjangan masa pinjam dilakukan menurut prosedur berikut. (1) Pemustaka membawa bahan yang dipinjam ke meja layanan. (2) Petugas memberikan formulir pemesanan. (3) Jika tidak ada yang memesan, petugas memberikan tanggal kembali yang baru pada lembaran tanggal kembali. (4) Jika ada yang memesan, petugas tidak memberikan perpanjangan.

d. Penagihan

Bila pemustaka tidak mengembalikan bahan pustaka pada waktunya, maka perpustakaan akan menagih buku agar segera dikembalikan. Prosedur yang diperlukan dalam proses penagihan adalah: (a) petugas memeriksa keterlambatan pengembalian berdasarkan tanggal kembali bahan pustaka; (b) petugas membuat surat penagihan rangkap dua, pertama dikirim kepada peminjam, sedangkan lembar ke dua disimpan sebagai pertinggal; (c) bila bahan dikembalikan setelah ditagih,

petugas memprosesnya berdasarkan proses pengembalian.

- e. Sanksi Sanksi dikenakan kepada pemustaka yang melakukan pelanggaran, yaitu: (1) terlambat mengembalikan bahan pustaka, (2) mengembalikan bahan pustaka dalam keadaan rusak, (3) membawa bahan pustaka dari perpustakaan tanpa melalui prosedur yang benar, (4) menghilangkan bahan pustaka, (5) melanggar tata tertib pemustaka.
- f. Bebas pustaka Surat keterangan bebas pustaka diberikan kepada pemustaka sebagai bukti bahwa dia tidak mempunyai pinjaman atau kewajiban lain kepada pemustaka. Pemberian surat keterangan bebas pustaka dimaksudkan agar koleksi terpelihara dan pemustaka mematuhi peraturan perpustakaan. Bagi pemustaka keterangan bebas pustaka diperlukan untuk ujian akhir, penerimaan ijazah, pindah studi ke perguruan tinggi lain.
- g. Statistik Menurut Lasa dengan adanya statistik yang baik dapat diketahui perkembangan perpustakaan. Statistik ini dapat dibuat untuk mengetahui jumlah

pengunjung, peminjam, pegembalian, buku yang dibaca di tempat pada waktu tertentu.<sup>39</sup>

Dari uraian di atas, kegiatan layanan sirkulasi juga banyak tidak hanya peminjaman dan pengembalian, tetapi di dalam layanan sirkulasi juga memberikan informasi yang berhubungan dengan sistem atau kategori apa saja yang disediakan. Oleh karena itu informasi yang dibutuhkan pemustaka dapat terpenuhi.

## **2. Tujuan layanan sirkulasi**

Tujuan layanan sirkulasi adalah memperlancar dan mempermudah proses peminjaman koleksi untuk dibawa pulang. Pekerjaan pada bagian layanan sirkulasi dibagi menjadi 7 (tujuh) jenis kegiatan :

### **a. Pendaftaran peminjaman**

Pendaftaran peminjaman berguna untuk : (1) Mengetahui jati diri peminjam, memperlihatkan tanggung jawab untuk mengamankan milik perpustakaan dan melindungi hak pembaca yang lain, yang mungkin ingin mempergunakannya. (b) Mengukur daya guna perpustakaan bagi mereka yang dilayaninya, mengukur kedudukan sosialnya

---

<sup>39</sup> Sri Terta Dewi and Ardoni Ardoni, 'Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang', *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1.1 (2012), 160–73 <<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/501>>.

dengan jalan mengetahui jumlah buku yang dipinjam oleh para pembacanya. (c) Mengetahui golongan peminjam untuk mengetahui pula kebutuhan mereka, selera yang sesuai, dapat dipergunakan sebagai data pembandingan.

b. Prosedur peminjaman

Tata cara peminjaman buku dan pengembaliannya pada sistem terbuka dan sistem tertutup akan berbeda. Semua langkah kerja peminjaman bertujuan untuk : (a) mengamankan koleksi dan menghindari hilangnya bahan pustaka. (b) mengetahui siapa peminjam buku serta berapa jumlah buku yang dipinjamnya. (c) mengetahui batas waktu pengembalian buku-buku yang sedang beredar.

c. Pemungutan denda

Buku yang terlambat dari batas waktu peminjaman harus didenda. Denda tidak memandang buku. Baik itu dosen pimpinan lembaga, maupun seorang bawahan. Penarikan denda dimaksudkan untuk menanamkan disiplin para pembaca dan petugas perpustakaan agar peredaran buku dapat dilaksanakan seadil-adilnya diantara para pembaca.

d. Pengawasan buku-buku tandon

Buku tandon (*reserve books*) merupakan buku yang terbatas koleksinya sehingga harus ditandakan dan disimpan di perpustakaan dan tidak dapat dipinjamkan bawa pulang. Untuk memberikan kesempatan secara menyeluruh, perpustakaan membatasi peredaran buku dan menempatkannya di ruang terpisah.

e. Waktu peminjaman

Jangka waktu peminjaman berbeda antara perpustakaan yang satu dengan yang lain. Hal ini tergantung pada jumlah koleksi dan petugas perpustakaan dan kebijakan perpustakaan. Perpanjangan waktu peminjaman dapat dilaksanakan melalui telepon atau datang ke perpustakaan. Jika sebuah buku tidak dipesan oleh seseorang maka buku dapat diperpanjang.

f. Statistik peminjaman

Data-data statistik diperlukan sebagai patokan untuk menentukan kebijaksanaan penyelenggaraan yang akan datang. Statistik dapat dibuat secara harian atau bulanan untuk nantinya dapat dibuat statistik tahunan. Statistik perpustakaan dibuat

untuk mengukur perkembangan layanan perpustakaan.

g. Pinjam antar perpustakaan (*inter library loan* )

Tugas bagian layanan sirkulasi dalam pinjam antar perpustakaan yaitu melaksanakan perjanjian kerjasama antar perpustakaan. Tujuannya adalah untuk membantu para pembaca memperoleh bahan-bahan dari koleksi perpustakaan lain untuk kepentingan penelitian yang sedang dilakukan.<sup>40</sup>

Dari penjelasan tersebut, layanan sirkulasi yang diberikan juga memiliki tujuan agar pemakai dapat mengetahui apa saja yang harus dilakukan pada saat melakukan peminjaman. Karena tujuan dari layanan sirkulasi adalah untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pemakai baik informasi, maupun kebutuhan lainnya yang berkaitan dengan perpustakaan.

## **E. Kajian Pustaka**

Penelitian pada dasarnya dikaji dari penelitian terdahulu guna mencari informasi yang berkaitan dengan “Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang”.

---

<sup>40</sup> Hartono, *Manajemen Perpustakaan Profesional Dasar-Dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*, (Jakarta: Sagung Seto, 2016), hlm.218.

Peneliti mencari informasi dari berbagai sumber yang dijadikan sebagai referensi tambahan.

1. Judul Skripsi “Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan di Perpustakaan” pada tahun 2019 oleh Marlina Sianipar. Dalam penelitian ini membahas mengenai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan pada perpustakaan. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap yang diberikan pustakawan dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna dilihat dari segi kehandalan, empati dan perhatian yang didukung oleh fasilitas kemudian koleksi bahan pustaka dan sumber informasi yang diberikan.<sup>41</sup>
2. Judul Skripsi “Persepsi Pemustaka tentang Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan” pada tahun 2020 oleh Sintia Akhirani Siregar. Dalam penelitian ini membahas tentang persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi, penelitian ini menggunakan

---

<sup>41</sup> Marlina Sianipar, Skripsi: “*Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan di Perpustakaan*” ( Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara: 2019).

metode pendekatan kualitatif. dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pustakawan mempunyai peran penting dalam memberikan layanan pada bidang sirkulasi, karena tidak banyak dari petugas perpustakaan yang baik dalam memberikan layanan, namun jika dilihat dari aspek daya tanggap, pustakawan sudah cukup baik. Beberapa pemustaka menganggap bahwa rasa peduli dan empati yang pustakawan tunjukan masih kurang baik.<sup>42</sup>

3. Judul “User Perceptions of the “Realiability” of Library Services at Texas A&M University: A Focus Group Study” by Jeannette Ho and Gwyneth H.Crowley. Dalam penelitian ini membahas mengenai persepsi mahasiswa tentang kehandalan dan akurasi layanan pada layanan sirkulasi, pengguna kesulitan dalam menemukan bahan pustaka. Penelitian ini menggunakan fokus grup dimana serangkaian kelompok fokus pada wawancara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan menemukan masalah pada layanan

---

<sup>42</sup> Sintia Akhirani Siregar, Skripsi: “*Persepsi Pemustaka tentang Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan dan Karsipan Kota Medan*” (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara : 2020).

yang diberikan. Sehingga pengguna mendapatkan umpan balik berupa hasil.<sup>43</sup>

4. Judul Skripsi “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekretariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan” pada tahun 2015 oleh Ismaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dilihat dari daya tanggap, empati dan aspek kehandalan. Penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan kualitatif jenis deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu pustakawan dalam memberikan pelayanan dilihat dari kehandalan, empatik dan daya tanggap sudah cukup baik, dalam mengarahkan dan memberikan respon yang ramah dan sopan pada saat memberikan bimbingan kepada pemustaka.<sup>44</sup>
5. Judul Skripsi “Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara” pada tahun 2013 oleh Azmi Nur Widya.

---

<sup>43</sup> Jeannette Ho and Gwyneth H. Crowley, ‘User Perceptions of the “Reliability” of Library Services at Texas A&M University: A Focus Group Study’, *Journal of Academic Librarianship*, 29.2 (2003), 82–87 <[https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(02\)00423-8](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(02)00423-8)>.

<sup>44</sup> Ismaya, Skripsi: “*Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekretariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*”(Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin:2013).

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan daerah jepara. Desain yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa aspek sikap dilihat dari daya tanggap, empati dan perhatian sudah sangat baik walaupun ada beberapa pustakawan yang peduli dan proaktif.<sup>45</sup>

#### **F. Kerangka Berpikir**

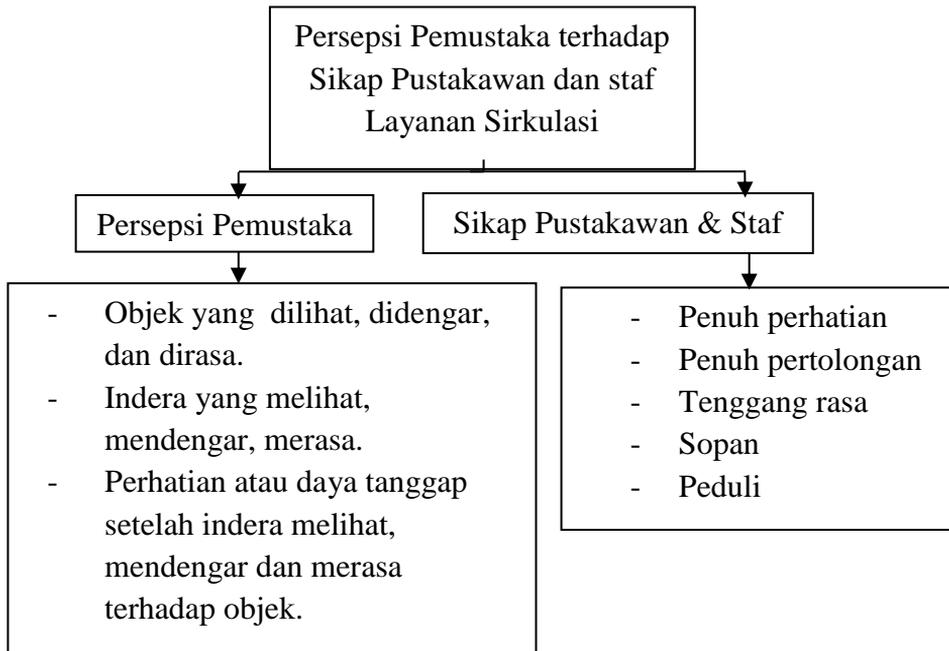
Perpustakaan adalah salah satu sumber informasi yang disediakan guna memenuhi kebutuhan pemustaka, perpustakaan dinilai baik apabila fasilitas dan sumber informasi bahan pustaka serta koleksi bahan pustaka yang di butuhkan tersedia, sikap pustakawan dan staf perpustakaan juga sangat berpengaruh terhadap pengunjung karena dapat memberikan kesan positif ataupun negatif dilihat dari sikap pustakawan, apakah sudah profesional dalam menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan kode etik atau belum. Dalam perpustakaan juga terdapat layanan, seperti layanan referensi, layanan sirkulasi, layanan koleksi bahan pustaka.

---

<sup>45</sup> Azmi Nur Widya, Skripsi: “*Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara*” (Semarang: Universitas Diponegoro: 2013).

Setelah mengetahui beberapa makna dari perpustakaan termasuk sikap dalam memberikan pelayanan, layanan yang diberikan akan berpengaruh pada penilaian pemustaka apakah merasa nyaman dengan keadaan perpustakaan atau tidak

**Tabel 1.1 Indikator**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial, dengan sumber data yang dikumpulkan tidak berbentuk angka, grafik ataupun diagram. Penelitian ini berupa naskah wawancara dan bukti seperti dokumentasi serta observasi di lapangan.<sup>1</sup>

Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen adalah peneliti itu sendiri,

---

<sup>1</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2020).hlm 22

peneliti di sini harus mempunyai bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya dan menganalisis, memotret dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.<sup>2</sup>

Jadi penelitian ini mengenai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, yaitu peneliti mampu memperoleh data yang diperoleh pada saat penelitian dilapangan.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1. Tempat penelitian**

Tempat penelitian ini merupakan lokasi dimana akan dilaksanakannya penelitian, dan tempat ini dipilih sebagai tempat meneliti dengan pertimbangan bahwa lokasi yang akan dilakukan penelitian sesuai dengan masalah dan jenis penelitian yang dipilih, yaitu tentang persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang beralamat di Jl.

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *‘Memahami Penelitian Kualitatif’* (Bandung: Alfabeta, 2012), p. 1.

Prof. Dr. Hamka Km. 2 Ngaliyan, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia.

## 2. Waktu penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada saat semester ganjil bulan November tahun ajaran 2022/2023.

## C. Sumber Data

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung diberikan kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>3</sup>

### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama baik individu ataupun perseorangan, data primer juga di dapat dari obyek tempat penulis melakukan penelitian dan pengamatan yaitu di Perpustakaan Universitas Islam Negeri

---

<sup>3</sup> Sugiyono, '*Memahami Penelitian Kualitatif*' (Bandung: Alfabeta, 2012), p. 1. Hlm.61.

Walisongo Semarang. Penelitian tersebut dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan kepada informan sebagai cara pengumpulan data. Perkataan atau tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari penelitian lapangan, mengamati dan melakukan wawancara terhadap informan. Peneliti memastikan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Yang dimaksud teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya informan yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang peneliti harapkan, atau mungkin informan sebagai penguasa, sehingga peneliti akan lebih mudah menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.<sup>4</sup> Adapun subyek dari pada penelitian ini berjumlah 5 orang informan untuk mengetahui informasi kebenaran data dari penelitian. Berikut Kriteria pemilihan informan:

- a. Mahasiswa yang aktif mengunjungi perpustakaan.

- b. Mahasiswa yang sering menggunakan layanan perpustakaan.
- c. Mahasiswa yang memanfaatkan tenaga pustakawan bagian layanan sirkulasi
- d. Bersedia untuk menjadi informan

Peneliti mengambil informan sebanyak 5 informan, memilih informan yang bersedia memberikan data secara maksimal.

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang di dapat secara tidak langsung atau melalui sumber lain yang sudah tersedia sebelum penulis melakukan penelitian.<sup>5</sup> Dalam Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang data untuk melengkapi data sekunder yaitu berupa dokumen seperti, catatan, arsip dari lembaga tersebut.

### **D. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi

---

<sup>5</sup> Sugiyono, '*Memahami Penelitian Kualitatif*' (Bandung: Alfabeta, 2012), p. 1.

di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Melalui berbagai sumber data yang dapat dibuktikan keabsahannya, sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kebenaran yang tinggi.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian data pada penelitian kualitatif yang utama adalah peneliti ikut serta pada obyek yang diteliti, melakukan observasi langsung, wawancara dan studi dokumentasi.<sup>6</sup> Di samping itu teknik pengumpulan data harus menggunakan metode dan penggunaan teknik pengumpulan data yang tepat dan relevan. Dalam pengumpulan data dapat diperoleh data yang objektif. Dalam hal ini untuk teknik mengumpulkan data meliputi 3 tahapan yaitu :

### **a. Teknik Observasi**

Observasi (*observation*) merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.<sup>7</sup> Menurut nasution dalam sugiyono, menyatakan bahwa,

---

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2019). Hlm 24

<sup>7</sup> Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 220.

observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.<sup>8</sup> Dalam hal ini penulis melakukan observasi tentang bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

b. Wawancara (*Interview*)

Menurut Sugiyono, wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau setidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi.<sup>9</sup> Penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur, pertanyaan yang diajukan dalam wawancara semi-terstruktur adalah pertanyaan terbuka dan bersifat fleksibel, tergantung situasi-kondisi serta alur

---

<sup>8</sup> Sugiyono, '*Memahami Penelitian Kualitatif*' (Bandung: Alfabeta, 2012), p. 1. Hlm.64.

<sup>9</sup> Sugiyono, '*Memahami Penelitian Kualitatif*' (Bandung: Alfabeta, 2012), p. 1.Hlm 72.

pembicaraan, yang berarti bahwa jawaban yang diberikan oleh informan tidak dibatasi, sehingga subjek dapat lebih bebas mengemukakan jawaban apapun sepanjang tidak keluar dari konteks pembicaraan.<sup>10</sup>

Teknik wawancara ini digunakan agar memperoleh data yang dibutuhkan mengenai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, teknik wawancara semi-terstruktur yang disusun secara sistematis dalam bentuk pedoman wawancara yang telah dibuat oleh penulis.

c. Teknik dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen.<sup>11</sup> Menurut Sugiyono, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life*

---

<sup>10</sup> Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), hlm.123.

<sup>11</sup> Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, ( Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hlm 87

*histories*) ceritera, biografi, peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lai-lain. Dokumen yang berbentuk karya, misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.<sup>12</sup> Dalam hal ini teknik yang digunakan untuk memperoleh data profil dari perpustakaan, kegiatan layanan pada sirkulasi yang bersifat dokumen. Peneliti juga melakukan dokumentasi bersama informan demi menunjang kelengkapan data, Data tersebut yang diperoleh sebagai bukti penguat dari penelitian.

#### **F. Uji Keabsahan Data**

Untuk memeriksa keabsahan data mengenai “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dan Staf Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang” berdasarkan data yang telah terkumpul, selanjutnya dilakukan beberapa teknik untuk memeriksa keabsahan data yaitu uji kredibilitas, pada penelitian kualitatif uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi

---

<sup>12</sup> Sugiyono, ‘*Memahami Penelitian Kualitatif*’ (Bandung: Alfabeta, 2012), p. 1.Hlm 82

dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check*.<sup>13</sup> Pada penelitian ini untuk menguji keabsahan data, peneliti hanya menggunakan beberapa cara yang dilakukan untuk menguji kepercayaan data hasil penelitian dengan cara triangulasi, triangulasi dalam pengecekan kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.<sup>14</sup> Namun pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

#### 1). Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Untuk menguji kredibilitas data tentang “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dan Staf Layanan Sirkulasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang” maka pengumpulan dan pengujian data dilakukan kepada mahasiswa yang berjumlah 5 (informan). Data dari kelima informan tersebut tidak bisa dirata-ratakan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda,

---

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2019)Hlm. 490.

<sup>14</sup> Sugiyono, ‘*Memahami Penelitian Kualitatif*’ (Bandung: Alfabeta, 2012), p. 1.Hlm 125

dan mana spesifik dari empat sumber data tersebut.<sup>15</sup>

## 2). Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumen pendukung dari informan. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.<sup>16</sup>

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Data Reduksi (*Data Reductional*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema dan polanya. Reduksi data memerlukan pendefinisian ulang data sesuai dengan masalah yang sedang dipertimbangkan. Data yang direduksi dengan demikian memberikan gambaran yang lebih jelas dan sederhana untuk

---

<sup>15</sup> Sugiyono, ‘*Memahami Penelitian Kualitatif*’ (Bandung: Alfabeta, 2012), p. 1.Hlm 127

<sup>16</sup>Sugiyono, ‘*Memahami Penelitian Kualitatif*’ (Bandung: Alfabeta, 2012), p. 1.Hlm. 128.

pengumpulan data lebih lanjut.<sup>17</sup> Penulis merangkum data yang dikumpulkan tentang sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi, baik dari penelitian maupun literatur.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah suatu cara untuk merangkai data dalam suatu organisasi yang memudahkan untuk membuat kesimpulan atau tindakan yang diusulkan.<sup>18</sup> Penyajian data dimaksudkan untuk menyeleksi data sesuai dengan kebutuhan peneliti bagaimana layanan tersebut berlaku pada layanan sirkulasi. Kemudian peneliti memilih data yang akan di ambil untuk menentukan mana yang dinutuhkan dan tidak dibutuhkan.

## 3. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Miles and Huberman, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat, yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 338.

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*, hlm. 339.

merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>19</sup> Kesimpulan ini akan diikuti dengan bukti-bukti yang diperoleh pada saat penelitian di lapangan. Verifikasi data dimaksudkan untuk penentuan data akhir dari keseluruhan proses tahapan analisis sehingga keseluruhan permasalahan.

---

<sup>19</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2012), p. 1.Hlm. 99.

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Deskripsi Data**

Setelah peneliti melakukan penelitian di lapangan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dari hasil tersebut peneliti telah mendapat kan deskripsi data yang sesuai dan berhubungan dengan persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi di perpustakaan pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

#### **1. Deskripsi Data Umum**

##### **a. Sejarah Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo**

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo adalah perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan bagian integral dari lembaga induknya (UIN) dan berstatus sebagai unit pelaksana teknik (UPT) di tingkat pusat. Perpustakaan ini dikelola, dan didanai oleh universitas untuk memenuhi kebutuhan informasi para civitas akademiknya, baik pengajar, peneliti, maupun mahasiswa.

Tujuan penyelenggaraan perpustakaan UIN Walisongo adalah untuk mendukung, memperlancar serta meningkatkan kualitas pelaksanaan program tri dharma

perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Upaya mencapai tujuan tersebut dilakukan melalui kegiatan pelayanan informasi yang meliputi aspek-aspek: menyeleksi, mengadakan (akuisisi), mengolah, menyimpan dan menyebar informasi kepada seluruh civitas akademika dan masyarakat yang memerlukannya.

Sejalan dengan tujuan di atas, maka UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang mempunyai beberapa fungsi strategis:

1. Sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pendidikan;
2. Sebagai pusat dan penyedia informasi dan keterangan tentang berbagai hal sesuai dengan ruang lingkup pendidikan;
3. Sebagai pusat penelitian literatur;
4. Sebagai tempat rekreasi;
5. Sebagai sumber inspirasi;
6. Sebagai tempat pelestarian berbagai karya ilmiah.

Perpustakaan UIN Walisongo Semarang tumbuh dan berkembang seiring pertumbuhan dan perkembangan UIN Walisongo Semarang. Perpustakaan ini dibuka secara resmi pada tanggal 15 September 1973, tiga tahun setelah

peresmian lembaga induknya (UIN). Pada awal berdirinya, perpustakaan menempati suatu ruangan di gedung kampus UIN, jalan KI Mangunsarkoro NO.17 Semarang Tahun 1976. Setelah itu, UIN pindah ke kampus baru di Jrah dan perpustakaan menempati dua ruangan di gedung C. Selanjutnya, pada tahun 1979 perpustakaan menempati gedung tersendiri (yang saat ini menjadi gedung pascasarjana di kampus I). Pada awal tahun 1994 perpustakaan pindah ke gedung baru berlantai 2 di kampus III, Jalan Prof. Dr. Hamka Km. 2 Ngaliyan Semarang.

Pada awal tahun 2021, perpustakaan menempati gedung baru, General Library & ICT Center secara bersamaan dengan Pusat Teknologi Informasi & Pangkalan Data. Layanan perpustakaan terdapat di lantai 1 sampai dengan 4. Secara umum, lantai 1 digunakan untuk pengembalian mandiri melalui book drop, sementara lantai 2 & 3 untuk layanan peminjaman mandiri dan ruang baca, kemudian lantai 4 untuk layanan referensi. Adapun gedung lama yang berlokasi di sebelah gedung baru difungsikan sebagai American Corner.

**b. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**

a. Visi

Menjadikan pusat kegiatan komunikasi ilmiah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, pembelajaran dan penelitian.

b. Misi

1. Menyediakan sumber daya informasi yang berkualitas untuk pembelajaran dan penelitian;
2. Menyediakan fasilitas dan sarana belajar serta akses informasi akademik Universitas Islam Negeri Walisongo dan masyarakat luas;
3. Mengoptimalkan pengelolaan fasilitas dan aset dalam rangka peningkatan mutu layanan perpustakaan.

c. **Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**

**Tabel 1.2 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Walisongo**

Jabatan	Nama
Kepala Perpustakaan	Umar Falahul Alam, S.Ag., SS.,M.Hum.

Bagian Tata Usaha	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Charlin Zuliana, S.H.</li> <li>2. Ahmad Zaenal Mustopa, S.HI.</li> <li>3. Rohmani</li> <li>4. Muh Lisnasurya Bagas Saputra</li> <li>5. Nirwana Ardiansyah</li> <li>6. Edi Suroto</li> </ol>
Bagian Pengembangan dan Pengolahan Koleksi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bahrul Ulumi, S.Ag, M.Hum.</li> <li>2. Siti Ukhtiya Zulfa, S.Hum.</li> <li>3. Agus Wayan Yulianto, S.Si., M.Sc.</li> <li>4. Wati Rimayanti, S.E.</li> </ol>
Bagian Sirkulasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ana Afida, S.Ag., SIPI., M.Hum.</li> <li>2. Ika Purwanti, SE</li> <li>3. Dwi Yuniati</li> <li>4. Ahmad Nur Faizin</li> </ol>
Bagian Referensi dan Terbitan Berseri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fahrurozi, S.Ag. S.IPI.</li> <li>2. Hartono, S.Pd., M.Sc</li> <li>3. Affa Ardhi Saputri, M.IP.</li> </ol>
Teknologi Informasi dan Multimedia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Purwanto</li> <li>2. Muh Ahlis Ahwan, S.Hum., M.IP.</li> </ol>
American Corner	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eka Harisma W. M. Hum</li> <li>2. Kiki Nuriska Denhas</li> </ol>

**d. Persyaratan Keanggotaan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**

Adapun syarat-syarat menjadi anggota perpustakaan UIN Walisongo adalah sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir pendaftaran
- b. Menunjukkan kartu mahasiswa (bagi mahasiswa) atau tanda pengenal lain (bagi dosen/karyawan) yang masih berlaku;
- c. Mengikuti bimbingan pemakaian jasa perpustakaan bagi mahasiswa baru;
- d. Setelah terdaftar, setiap anggota diberi Kartu Anggota Perpustakaan (KAP) yang berlaku selama yang bersangkutan masih terdaftar sebagai warga sivitas akademika UIN Walisongo.

**e. Tata Tertib Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**

Tata tertib yang ada di perpustakaan UIN Walisongo Semarang meliputi:

- a. Kewajiban Pemustaka

1. Menjaga etika UIN dan tata tertib perpustakaan
2. Memelihara kebersihan perpustakaan, memelihara kerapian dan keutuhan bahan pustaka.
3. Menjaga keamanan dan kenyamanan perpustakaan
4. Mengembalikan buku pinjaman tepat pada waktunya
5. Memasukkan barang-barang seperti buku cetak, binder, tas (termasuk tas laptop), dan jaket kedalam *locker* yang telah disediakan dengan menunjukkan kartu tanda mahasiswa.
6. Menjaga dan merawat koleksi yang telah dipinjam selama dalam pinjaman.
7. Tidak menggunakan jaket dan sejenisnya, memakai sandal jepit, dan memakai topi di dalam perpustakaan.
8. Mematikan nada dering (*silent handphone*) selama berada di perpustakaan.

b. Hak Pemustaka

1. Memperoleh pelayanan yang baik.
2. Menggunakan fasilitas yang disediakan.
3. Meminjam koleksi sesuai dengan ketentuan.

4. Membaca atau fotokopi buku dan bahan pustaka lain sesuai denganketentuan.

5. Memberikan saran, usul dan kritik untuk memajukan perpustakaan.

c. Jam buka perpustakaan

Senin- Jumat : 08.30 – 14.30 WIB

Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB

(Istirahat : 11.00- 14.30 WIB)

**f. Koleksi Perpustakaan Universitas Islam Negeri  
Walisongo Semarang**

**Tabel 1.3 Jumlah Koleksi**

Perpustakaan	Judul	Eksemplar
UPT Perpustakaan Pusat	31.555	104.909
Buku	95.765	
Referensi	4.132	
Jurnal	2.799	
Reserve (Tandon)	883	
Fiksi	849	
Proceedings	384	
Laporan Penelitian	35	
Government Publications	7	

Di samping koleksi buku, perpustakaan memiliki sejumlah koleksi bukan buku (*nonbook materials*) seperti:

1. Surat kabar langganan 6 judul.
2. Majalah
3. Skripsi/tesis/disertasi dan laporan penelitian
4. Ribuan full text artikel jurnal elektronik dari empat database yang dapat diakses dari jaringan internet kampus, yaitu:
  - Cambridge Journal Online (CJO)
  - Oxford Journals
  - Emerald Journals
  - EbscoHost
  - Gale database
5. Database ElibraryUSA yang dapat diakses melalui American Corner.
6. CD-ROM/VCD/DVD/ sebanyak lebih dari 500 judul.
7. Digital Library (karya akhir mahasiswa) tersedia:  
<http://eprints.walisongo.ac.id/>

**g. Jenis Layanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri  
Walisongo Semarang**

a. Layanan Sirkulasi

UPT Perpustakaan UIN Walisongo menyediakan layanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan masa pinjam koleksi. Layanan ini dilakukan baik secara mandiri atau melalui staf.

b. Layanan Referensi

Layanan rujukan yang diberikan kepada pemustaka, yang bertujuan membantu dalam penelusuran informasi. Adapun jenis koleksi yang dimiliki UPT Perpustakaan UIN Walisongo meliputi: ensiklopedia, kamus, handbooks, sumber biografi, direktori, almanak, terbitan pemerintah, terbitan berkala, jurnal, prosiding, indeks, abstrak, undang-undang dan bibliografi. Koleksi referensi hanya bisa dibaca di tempat.

c. Penelusuran Literatur

Layanan ini disediakan bagi pengguna yang sedang melakukan penelitian, baik untuk kepentingan tugas akhir (skripsi dan tesis), maupun tugas lainnya yang membutuhkan literatur rujukan, baik berupa buku, artikel jurnal, prosiding dsb. Perpustakaan siap

membantu melakukan penelusuran literatur dari koleksi sendiri maupun internet.

d. Bimbingan Pemakai

Bimbingan pemakai terutama diberikan kepada mahasiswa baru setiap awal tahun akademik. Layanan ini dimaksudkan sebagai pembekalan bagi mahasiswa untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan dasar pemanfaatan perpustakaan sebagai salah satu sarana penting dalam menunjang keberhasilan studi, termasuk bimbingan menggunakan sarana teknologi informasi. Disamping itu bimbingan juga diberikan secara individual kepada pemakai yang membutuhkan.

e. Layanan OPAC

Layanan OPAC (*Online Public Acces Catalog*) merupakan alat bantu untuk memudahkan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi koleksi di perpustakaan. Layanan OPAC dapat diakses di situs <https://library.walisongo.ac.id> melalui komputer yang disediakan di perpustakaan maupun laptop/smartphone pribadi.

f. Kartu Super FPPTI (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia)

Merupakan kerjasama antar perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia yang menyediakan pelayanan

reciprocal borrowing antar anggota. Informasi terkait dapat diakses di: [fppti-jateng.or.id](http://fppti-jateng.or.id)

g. Layanan Ruang Privat

1. Ruang Belajar Mandiri

Ruang belajar mandiri adalah ruangan bagi pemustaka yang membutuhkan ketenangan untuk belajar secara individu. Ruang belajar individu tersedia di Perpustakaan UIN Walisongo Semarang lantai dua dan tiga sebanyak 11 ruang.

2. Ruang Belajar Kelompok

Ruang belajar kelompok adalah ruangan bagi pemustaka yang ingin belajar/diskusi berkelompok tanpa ada gangguan dari luar. Perpustakaan UIN Walisongo Semarang menyediakan ruang belajar kelompok dilantai dua dan tiga sebanyak 5 ruang. Ruangan ini tersedia bagi kelompok untuk kapasitas 4 sampai 6 pemustaka. Penggunaan ruangan ini terbatas maksimal tiga jam dan dapat diperpanjang bila tanpa antrian.

h. Layanan Ruang Teater

Ruang teater adalah ruangan besar yang digunakan untuk acara pagelaran seperti seminar atau pertunjukan. Perpustakaan UIN Walisongo menyediakan ruang teater dilantai empat dengan

kapasitas 80 peserta dilengkapi layar lebar dengan kualitas digital surround dan kedap suara.

- i. American Corner dan BI Corner  
American corner merupakan pusat informasi yang dikembangkan atas kerjasama UIN Walisongo dan Kedutaan Besar Amerika Serikat di Jakarta. American corner mulai beroperasi pada tanggal 25 Januari 2005 dan terbuka untuk masyarakat umum. Sedangkan BI Corner merupakan fasilitas yang dibangun atas kerjasama UIN Walisongo Semarang dengan Bank Indonesia. BI Corner memberikan informasi pendidikan tentang peran dan fungsi bank sentral melalui koleksi cetak yang tersedia.
- j. Layanan Pengembangan Softskill Pemustaka  
Layanan ini berupa kelas-kelas pelatihan softskill yang diadakan secara reguler. Kelas-kelas tersebut dikhususkan untuk pemustaka (mahasiswa) yang berniat sebagai bekal tambahan dalam memperoleh pengetahuan dan keterampilan dasar yang dapat menunjang keberhasilan studi dan pencapaian prestasi akademik maupun non-akademik.

## **2. Deskripsi Data Khusus**

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai “Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan dan Staf Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang” berdasarkan tujuan dari penelitian penulis akan memaparkan hasil penelitian yang diperoleh melalui proses wawancara dan dihubungkan dengan teori yang telah dibahas di bab sebelumnya. Adapun deskripsi yang diperoleh dari hasil penelitian terkait dengan persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Perpustakaan dapat dikatakan baik apabila dalam memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi, tidak hanya itu untuk mengetahui sikap yang dimiliki pustakawan dan staf juga dapat dilihat dari penilaian pemustaka terhadap pelayanannya, pustakawan dan staf yang memiliki kinerja dan sikap yang santun, sopan, ramah, peduli dalam memberikan respon, daya tanggap serta sikap pustakawan dan staf yang komunikatif. Mengenai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dapat dilihat juga dari indikator yang menjadi acuan terkait dengan sikap pustakawan dan staf yaitu sikap yang penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, sopan dan peduli.

Berikut adalah hasil dari pembahasan yang diperoleh

penulis dengan melakukan wawancara terhadap informan mengenai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, tentang sikap perhatian yang dimiliki pustakawan dan staf pada saat memberikan pelayanan kepada pemustaka.

### **1. Penuh Perhatian**

Sikap penuh perhatian dalam melayani pengguna pada saat terlihat kesulitan dan kebingungan sangat dibutuhkan oleh pemustaka. Pustakawan menawarkan perhatian terhadap pemustaka, dalam bentuk perhatian seperti memberikan solusi atas masalah yang dihadapi dalam proses pinjam meminjam ataupun hal lainnya.<sup>20</sup> Terkait dengan sikap penuh perhatian yang dimiliki pustakawan dan staf layanan sirkulasi masih sangat kurang. Sebagaimana hasil wawancara yang di ungkapkan oleh informan:

“Tidak, karena yang saya rasakan setiap berkunjung ke perpustakaan perhatian yang diberikan tidak sepenuhnya, misalnya seperti pemustaka belum mengetahui meminjam buku dengan menggunakan alat pinjam mandiri. Intonasi yang di ucapkan tidak terlalu tinggi, dan pustakawan juga memberikan solusi ketika saya sedang kebingungan dan cukup cepat pada saat membantu saya. Untuk perhatian individual menurut saya tidak. Saya hanya diberi arahan dengan menggunakan suara, padahal saya menginginkan untuk

---

<sup>20</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm 141-142

diberi contoh bagaimana caranya.”<sup>21</sup>

“Ya. Menurut saya perhatiannya sudah baik, saya meminta bantuan langsung, Saya pada saat itu pernah lupa membawa kartu perpustakaan, dan ketika ingin meminjam buku tidak bisa, lalu pustakawan berkata bahwa tidak apa kalau tidak memakai dan akhirnya pemustaka menyebutkan nim nya, dan intonasi suara terdengar biasa saja dan pustakawan cukup cepat tanggap membantu saya. Pustakawan memperagakan dan mengarahkan, dan terlihat cukup memberikan perhatian individual kepada saya.”<sup>22</sup>

“Iya, pustakawan memberi bantuan kepada saya. Memberikan solusi seperti cara menggunakan mesin peminjaman mandiri.cukup cepat dalam memberikan bantuan. Untuk intonasi suara bernada jutek dan menunjukkan raut wajah yang bersungut-sungut. Pada saat staf dan pustakawan memberikan perhatian, saya melihat pustakawan dan staf tidak memperagakan tetapi hanya dengan berbicara saja. Untuk memberikan perhatian individual itu tidak.”<sup>23</sup>

“Iya, saya melihat staf yang ada di perpustakaan melayani dan memberikan perhatian dengan cukup baik kepada saya. Iya, pustakawan dan staf Memberikan

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Asyifa Ainurrahmah, pada tanggal 22 November 2022 pukul 10:15 WIB

<sup>22</sup> Wawancara dengan Miftahul Farochah, pada tanggal 22 November 2022 pukul 11.30 WIB

<sup>23</sup> Wawancara dengan Sophia Dara Maharani, pada tanggal 24 November 2022 pukul 09.30 WIB

solusi pada saat kebingungan, dan memberikan bantuan cukup cepat tanggap kepada saya. Berbicara dengan menggunakan intonasi yang cukup ramah. Iya, dibantu dengan memberagakan sesuai apa yang dibutuhkan pemustaka, Untuk perhatian individual tidak sepenuhnya diberikan, karena saya merasa pustakawan tidak sanggup pada saat melayani pemustaka.”<sup>24</sup>

“Ya, pustakawan dan staf memberikan perhatian kepada saya seperti pada saat kesulitan dalam menggunakan fasilitas yang ada. Intonasi suara yang di ucapkan terdengar biasa dan tanpa ekspresi. Staf dan pustakawan juga memberikan contoh peragaan kepada saya, tidak hanya dengan suara. Perhatian yang diberikan juga individual terhadap saya.”<sup>25</sup>

Jadi dapat disimpulkan dari hasil wawancara di atas terkait dengan sikap penuh perhatian yang dimiliki pustakawan dan staf di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yaitu, (1) baik dalam memberikan bantuan dan arahan kepada pemustaka, pada saat belum mengetahui bagaimana cara menggunakan alat mandiri, (2) memberikan solusi bijak kepada pemustaka yang sedang kebingungan, dapat dilihat pada saat pemustaka ingin meminjam buku tetapi lupa membawa kartu perpustakaan, kemudian pustakawan memberitahu terkait dengan ketentuan peminjaman.

---

<sup>24</sup> Wawancara dengan Dwi Puspaningrum, pada tanggal 24 November 2022 pukul 11.00 WIB

<sup>25</sup> Wawancara dengan aminatul wahidah, pada tanggal 26 Desember 2022, pukul 10.30 WIB

Tetapi sebagian pemustaka masih merasakan bahwa pada saat melayani, staf dan pustakawan belum memberikan perhatian sepenuhnya terhadap pemustaka dan memberikan arahan hanya dengan berbicara tidak memperagakan, bahkan menggunakan nada atau intonasi suara yang terdengar kurang menyenangkan. Pemustaka hanya ingin pustakawan dalam memberikan perhatian lebih dan diharapkan mampu untuk mencoba lebih dekat dengan penggunaannya seperti menunjukkan ekspresi ataupun memberikan contoh langsung pada saat pemustaka membutuhkan bantuan. Sehingga pemustaka merasa diperhatikan dan membuat hubungan antar pustakawan dengan pemustaka terjalin dengan baik.

## **2. Penuh Pertolongan**

Pertolongan yang diberikan pustakawan dan staf kepada pemustaka sama halnya dengan memberikan penjelasan dan arahan, sebagaimana diketahui bahwa setiap orang adalah yang bisa saling membantu satu dengan yang lainnya. Serta berusaha untuk bisa memahami pemustaka terkait dengan pertolongan yang diberikan pada saat melayani pemustaka.<sup>26</sup> Sikap penuh pertolongan yang dimiliki oleh pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, mendapatkan beberapa penilaian dari pemustaka. Terkait dengan sikap penuh

---

<sup>26</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm 141-142

pertolongan yang dimiliki pustakawan dan staf layanan sirkulasi masih perlu diperbaiki. Sebagaimana hasil wawancara yang diungkapkan oleh informan:

“Iya, mereka peka pada saat pemustaka kebingungan. Pustakawan dan staf ringan tangan ketika saya mengalami kesulitan. Terlihat bahwa pustakawan menolong dengan tanpa pamrih. Menurut saya, pustakawan dan staf juga membantu tidak pamrih. Pustakawan dan staf memberikan senyum ketika memberi pertolongan.”<sup>27</sup>

“Iya, peka dengan pemustaka pada saat meminjam lalu dibantu, Ya, saya dibantu dengan ringan tangan, pustakawan dan staf langsung memberikan pertolongan langsung tanpa menunggu, seperti pada saat saya mencari buku melalui mesin pencarian, pemustaka meminta tolong kepada staf dan pustakawan, kemudian langsung dibantu, bahkan pustakawan dan staf menunjukkan letak bukunya. Staf dan pustakawan terkadang tersenyum terkadang tidak.”<sup>28</sup>

“Pustakawan dan staf kurang peka pada saat kebingungan, Ya Ringan tangan dalam memberikan pertolongan kepada saya, tapi menurut pemustaka masih kurang dan biasa saja. Pustakawan dan staf sudah menolong dengan cukup baik dan tidak pamrih, tapi

---

<sup>27</sup> Wawancara dengan Asyifa Ainurrahmah, pada tanggal 22 November 2022 pukul 10:15 WIB

<sup>28</sup> Wawancara dengan Miftahul Farochah, pada tanggal 22 November 2022 pukul 11.30 WIB

saya merasa pustakawan masih kurang karena pustakawan menolong kurang gerak cepat. Pustakawan dan staf menunjukkan wajah yang cuek dan terkadang senyum, dan hanya senyum datar.”<sup>29</sup>

“Staf tidak peka terhadap saya pada saat mengalami kesulitan. Pustakawan memberikan pertolongan dengan baik pada saat pada saat saya meminta bantuan. Dalam memberikan bantuan, pustakawan tidak terlihat pamrih dan menurut saya, pustakawan melayani sesuai dengan kemampuan pustakawan. Ekspresi pustakawan dan staf yang ditunjukkan kepada pemustaka, terlihat senyum ramah.”<sup>30</sup>

“Pustakawan peka dengan saya saat sedang kesulitan, membantu juga dengan ekspresi yang menyenangkan, dan meberikan bantuan kepada saya. Meminta tolong ketika sulit scan kartu anggota dan tidak tau cara menggunakan alat atau fasilitas. pertolongan yang diberikan baik , terlihat tanpa pamrih, dan ramah kepada saya.”<sup>31</sup>

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan terkait dengan hasil wawancara mengenai sikap penuh pertolongan pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri

---

<sup>29</sup> Wawancara dengan Sophia Dara Maharani, pada tanggal 24 November 2022 pukul 09.30 WIB

<sup>30</sup> Wawancara dengan Dwi Puspaningrum, pada tanggal 24 November 2022 pukul 11.00 WIB

<sup>31</sup> Wawancara dengan aminatul wahidah, pada tanggal 26 Desember 2022, pukul 10.30 WIB

Walisongo Semarang yaitu, (1) sudah baik, karena dalam memberikan pertolongan pada saat pemustaka meminta bantuan pustakawan, (2) staf menolong tanpa pamrih dan ringan tangan, dapat dilihat ketika pemustaka mencari buku dengan menggunakan mesin pencarian, kemudian pemustaka meminta tolong kepada pustakawan dan staf untuk membantu mencarikan buku menggunakan mesin sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan dan (3) pustakawan membantu dengan senang hati . Tetapi menurut beberapa pemustaka yang lain, masih ada sebagian pustakawan pada saat memberikan pertolongan dapat dikatakan masih kurang, mereka hanya memberikan penjelasan seadanya saja dan pemustaka merasa bahwa pustakawan kurang peka pada saat pemustaka terlihat kebingungan dan merasa sedang kesulitan. Pemustaka menginginkan agar pustakawan dan bisa lebih gerak cepat dan lam memberikan pelayanan kepada pemustaka, dan diharapkan mampu untuk peka terhadap ketidakpahaman pemustaka. Dengan begitu kesan yang diperoleh dari pengguna kepada pustakawan dan staf menjadi baik.

### **3. Tenggang Rasa**

Yang dimaksud tenggang rasa dalam memberikan pelayanan adalah bagaimana cara pustakawan dalam menunjukan sikap empati dan memiliki rasa toleransi terhadap sesama. Ini berarti pustakawan harus mampu untuk memahami perbedaan dan dapat

menerima saran maupun kritik dari pemustaka setra memiliki rasa solidaritas antar sesama.<sup>32</sup> Sikap tenggang rasa yang dimiliki oleh pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, mendapatkan beberapa penilaian dari pemustaka. Terkait dengan sikap tenggang rasa yang dimiliki pustakawan dan staf layanan sirkulasi masih perlu ditingkatkan kembali. Sebagaimana hasil wawancara yang di ungkapkan oleh informan:

“Ya, Pustakawan membantu saya cukup simpatik dan pada saat melihat sedang kebingungan dan pada saat pemustaka meminta bantuan, pustakawan segera membantu. Saya merasa bahwa pustakawan tidak mendahulukan kepentingan saya, hanya cukup membantu sesuai dengan kemampuan pustakawan. Mempunyai toleransi terhadap saya pada saat melakukan kesalahan. Pustakawan dan staf menghormati saya. Jika salah pustakawan dan staf memberi teguran serta arahan dan memberitahu salahnya dimana seperti membawa tas masuk ke dalam perpustakaan. Menurut saya, sudah cukup profesional”<sup>33</sup>

“Ya, Pustakawan dan staf memberikan empati dan membantu saya pada saat kesulitan. Menurut saya, pustakawan dan staf belum mendahulukan kepentingan

---

<sup>32</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm 141-142

<sup>33</sup> Wawancara dengan Asyifa Ainurrahmah, pada tanggal 22 November 2022 pukul 10:15 WIB

saya, karena saya melihat bahwa kondisi perpustakaan sedang ramai dan banyak mahasiswa, jadi fokus pustakawan tidak hanya kepada satu saya saja, tapi saya tidak memperlmasalahkan hal itu. Iya, saya dibantu pustakawan dan staf. Pustakawan dan staf menghormati saya, tetapi tetap biasa saja. Memberi teguran dengan memberi arahan dan diberitahu dengan baik dan benar. Menurut saya belum profesional, karena beberapa waktu memang pustakawan dan staf seperti suasananya hatinya sedang tidak baik, pustakawan dan staf melayani dengan kurang semangat dan terlihat lelah sehingga terkesan melayani dengan kurang ikhlas.”<sup>34</sup>

“Ya, pustakawan membantu ketika kesulitan dan terlihat empati terhadap saya. Menurut saya, untuk mendahulukan kepentingan pemustaka tidak, seperti pada saat kondisi ramai, terkadang susananya sedang kurang kondusif. Baik dan memberikan toleransi serta menghargai saya. Pustakawan dan staf cukup baik memberikan toleransi pada saat saya melakukan kesalahan. Iya, Diberitahu dan ditegur dengan baik. Pustakawan dan staf menghormati saya sebagai pengunjung. Cukup profesional pustakawan dan staf membantu sesuai dengan kemampuannya.”<sup>35</sup>

“Untuk empati yang pustakawan dan staf berikan, menurut saya yang sering berkunjung ke perpustakaan masih sangat kurang. Mendahulukan kepentingan saya tapi untuk prioritas tidak. Pustakawan

---

<sup>34</sup> Wawancara dengan Miftahul Farochah, pada tanggal 22 November 2022 pukul 11.30 WIB

<sup>35</sup> Wawancara dengan Sophia Dara Maharani, pada tanggal 24 November 2022 pukul 09.30 WIB

dan staf toleransi tetapi masih kurang, kalau bisa ditambah lagi rasa toleransinya. Pada saat itu saya scan kartu perpustakaan untuk meminjam kunci loker dan kondisi sedang ramai dan harus mengulang scan, tetapi saat itu staf menegur dengan wajah kurang ramah dan menyenangkan. Pada saat berkunjung, pustakawan menghormati saya. Pustakawan dan staf cukup profesional, hanya terkadang seperti sikap pustakawan dan staf yang kurang menyenangkan dan terlihat wajah datar saja.”<sup>36</sup>

“Empati pustakawan dan staf menurut saya baik, terlihat ketika saya bertanya ketentuan peminjaman dan meminta bantuan, mereka sangat terlihat berunggu-sungguh dan membantu dengan bersemangat dalam memberikan informasi kepada saya, pada saat berkunjung, pustakawan dan staf juga memberikan saya senyum dan ketika membuat salah menegur dengan nada yang lembut bagi saya.”<sup>37</sup>

Dari penjelasan beberapa pemustaka dapat disimpulkan bahwa, untuk sikap tenggang rasa yang dimiliki pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yaitu, (1) baik dalam menunjukkan sikap tenggang rasa kepada pemustaka, seperti pada saat pemustaka meminta bantuan dan arahan, 2) pustakawan dan staf membantu dan

---

<sup>36</sup> Wawancara dengan Dwi Puspaningrum, pada tanggal 24 November 2022 pukul 11.00 WIB

<sup>37</sup> Wawancara dengan aminatul wahidah, pada tanggal 26 Desember 2022, pukul 10.30 WIB

menghormati pengunjung, (3) simpatik yang pustakawan dan staf tunjukan juga baik, ketika pemustaka melakukan kesalahan atas ketidaktahuan aturan yang ada diperpustakaan staf memberikan penjelasan dengan cukup baik dan mudah dimengerti. Namun beberapa pemustaka juga merasa bahwa sikap tengang rasa yang dimiliki pustakawan dan staf bagian sirkulasi masih sangat kurang, seperti pada saat berkunjung keadaan perpustakaan ada pustakawan yang melayani dengan menunjukkan raut wajah yang sangat kurang menyenangkan dan dirasa kurang jika harus mendahulukan kepentingan pemustaka. Intinya adalah pemustaka menginginkan pustakawan dan staf melayani dengan profesional dalam keadaan apapun. Karena untuk melayani pemustaka dengan kebutuhan yang berbeda-beda pustakawan di sini harus bisa memberikan yang terbaik agar hubungan antar pemustaka dan pustakawan tetap terjalin.

#### **4. Sopan**

Seseorang dapat dikatakan sopan apabila dapat memperlakukan orang lain dengan menggunakan bahasa yang sopan dan tingkah laku serta tata krama kepada siapapun.<sup>38</sup> Sikap sopan yang dimiliki oleh pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang,

---

<sup>38</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm 141-142

mendapatkan beberapa penilaian dari pemustaka. Terkait dengan sikap sopan yang dimiliki pustakawan dan staf layanan sirkulasi masih perlu ditingkatkan kembali. Sebagaimana hasil wawancara yang di ungkapkan oleh informan:

“Iya, Pustakawan dan staf sopan kepada saya. Pustakawan melayani dengan senyum dan ramah, saya juga merasa senang jika melayani dengan senyum. Pustakawan memberikan bimbingan dengan memakai perkataan yang santun dan jelas, pada saat meminjam buku dan bukunya tidak dapat dipinjam, pustakawan dan staf berbicara dengan bahasa yang baik.”<sup>39</sup>

“Iya, Staf dan pustakawan Sopan terhadap terhadap saya. Pada saat bertanya, pustakawan dan staf terlihat sopan dan memberi arahan, bimbingan dengan bahasa yang santun, tetapi pada waktu itu sepertinya pustakawan sedang terlihat lelah, jadi terlihat tidak semangat, terkesan seperti sedang tidak fit. Ya, berbicara dengan santun dan mudah dimengerti.”<sup>40</sup>

“Iya, Saya melihat staf dan pustakawan melayani dengan cukup sopan terhadap saya, memang seharusnya seperti itu. Saya melihat staf dan pustakawan melayani dengan cukup baik, pada saat meminta tolong terlihat membantu. Menurut saya sopan

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan Asyifa Ainurrahmah, pada tanggal 22 November 2022 pukul 10:15 WIB

<sup>40</sup> Wawancara dengan Miftahul Faroahah, pada tanggal 22 November 2022 pukul 11.30 WIB

, dan dalam hal komunikatif juga baik.”<sup>41</sup>

“Menurut saya, untuk kesopanan yang dimiliki staf dan pustakawan sudah cukup baik terhadap saya. Tetapi saya pernah pada saat mengembalikan buku, lalu tidak bisa karena belum mengetahui dan pertama kali berkunjung, kemudian saya diberi tau bahwa pengembalian dapat dilakukan di lantai 2, lantai 3 untuk pengembalian jika melakukan keterlambatan. Tetapi pustakawan menunjukkan sikap yang kurang menyenangkan seperti terlihat sedang marah. Menurut saya masih kurang, karena pustakawan dan staf belum memberikan pelayanan yang terlihat ikhlas.”<sup>42</sup>

“Ya, pustakawan dan staf sopan kepada saya, ketika saya, menegur dengan memberkan arahan, sikap pustakawan dan staf menyenangkan pada saat perpustakaan terlihat ramai sikap ramah yang ditunjukkan kepada pemustaka, memberikan senyum, Ketika saya bertanya jawabnya komunikatif dan mendengarkan baik keinginan saya.”<sup>43</sup>

Terkait dengan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan tentang sikap sopan yang dimiliki pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yaitu, (1) baik dalam menunjukkan sikap sopan kepada

---

<sup>41</sup> Wawancara dengan Sophia Dara Maharani, pada tanggal 24 November 2022 pukul 09.30 WIB

<sup>42</sup> Wawancara dengan Dwi Puspaningrum, pada tanggal 24 November 2022 pukul 11.00 WIB

<sup>43</sup> Wawancara dengan aminatul wahidah, pada tanggal 26 Desember 2022, pukul 10.30 WIB

pemustaka seperti menggunakan bahasa yang santun, (2) memberikan senyum pada saat melayani dengan menggunakan bahasa yang komunikatif sehingga mudah dimengerti, (3) pada saat memberikan arahan pada saat meminjam dan mengembalikan, sikap yang ditunjukkan sudah baik. Akan tetapi beberapa pemustaka menilai bahwa sikap sopan yang dimiliki pustakawan dan staf masih kurang, pada saat melayani pemustaka, pustakawan menunjukkan sikap yang kurang menyenangkan, pada saat memberitahu pemustaka terkait dengan pengembalian, seperti terlihat sedang marah. Maka dari itu, pemustaka berharap tidak hanya pada saat melakukan pengembalian dan peminjaman mereka bersikap sopan, tetapi disituasi apapun staf dan pustakawan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan ramah dan santun terhadap pemustaka. Seperti ketika pemustaka meminta bantuan agar lebih dekat dengan pustakawan ataupun staf yang bertugas kemudian bertanya tentang bagaimana sistem peminjaman atau pengembalian dan hal lainnya.

## **5. Peduli**

Salah satu kunci dari sukses adalah dapat menghargai sesama, contoh seperti memberikan bantuan dan memanggil orang dengan panggilan yang terdengar sopan dan bisa memberikan rasa nyaman pada pemustaka baik dalam hal meminta bantuan ataupun

hanya sekedar bertanya.<sup>44</sup> Sikap peduli yang dimiliki oleh pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, mendapatkan beberapa penilaian dari pemustaka. Terkait dengan sikap peduli yang dimiliki pustakawan dan staf layanan sirkulasi masih perlu ditingkatkan kembali. Sebagaimana hasil wawancara yang di ungkapkan oleh informan:

“Iya. Staf peduli terhadap saya, pada saat saya belum mengetahui aturan dan cara menggunakan alat yang ada di perpustakaan. Menurut saya, sudah cukup baik dalam memberikan sikap pedulinya, dan memberi informasi sesuai dengan apa yang saya butuhkan. Tetapi untuk menyapa dengan panggilan atau sapaan tidak diberikan oleh pustakawan maupun staf, hanya biasa saja.”<sup>45</sup>

“ya, peduli. Saya melihat pustakawan dan staf, pada saat meminta bantuan kemudian sudah cukup membantu. Peduli yang ditunjukkan pustakawan dan staf terhadap saya seperti memberitau arahan pada saat masuk ke perpustakaan. Pustakawan dan staf tidak menyapa kepada saya, jika ingin masuk perpustakaan ya masuk saja.”<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm 141-142

<sup>45</sup> Wawancara dengan Asyifa Ainurrahmah, pada tanggal 22 November 2022 pukul 10:15 WIB

<sup>46</sup> Wawancara dengan Miftahul Farochah, pada tanggal 22 November 2022 pukul 11.30 WIB

“Tidak begitu peduli terhadap saya yang sedang kebingungan, pustakawan melihat, hanya saja tidak langsung dibantu letak kesulitannya dimana. Hanya cukup di arahkan, peduli staf dan pustakawan sudah baik dan memberi bantuan informasi sesuai dengan kebutuhan saya. Tetapi untuk sapaan pustakawan menyapa atau hanya sekedar sayy hello dengan pemustaka itu tidak, terkadang tersenyum, kalau bisa ya senyum seperti itu, agar tidak terlihat menyeramkan.”<sup>47</sup>

“Pustakawan dan staf peduli kepada saya. Pada saat saya sedang kesulitan atau bertanya tentang sistem aturan peminjaman seperti apa, kemudian pustakawan mengarahkan. Tetapi untuk sapaan pustakawan menyapa atau hanya sekedar sayy hello dengan pemustaka itu tidak, terkadang tersenyum, kalau bisa ya senyum seperti itu, agar tidak terlihat menyeramkan. Staf dan pustakawan tidak memberikan spaan kepada saya, seperti pada saat masuk ke perpustakaan, staf dan pustakawan hanya tersenyum biasa tidak menyapa.”<sup>48</sup>

“Peduli terhadap saya, pustakawan dan staf melihat saya kebingungan dan langsung mengambil tindakan ketika saya kebingungan, dengan ekspresi yang bersemangat ,ketika saya kesusahan pada saat mencari buku juga terlihat membantu.Pustakawan dan staf hanya memberi senyum tipis pada saat saya tersenyum pustakawan dan staf juga ikut tersenyum. kepada

---

<sup>47</sup> Wawancara dengan Sophia Dara Maharani, pada tanggal 24 November 2022 pukul 09.30 WIB

<sup>48</sup> Wawancara dengan Dwi Puspaningrum, pada tanggal 24 November 2022 pukul 11.00 WIB

saya.”<sup>49</sup>

Dari hasil pemaparan wawancara di atas dapat disimpulkan untuk sikap peduli yang dimiliki pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tentunya menurut pemustaka yaitu, (1) baik, terlihat pada saat memberikan bantuan yang dibutuhkan pemustaka pada saat bertanya dan mengarahkan pada saat kebingungan, (2) sikap peduli staf dan pustakawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka terlihat mengarahkan dan sudah baik. Namun beberapa juga merasa bahwa kepedulian yang pustakawan dan staf masih harus ditingkatkan lagi. Pemustaka ingin staf dan pustakawan peduli tidak hanya pada saat meminta bantuan saja, tetapi untuk sapaan dengan senyum hangat ketika berkunjung, tetapi pustakawan tidak memberikan itu.

## **B. Analisis Data**

Setelah peneliti melakukan deskripsi data dari hasil penelitian di lapangan, kemudian peneliti akan melakukan pengembangan data dalam bentuk analisis data. Pada bagian ini, penulis akan menganalisis persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas

---

<sup>49</sup> Wawancara dengan aminatul wahidah, pada tanggal 26 Desember 2022, pukul 10.30 WIB

Islam Negeri Walisongo Semarang, terkait dengan sikap penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, sopan dan peduli.

Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tentang sikap penuh perhatian yang dimiliki pustakawan dan staf pada saat melayani pemustaka bagian layanan sirkulasi, sebagai berikut:

**a. Penuh Perhatian**

Dalam hal ini terkait dengan sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang adalah perhatian yang dimiliki pustakawan dan staf untuk membantu menyediakan bantuan kepada pemustaka, dan sikap yang diberikan oleh pustakawan dan staf pada saat memberikan pelayanan. Sesuai yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, menurut Fatmawati dalam Suwarno, pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal mana yang dianggap sulit bagi pemustaka pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka. Di dalam masyarakat dan dikantor pustakawan tidak sendirian. Pustakawan bergaul dengan orang lain. Ini artinya pustakawan harus membangun rasa peduli dengan kebutuhan orang lain untuk memberikan rasa nyaman kepada mereka yang berada dalam posisi sebagai pemustaka.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm 141-142

Pemaparan hasil wawancara yang diperoleh penulis mengenai sikap perhatian pustakawan dan staf layanan sirkulasi, jadi dapat disimpulkan dari hasil wawancara di atas terkait dengan sikap penuh perhatian yang dimiliki pustakawan dan staf di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang ternyata menunjukkan hasil yang sudah cukup baik dan memberikan perhatiannya dalam melayani pemustaka, terlihat dari bagaimana pustakawan dan staf memberikan perhatian pada saat pemustaka kebingungan, seperti menggunakan alat pinjam dan pengembalian mandiri, kemudian pemustaka diberitahu mengenai hal atau aturan yang ada di perpustakaan yang belum pemustaka ketahui. Namun perhatian yang pustakawan dan staf berikan pada saat melayani dapat dirasakan oleh pemustaka yang lain, seperti yang berkaitan dengan perhatian dan melayani bukan hanya dengan ucapan tetapi juga dengan memberikan contoh langsung, dari hal ini pemustaka menginginkan bahwa sikap perhatian masih harus di tingkatkan lagi. Pustakawan diharapkan dapat memberikan solusi cerdas mengenai permasalahan pemustaka dan mencoba untuk lebih mengerti keinginan pemustaka. Dengan begitu pemustaka merasa nyaman dan hubungan baik akan tetap terjalin.

#### **b. Penuh Pertolongan**

Sikap yang diberikan atau perlakuan baik yang dilakukan seseorang (orang lain) salah satunya yaitu sikap *courtesy* yang dimiliki pustakawan salah satunya adalah penuh pertolongan

(*helpful*). Sebagaimana menurut Fatmawati dalam Suwarno, sebagaimana dipahami bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak lepas dari aspek keterbatasan dan kemampuan yang perlu dibantu oleh orang lain. Demikian pula dengan pemustaka yang tidak selalu menemukan kemudahan dalam mencari informasi maupun hal lain. Pustakawan dituntut untuk peka rasa dan ringan tangan membantunya. Pustakawan dituntut mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian solusi lain tanpa pamrih kepada pemustaka.<sup>51</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan dapat disimpulkan bahwa, terkait dengan sikap penuh pertolongan yang dimiliki pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dinilai telah memberikan bantuan berupa pertolongan pada saat melayani pemustaka dengan baik, pemustaka sangat merasa terbantu dengan keberadaan pustakawan dan staf, seperti pustakawan membantu dengan senang hati ketika pemustaka meminta tolong agar dibantu mencarikan buku menggunakan mesin, ataupun meminta pertolongan pada saat mengalami kesulitan. Namun tidak semua pustakawan memberikan pertolongan dengan senang hati, masih ada yang terlihat kurang pada saat memberikan pertolongan kepada pemustaka, dengan memberikan penjelasan seadanya,

---

<sup>51</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm 141-142

pustakawan dan staf kurang mengerti dan dirasa kurang peka terhadap maksud dan keinginan pemustaka, seperti kurang cepat dalam memberikan tanggapan dan pada saat kebingungan kurang untuk membantu dengan cekatan. Pustakawan diharapkan mampu untuk memberikan pertolongan dengan cepat tanggap dan memahami keinginan pemustaka, tidak harus bertanya terlebih dahulu, intinya pemustaka berharap jika pustakawan dan staf yang bertugas melihat pemustaka sedang kesulitan, tanpa bertanya langsung ditanya kemudian menolong. Dengan begitu pemustaka merasa sangat terbantu akan adanya pustakawan dan staf yang selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk penggunaanya.

**c. Tenggang Rasa**

Yang dimaksud tenggang rasa disini adalah memiliki perilaku yang baik, menjaga dan berusaha untuk menghargai pendapat, perasaan orang lain. Seperti yang telah paparkan di bab sebelumnya mengenai *coustry* sikap yang dapat dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Menurut Fatmawati dalam Suwarno, pustakawan dapat menunjukkan sikap empati kepada pemustaka. Misalnya pustakawan selalu memperlihatkan empatinya dengan mendahulukan kepentingan pemustaka dan mendengarkan dengan baik masukan, kritikan dan saran dari pemustaka. Harus menjadi kesadaran bahwa orang yang satu dengan yang lainnya memiliki perbedaan. Ini artinya dibutuhkan sikap toleransi, tenggang rasa untuk menjembatani

perbedaan ini untuk secara bersama-sama membangun sikap saling menghormati, menghargai dan menghindarkan diri dari aksi saling menjatuhkan. Dengan mengembangkan sikap tenggang rasa ini, setidaknya pustakawan telah menunjukkan adanya nilai profesionalisme dalam dirinya.<sup>52</sup>

Pemaparan hasil wawancara yang diperoleh penulis mengenai sikap perhatian pustakawan dan staf layanan sirkulasi, dapat disimpulkan dari hasil wawancara di atas terkait dengan sikap tenggang rasa yang dimiliki pustakawan dan staf di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, berdasarkan data hasil penelitian sikap tenggang rasa pustakawan dan staf yang ditunjukkan sudah cukup baik, terbukti dari pemustaka pada saat bertanya atas ketidaktahuan aturan yang ada di perpustakaan, staf memberikan penjelasan dengan cukup baik dan mudah dimengerti. Pustakawan menghormati juga terlihat sangat menghormati pemustaka dan simpatik yang ditunjukkan pustakawan dan staf terhadap pemustaka juga sudah baik. Namun ada juga pemustaka yang sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pustakawan, tetapi masih mengeluh pada saat pustakawan dan staf melayani dengan tidak mendahulukan kepentingan pemustaka, sikap tenggang rasa yang dirasa kurang tersebut membuat beberapa pemustaka lainnya kurang enjoy. Pemustaka berharap pada saat

---

<sup>52</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm 141-142

memberikan pelayanan, pustakawan dan staf dapat bersikap profesional dalam situasi apapun, karena pemustaka mempunyai pemahaman yang berbeda dan pustakawan harus bisa memberikan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Sehingga hubungan yang terjalin antara pustakawan dan pemustaka selalu baik.

#### **d. Sopan**

Penampilan atau gaya bicara seseorang untuk menunjukkan sikap pada saat bertemu orang baru ataupun teman dapat dilihat dari perlakuan yang ditunjukkan, menurut Fatmawati dalam Suwarno, pustakawan pada saat melayani pengguna dituntut untuk selalu bertingkah laku secara baik dan menyenangkan dengan menggunakan kata-kata yang ramah santun dan komunikatif. Tentu saja tidak hanya satu arah kepada pemustaka saja, tetapi juga terhadap rekan, teman sejawat maupun dengan atasan. Sopan santun adalah budaya bangsa Indonesia. Untuk menunjukkan bahwa pustakawan itu berbudaya, bagaimanapun sibuknya harus tetap berlaku sopan, santun, ramah dan bersahabat.<sup>53</sup>

Terkait dengan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan tentang sikap sopan yang dimiliki pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang cukup baik dan memberikan senyum pada saat

---

<sup>53</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm 141-142

melayani dengan menggunakan bahasa yang komunikatif sehingga mudah dimengerti, pada saat memberikan arahan pada saat meminjam dan mengembalikan, sikap yang ditunjukkan sudah baik. Akan tetapi perlu digaris bawahi mengenai kesopanan yang dimiliki pustakawan dan staf. Pemustaka berharap tidak hanya pada saat melakukan pengembalian dan peminjaman mereka bersikap sopan, tetapi disituasi apapun staf dan pustakawan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan ramah dan santun terhadap pemustaka. Seperti ketika pemustaka meminta bantuan agar lebih dekat dengan pustakawan ataupun staf yang bertugas kemudian bertanya tentang bagaimana sistem peminjaman atau pengembalian dan hal lainnya.

**e. Peduli**

Dalam hal ini sikap peduli diharapkan mampu untuk menciptakan citra positif dalam memberikan pelayanan, menurut Fatmawati dalam Suwarno Suatu kalimat bijak mengatakan bahwa kunci sukses hidup bermasyarakat adalah sikap saling menghormati orang lain adalah sikap mulia yang perlu dijunjung tinggi oleh setiap manusia sebagai anggota dari suatu masyarakat tidak terkecuali pustakawan. Contoh sederhana adalah pada saat pustakawan memanggil orang lain, terdengar menyejukan hati apabila pustakawan menggunakan sapaan hormat kepada pemustaka.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm 141-142

Pemaparan hasil wawancara yang diperoleh penulis mengenai sikap peduli pustakawan dan staf layanan sirkulasi, jadi dapat disimpulkan dari hasil wawancara di atas terkait dengan sikap peduli yang dimiliki pustakawan dan staf di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang sudah dikatakan pedulinya cukup baik, terlihat dari pustakawan dan staf yang memberikan bantuan kepada pemustaka, seperti pemustaka bertanya kemudian pustakawan membantu dan memberikan arahan. Namun, tidak semua pustakawan peduli terhadap kebutuhan pemustaka, pustakawan hanya merespon pada saat bertanya meminta bantuan. Sebenarnya yang pemustaka inginkan adalah pada saat meminta bantuan kemudian pustakawan membantu dengan sapaan dan senyum hangat pada saat berkunjung tetapi tidak semua pustakawan menunjukkan itu. Sehingga jika pustakawan menerapkan itu, pemustaka akan merasa dekat dengan pustakawan walaupun pustakawan baru pertama kali berkunjung.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Bersumber dari analisa data yang telah dimuat pada bab sebelumnya, peneliti membuat kesimpulan mengenai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dan staf layanan sirkulasi di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang terkait dengan sikap penuh pertolongan, penuh perhatian, tenggang rasa, sopan dan peduli yang dimiliki pustakawan dan staf pada saat melayani pemustaka bagian layanan sirkulasi, sebagai berikut:

1. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dan Staf Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang terkait dengan sikap penuh perhatian yaitu sudah dikatakan baik, dalam hal memberikan bimbingan kepada pemustaka..
2. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dan Staf Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang terkait dengan sikap penuh pertolongan sudah baik, pada saat memberikan pertolongan dengan memberikan pertolongan pada saat pemustaka merasa sulit dalam menggunakan fasilitas yang ada.
3. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dan Staf Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang terkait dengan sikap tenggang rasa baik, adanya pengertian pustakawan dan staf terhadap

kebutuhan pemustaka.

4. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dan Staf Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang terkait dengan sikap sopan yang pustakawan dan staf miliki sudah dikatakan baik, dengan memberikan arahan dengan menggunakan kata yang ramah, komunikatif dan mudah dimengerti.
5. Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dan Staf Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang terkait dengan sikap peduli baik, perhatian lebih yang diberikan pustakawan dan staf kepada pemustaka yang sedang terlihat kebingungan.

## **B. Saran**

Setelah peneliti melakukan penelitian dan menguraikan hasil penelitian, maka peneliti mohon izin tanpa mengurangi rasa hormat untuk memberikan saran dengan harapan agar menjadi perbaikan ke arah yang lebih baik lagi. Adapun saran-saran yang ditemukan oleh peneliti adalah:

1. Pustakawan dan staf diharapkan mampu untuk memberikan perhatian penuh kepada pemustaka, dengan memberikan senyum ramah dan pada saat melayani dan berusaha memberikan contoh langsung pada saat pemustaka membutuhkan bantuan. Sehingga pemustaka merasa diperhatikan dan membuat hubungan antar pustakawan dengan pemustaka terjalin dengan baik.

2. Pustakawan dan staf diharapkan dapat bersikap profesional dalam situasi apapun, karena pemustaka mempunyai pemahaman yang berbeda-beda dan pustakawan harus bisa memberikan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Dengan begitu pemustaka merasa bahwa pustakawan dan staf bersikap adil.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aldila, Vaze, '*Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Kota Padang Panjang*', September, 2019, 447–55.
- Arsin Siregar, Muhammad Riandy, 'Kompetensi Yang Harus Di Miliki Seorang Pustakawan', *Jurnal Iqra*', vol.9.02 (2015), 211–22 <<https://media.neliti.com/media/publications/196919-ID-peran-pustakawan-dalam-meningkatkan-laya.pdf>>.
- Basuki, Sulisty, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993)
- Batubara, Abdul Karim, 'Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan', *Jurnal Iqra*', 3.1 (2009), 9–17.
- Davidoff Linda , *Psikologi: Suatu Pengantar*, terj. Mari Juniarti, ed. Ke-2,jil.2, (Jakarta: Erlangga, 1991)
- Gerungan, *Psikologi Sosial*, (Bandung: Eresco, 1991)
- Hartono, *Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan Dari Masa ke Masa*, (Malang: UIN MALIKI PRESS, 2015)
- Hartono, *Kompetensi Pustakawan Profesional; Menuju Perpustakaan Modern Era Informasional* (Yogyakarta: Calpulis, 2016)
- Hartono, *Manajemen Perpustakaan Profesional Dasar-Dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*, (Jakarta: Sagung Seto, 2016)
- Hasan Iqbal, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, ( Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002)
- Herdiansyah Haris, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010)

Hidayati Siti and Suciati,Uminurida ‘Memahami Karakteristik Pemustaka Dalam Layanan Perpustakaan’, *Media Informasi*, 29.1 (2020), 128–41 <<https://doi.org/10.22146/mi.v29i1.4014>>.

Irwanto, *Psikologi Umum :Buku Panduan Mahasiswa*, (Jakarta : PT. Prenhallindo, 2002)

Ismaya, Skripsi: “*Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekretariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*”(Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin:2013)

Istiana, Purwani, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2015)

Jeannette Ho and Gwyneth H. Crowley, ‘User Perceptions of the “Reliability” of Library Services at Texas A&M University: A Focus Group Study’, *Journal of Academic Librarianship*, 29.2 (2003), 82–87 <[https://doi.org/10.1016/S0099-1333\(02\)00423-8](https://doi.org/10.1016/S0099-1333(02)00423-8)>.

*Layanan Cinta, Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*, ed. by Edy Suprayitno. Ahmad, Mansur Sutedjo, Surono (Jakarta: Sagung Seto, 2012).

M Sianipar, ‘Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara’, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4.2 (2019), 1–7 <<http://repository.uinsu.ac.id/8377/>>.

M. Yusup, Pawit, dan Subekti, Priyo, *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi*, (Jakarta: Kencana, 2010)

Nur Mohamad, ‘*Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Menggunakan Sistem Self Service Pada Perpustakaan Kementerian Perdagangan Republik Indonesia*’, 2017, 112.

Nur Rochmah, ‘Pengaruh Soft Skill Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta’, *Berkala Ilmu*

*Perpustakaan Dan Informasi*, 12.2 (2016), 144  
<<https://doi.org/10.22146/bip.17294>>.

Nur Widya, Azmi and Suwarno Wiji, 'Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Jepara', *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2.4 (2013), 10–17.

Pawit, M. Yusup, *Teori Dan Praktik Penelusuran Informasi (Information Retrieval)* (Jakarta: Kencana, 2010).

Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2003)

Prastowo, Andi, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Jogjakarta: Diva Press, 2012)

Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2020).

R Ghina, *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*, 2015  
<<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/1051>>.

Rahayuningsih, Fransisca, *Mengukur Kepuasan Pemustaka; Menggunakan Metode LibQUAL+<sup>TM</sup>*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015)

Rodin, Rhoni, *Pustakawan Profesional di Era Digital*, (Yogyakarta: Suluh Media, 2017)

Rodin, Rhoni, *Pustakawan Profesional di Era Digital; Meningkatkan Kreativitas Inovatif dan profesionalitas Pustakawan* (Yogyakarta: Suluh Media, 2017)

Septian Wicaksono, Gigih dan Sri Ati, 'Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Batang', *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6.3 (2017), 21–30  
<<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23129>>.

- Sianipar Marlina, Skripsi: “*Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan di Perpustakaan*” ( Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara: 2019).
- Siregar, Akhirani Sintia, Skripsi: “*Persepsi Pemustaka tentang Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan dan Karsipan Kota Medan*” (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara : 2020)
- Sudibyo, Noerhayati, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Bandung : Alumni 1887)
- Sugiyono, ‘Memahami Penelitian Kualitatif’ (Bandung: Alfabeta, 2012), p. 1.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*, (Bandung: Alfabeta, 2006)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2019).
- Sukmadinata, Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010)
- Suwarno, Wiji, *Psikologi Perpustakaan* , (Jakarta: Sagung Seto, 2009)
- Terta Dewi, Sri and Ardoni Ardoni, ‘Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang’, *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1.1 (2012), 160–73 <<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/501>>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan , Jakarta : Perpustakaan Nasional Indonesia.
- Walgito, Bimo, *Pengantar Psikologi Umum*. (Yogyakarta: Andi, 2002)

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1: PEDOMAN WAWANCARA

Hari/Tanggal : Selasa, 22 November-Kamis 24 November 2022

Tempat : Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo

Semarang

No.	Indikator Sikap	Pertanyaan
1.	Penuh Perhatian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bagaimana perhatian pustakawan dan staf dalam memberikan bantuan kepada anda?</li><li>2. Apakah pustakawan dan staf memberikan solusi ketika anda mengalami kesulitan?</li><li>3. Bagaimana intonasi suara yang diucapkan oleh staf dan pustakawan pada saat memberikan bantuan kepada anda?</li><li>4. Apakah pustakawan dan staf memberikan perhatian kepada anda sambil memperagakan?</li><li>5. Apakah pustakawan dan staf memberikan perhatian secara individual kepada anda?</li><li>6. Apakah staf dan pustakawan cepat tanggap dalam membantu anda?</li></ol>

2.	Penuh Pertolongan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah pustakawan dan staf peka terhadap anda ketika anda mengalami kesulitan?</li> <li>2. Apakah pustakawan ringan tangan apabila anda meminta bantuan?</li> <li>3. Apakah pustakawan terlihat pamrih dalam memberikan pertolongan?</li> <li>4. Bagaimana ekspresi yang ditunjukkan pada saat pustakawan dan staf memberikan pertolongan kepada anda?</li> </ol>
3.	Tenggang Rasa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah pustakawan dan staf menunjukkan sikap empati kepada anda?</li> <li>2. Apakah pustakawan dan staf mendahulukan kepentingan anda?</li> <li>3. Apakah staf dan pustakawan memiliki rasa toleransi terhadap anda?</li> <li>4. Apakah pustakawan dan staf menunjukkan sikap tenggang rasa pada saat anda melakukan kesalahan?</li> <li>5. Apakah pustakawan dan staf menghormati anda?</li> <li>6. Bagaimana cara pustakawan dan staf menegur anda ketika anda melanggar aturan perpustakaan?</li> </ol>

		<p>7. Apakah pustakawan dan staf sudah menunjukkan sikap profesional dalam bekerja?</p>
4.	Sopan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah staf dan pustakawan bertingkah laku secara baik kepada anda?</li> <li>2. Apakah staf dan pustakawan melayani anda dengan sikap yang menyenangkan?</li> <li>3. Apakah pustakawan dan staf menggunakan perkataan yang santun dan komunikatif?</li> </ol>
5.	Peduli	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah pustakawan dan staf peduli ketika anda sedang kebingungan?</li> <li>2. Sikap peduli seperti apa yang diberikan kepada anda?</li> <li>3. Pada saat anda berkunjung, apakah pustakawan dan staf memberikan sapaan kepada anda?</li> </ol>

## LAMPIRAN 2: REDUKSI DATA WAWANCARA

No	Indikator	Pertanyaan	Informan	Hasil Wawancara	Reduksi	Analisis
1.	Penuh Perhatian	1. Bagaimana perhatian pustakawan dan staf dalam memberikan bantuan kepada anda?	AA	“Yang saya rasakan setiap kali berkunjung ke perpustakaan perhatian yang diberikan pustakawan dan staf menurut saya nggak sepenuhnya diberikan, seperti misalnya saya meminjam buku dan saya belum tau caranya memakai alat peminjam mandiri.”	Yang saya rasakan setiap berkunjung ke perpustakaan perhatian yang diberikan kepada pemustaka, misalnya seperti pemustaka belum mengetahui meminjam buku dengan menggunakan alat	Pustakawan tidak sepenuhnya memberikan perhatian kepada pemustaka, memberitahu pemustaka yang belum mengetahui seperti menggunakan alat peminjaman mandiri.

					pinjam mandiri.	
			MF	“Menurut saya perhatiannya itu sudah baik, saya minta bantuan juga dibantu dan diarahkan langsung”.	Menurut saya perhatian yang sudah baik, saya meminta bantuan langsung dibantu dan diarahkan langsung.	Pustaka wan dan staf sudah memberikan perhatian dengan baik dan pustaka wan member i arahan langsung kepada pemustaka.
			SDM	“Iya, ramah ngasih bantuanya ke saya”.	Iya, pustaka wan member i bantuan kepada saya.	Pustaka wan member ikan bantuan terhadap pemustaka.

			DP	“Iya, saya lihat staf yang di perpustakaan melayani dengan ngasih perhatian yang cukup baik kepada saya”.	Iya, saya melihat staf yang ada di perpustakaan melayani dan memberikan perhatian dengan cukup baik kepada saya.	Pemustaka melihat bahwa staf melayani dengan memberikan perhatian cukup baik kepada pemustaka.
		2. Apakah pustakawan dan staf memberikan solusi ketika anda mengalami kesulitan	AA	”Pustakawan cukup memberi solusi pas saya lagi kebingungan.”	Iya, pustakawan cukup memberi solusi pada saat saya sedang kebingungan.	Pustakawan sudah cukup memberi solusi kepada pemustaka yang sedang kebingungan.

		n?	MF	<p>“Ya, pernah juga pas lupa bawa kartu perpustakaan dan saya mau minjem buku tapi gabisa, trus pustakawan bilang gapapa kalo ga pake kartu, dan boleh untuk nyebutin namanya.”</p>	<p>Saya pada saat itu pernah lupa bawa kartu perpustakaan, dan ketika ingin meminjam buku tidak bisa, lalu pustakawan berkata bahwa tidak apa kalau tidak memakai dan akhirnya pemustaka menyebutkan</p>	<p>Pemaparan tersebut bahwa, pemustaka pada saat itu hanya membawa kartu identitas untuk meminjam buku di perpustakaan, kemudian pustakawan berkata tidak apa jika tidak memakai kartu, dan memberi solusi bahwa untuk</p>
--	--	----	----	---	--	--

					nim nya	meminjam dapat menyebutkan nim.
			SDM	“Ngasih solusi seperti cara menggunakan mesin peminjaman mandiri.”	Memberikan solusi seperti cara menggunakan mesin peminjaman mandiri	Pemustaka diberi solusi cara menggunakan mesin peminjaman mandiri.
			DP	“Iya, mereka Juga ngasih solusi pada saat kebingungan.”	Iya, pustakan dan staf Memberikan solusi pada saat kebingungan	Pustakan dan staf memberikan solusi pada saat pemustaka kebingungan.

		3. Bagaimana intonasi suara yang diucapkan oleh staf dan pustakawan pada saat memberikan bantuan kepada anda?	AA	“Intonasi pas ngomong menurut saya tidak terlalu tinggi.”	Intonasi ketika berbicara menurut saya tidak terlalu tinggi	Menurut pemustaka, pustakawan menggunakan intonasi suara pada saat berbicara tidak begitu tinggi.
	MF		“Intonasi suara biasa aja”	Intonasi suara biasa saja	Pustakawan dan staf menggunakan intonasi suara yang biasa saja.	
	SDM		“Kalo untuk suara bernada jutek dan raut mukanya juga kaya merengut	Untuk intonasi suara bernada jutek dan menunjuk	Pustakawan dan staf menggunakan intonasi yang	

				gitu.”	kan raut wajah yang bersungut-sungut.	bernada jutek dan dengan wajah yang terlihat bersungut tidak senyum.
			DP	“Berbicara dengan intonasi yang cukup ramah.”	Berbicara dengan menggunakan intonasi yang cukup ramah	Pustakawan dan staf menggunakan intonasi suara yang terdengar cukup ramah.
		4. Apakah pustakawan dan staf memberikan perhatian kepada anda sambil	AA	“Itu saya hanya diberi arahan hanya dengan suara, padahal saya pingin di contohkan bagaimana caranya.”	Saya hanya diberi arahan dengan menggunakan suara, padahal saya menging	Disimpulkan bahwa, pustakawan dan staf memberikan arahan hanya dengan

		memperagakan?			inkan untuk diberi contoh bagaimana caranya.	suara, tidak mempergakan, pemustaka menginginkan pustakawan dan staf memberikan contoh bagaimana caranya.
			MF	“Iya, ngarahin banget tapi ngga memperagakan.”	Iya, sangat mengarahkan dan memperagakan.	Pustakawan dan staf memberikan arahan dan memperagakan.
			SDM	“Ya dibantu juga sambil memperagakan sesuai dengan apa yang	Iya, diibantu dengan memberagakan sesuai	Pustakawan dan staf membantu memper

				dibutuhin,	apa yang dibutuhkan pemustaka	gakan sesuai dengan apa yang dibutuhkan pemustaka
			DP	“Pada saat pustakawan memberikan perhatian yang saya lihat pustakawan dan staf tidak berperagakanya tetapi hanya dengan pake ucapan saja.”	Pada saat staf dan pustakawan memberikan perhatian, saya melihat pustakawan dan staf tidak memperagakan tetapi hanya dengan berbicara saja.	Pustakawan dan staf memberikan perhatian kepada pemustaka, tetapi staf dan pustakawan tidak memperagakan dan hanya dengan berbicara saja.

		<p>5. Apakah pustakawan dan staf memberikan perhatian secara individual kepada anda?</p>	AA	<p>“Untuk memberi perhatian individual menurut saya tidak ya.”</p>	<p>Untuk memberikan perhatian individual menurut saya tidak.</p>	<p>Pustakawan dan staf tidak memberikan perhatian individual terhadap pemustaka.</p>
			MF	<p>“Iya, ngasih perhatian dengan ngarahin, lumayan si ngasih perhatian individual.”</p>	<p>Iya. Memberikan perhatian dan sudah cukup memberikan perhatian individual dengan cara mengarahkan</p>	<p>Pemustaka diberi perhatian dan sudah cukup memberikan perhatian individual kepada pemustaka.</p>

			SDM	“Kalo dibilang ngasih perhatian individual itu ngga si.”	Untuk memberikan perhatian individual itu tidak.	Pustakawan tidak memberikan perhatian individual.
			DP	“Untuk perhatian yang individual tidak diberikan sepenuhnya, karena mungkin juga pustakawan dan staf kewalahan ketika melayani banyak pemustaka juga”.	Untuk perhatian individual tidak sepenuhnya diberikan, karena saya merasa pustakawan tidak sanggup pada saat melayani pemustaka.	Perhatian yang diberikan pustakawan kepada pemustaka tidak sepenuhnya, pemustaka beranggapan bahwa pustakawan merasa tidak sanggup untuk melayan

						i pemustaka.
	6. Apakah staf dan pustakawan cepat tanggap dalam membantu anda?	AA	“Dan untuk cepat tanggap juga tidak terlalu.”	Untuk cepat tanggap tidak terlalu	Pustakawan dalam memberikan bantuan tidak begitu cepat tanggap	
		MF	“Pustakawan cepat tanggap juga membantunya.”	Pustakawan cepat tanggap membantu	Pustakawan membantu pemustaka dengan cepat tanggap	
		SDM	“Iya, pustakawan lumayan cepet.”	Iya, pustakawan cukup cepat	Pustakawan memberikan bantuan dengan cukup	

						cepat
			DP	“Cukup cepat ngasih bantuan ke saya.”	Cukup memberikan perhatian dengan cepat kepada saya.	Pustakawan dan staf cukup memberikan perhatian dengan cepat kepada pemustaka.
2.	Penuh Pertolongan	1. Apakah pustakawan dan staf peka terhadap anda ketika anda mengalami kesulitan?	AA	“Ya, mereka peka ketika saya bingung.”	Iya, mereka peka pada saat saya kebingungan	Pustakawan peka terhadap pemustaka yang sedang kebingungan.
			MF	“Iya, mereka peka sama saya pas minjem lalu dibantu.”	Iya, peka dengan saya pada saat	Pustakawan dan staf peka pada saat

					meminjam lalu dibantu	pemustaka meminta bantuan
			SDM	“Menurut saya, pustakawan kurang peka pada saat kebingungan.”	Menurut saya, pustakawan dan staf kurang peka pada saat kebingungan	Pustakawan kurang peka terhadap pemustaka yang sedang kebingungan.
			DP	“Menurut saya staf nggak peka terhadap saya ketika mengalami kesulitan”	Staf tidak peka terhadap saya pada saat mengalami kesulitan.	Staf tidak peka terhadap pemustaka yang sedang kebingungan.
		2. Apakah pustakawan ringan tangan apabila	AA	“Ya, ringan tangan ketika saya sedang mengalami kesulitan.”	Pustakawan dan staf ringan tangan ketika	Staf dan pustakawan ringan tangan dalam

		anda memint a bantuan ?			saya mengala mi kesulita n.	memban tu pemusta ka yang sedang mengala mi kesulita n.
			MF	“Ya, ringan tangan, saya liat pas minta pertolongan yang ditunjukkan itu ya langsung tanpa nunggu, kaya pas waktu saya nyari buku lewat mesin pencarian, saya minta tolong karena buku yang saya cari ngga dapet trus saya minta tolong sama staf dan	Ya, saya dibantu dengan ringan tangan,p ustakaw an dan staf langsun g member ikan pertolon gan langsun g, tanpa membua t pemusta ka menung gu lama, seperti pemusta ka	Pustaka wan dan staf memban tu pemusta ka dengan member ikan pertolon gan langsun g, tanpa membua t pemusta ka menung gu lama, seperti pemusta ka

				<p>pustakawan lalu dibantu, bahkan dikasih tau letak bukunya sebelah mana.”</p>	<p>buku melalui mesin pencariannya, pemustaka meminta tolong kepada staf dan pustakawan, kemudian langsung dibantu, bahkan pustakawan dan staf menunjukkan letak bukunya .</p>	<p>meminta bantuan kepada pustakawan, pada saat itu pustakawan langsung membantu dan memberi tau letak buku yang dibutuhkan pemustaka.</p>
			SDM	<p>“Iya, ringan tangan tapi bagi saya pertolongan yang</p>	<p>Ya Ringan tangan dalam member</p>	<p>Pustakawan dan staf ringan tangan</p>

				diberikan staf dan pustakawan biasa aja dan masih kurang.”	ikan pertolongan kepada saya, tapi menurut pemustaka masih kurang dan biasa saja.	dalam memberikan pertolongan kepada pemustaka, tetapi menurut pemustaka pertolongan yang diberikan masih kurang dan biasa saja.
			DP	“Ya, pustakawan kasih pertolongan dengan baik, pada saat dimintai pertolongan juga pustakawan ngebantu	Pustakawan memberikan pertolongan dengan baik pada saat pada	Pustakawan memberikan pertolongan dengan baik kepada pemustaka yang

				dengan baik.”	saat saya meminta bantuan.	membutuhkan bantuan.
		3. Apakah pustakawan terlihat pamrih dalam memberikan pertolongan?	AA	“Kelihat juga pustakawan menolong tanpa pamrih.”	Terlihat bahwa pustakawan menolong dengan tanpa pamrih.	Pustakawan terlihat menolong pemustaka dengan tanpa pamrih.
	MF		“Menurut saya pustakawan dan staf membantunya juga ngga pamrih.”	Menurut saya, pustakawan dan staf juga membantu tidak pamrih.	Pustakawan membantu tanpa pamrih kepada pemustaka .	
	SDM		“Ya, kalo mereka menolong ya, sudah menolong dengan cukup baik,	Pustakawan dan staf sudah menolong dengan	Pustakawan dan staf memberikan pertolongan	

				<p>dan ga pamrih tapi masih kurang, intinya kurang gercep lah gitu.</p>	<p>cukup baik dan tidak pamrih, tapi saya merasa pustakawan masih kurang karena pustakawan menolong kurang gerak cepat.</p>	<p>sudah baik dan pustakawan menolong tanpa pamrih, tetapi pemustaka merasa bahwa pustakawan masuk kurang karena menolong kurang gerak cepat.</p>
			DP	<p>“Dalam memberikan bantuan pustakawan ngga terlihat pamrih dan bagi saya melayani juga memberikan sesuai sama</p>	<p>Dalam member ikan bantuan, pustakawan tidak terlihat pamrih dan menurut</p>	<p>Pustakawan member ikan bantuan kepada pemustaka, dan pada saat member</p>

				kemampuan pustakawan.”	saya, pustakawan melayani sesuai dengan kemampuan pustakawan.	ikan pertolongan terlihat tidak pamrih, dan menurut pemustaka, pustakawan melayani sesuai dengan kemampuannya
		4. Bagaimana ekspresi yang ditunjukkan pada saat pustakawan dan staf memberikan pertolongan kepada	AA	“Mereka suka senyum pada saat ngasih pertolongan.”	Pustakawan dan staf memberikan senyum ketika member i pertolongan.	Pustakawan dan staf menolong dan memberikan senyum kepada pemustaka pada saat pemustaka membut

		anda?			uhkan bantuan .	
			MF	“Ya, mereka senyum. Tapi kadang kadang ”	Staf dan pustakawan terkadang tersenyum terkadang tidak.	Pustakawan dan staf terkadang memberikan senyuman kepada pemustaka.
			SDM	“Nggak. Kadang mukanya mereka cuek, kadang senyum, senyum datar aja”	Pustakawan dan staf menunjukkan wajah yang cuek dan terkadang senyum, dan hanya senyum datar.	Pustakawan dan staf tidak memberikan senyum pada saat memberikan pertolongan, menunjukkan wajah dengan

						ekspresi yang cuek dan hanya senyum datar.
			DP	“Ekpresi pustakawan dan staf yang ditunjukkan terlihat senyum dan ramah .”	Ekspresi pustakawan dan staf yang ditunjukkan kepada pemustaka, terlihat senyum ramah.	Pustakawan dan staf menunjukkan wajah senyum dan terlihat ramah.
3.	Tenggang Rasa	1. Apakah pustakawan dan staf menunjukkan sikap empati kepada anda?	AA	“Iya, simpatik ke saya, cukup baik, ketika melihat sedang bingung dan saya tanya saat itu juga petugas cepat membantu saya.”	Pustakawan membantu saya cukup simpatik dan pada saat melihat sedang kebingu	Pustakawan membantu dengan cukup simpatik , pustakawan melihat pemusta

					ngan dan pada saat pemustaka meminta bantuan, pustakawan segera membantu	ka yang kebingungan, kemudian segera membantu
			MF	“Ya, mereka empati ke saya, Iya, pustakawan membantu saya ketika sedang kesulitan.”	Pustakawan dan staf memberikan empati dan membantu saya pada saat kesulitan	Staf dan pustakawan menunjukkan empati terhadap pemustaka dan membantu pemustaka pada saat kesulitan.
			SDM	“Ya, pustakawan empati saya	Ya, pustakawan	Pustakawan membantu

				dibantu saat kesulitan”	memban tu ketika kesulita n dan terlihat empati terhadap saya.	tu dan empati terhadap pemusta ka yang sedang kebingu ngan.
			DP	“Untuk empati pustakawan dan staf bagi saya yang sering berkunjung ke perpustakaan ini masih kurang banget.”	Untuk empati yang pustaka wan dan staf berikan, menurut saya yang sering berkunj ung ke perpusta kaan masih sangat kurang.	Pemusta ka yang sering berkunj ung ke perpusta kaan merasa bahwa, untuk empati yang diberika n pustaka wan dan staf masih sangat kurang
		2. Apakah pustakaw an dan staf	AA	“Yang saya rasakan pustakawan ndak	Saya merasa bahwa pustaka	Pemusta ka merasak an

		mendahulukan kepentingan anda?		mendahulukan kepentingan saya, pustakawan hanya membantu sesuai dengan kemampuannya.”	wan tidak mendahulukan kepentingan saya, hanya cukup membantu sesuai dengan kemampuan pustakawan.	bahwa, untuk kepentingan pemustaka itu tidak didahulukan, pustakawan hanya membantu sesuai dengan kemampuannya.
			MF	“Menurut saya mereka belum mendahulukan kepentingan saya ya, karna saya juga ngerasa kalo mungkin juga posisi lagi rame dan banyak	Menurut saya, pustakawan dan staf belum mendahulukan kepentingan saya, karena saya melihat	Menurut pemustaka, pustakawan dan staf belum mendahulukan kepentingan pemustaka, karena

				<p>mahasiswa jadi buat fokusnya juga terbagi ga ke satu orang aja, tapi ga masalah si buat saya.”</p>	<p>bahwa kondisi perpustakaan sedang ramai dan banyak mahasiswa, jadi fokus pustakawan tidak hanya kepada satu saya saja, tapi saya tidak memper masalah kan hal itu.</p>	<p>pemustaka merasa bahwa kondisi perpustakaan sednag ramai, dan banyak pemustaka ain yang membutuhkan bantuan, jadi fokus pustakawan terbagi, tidak hanya kepada satu pemustaka saja, tetapi pemustaka tidak memper</p>
--	--	--	--	---	---	--

					msalahk an itu.	
			SDM	“Kalo dibilang mendahuluka n kepentingan pemustaka, menurut saya ngga si, karena kalo rame tuh kadang juga ngga ngenakin aja suasananya semrawut’.”	Menurut saya, untuk mendah ulukan kepentin gan pemusta ka tidak, seperti pada saat kondisi ramai, terkadan g susanan ya sedang kurang kondusif .	Pustaka wan dan staf tidak mendah ulukan kepentin gan pemusta ka, seperti pada saat kondisi tidak kondusi terkadan g suaasan a kurang teratur.
			DP	“Iya, mendahuluka n tapi ngga prioritas.”	Mendah ulukan kepentin gan saya tapi untuk prioritas	Pustaka wan mendah ulukan kepentin gan pemusta

					tidak.	ka tetapi bukan prioritas .
		3. Apakah staf dan pustakawan memiliki rasa toleransi terhadap anda?	AA	“Iya, punya toleransi terhadap saya ketika saya melakukan salah.”	Mempunyai toleransi terhadap saya pada saat melakukan kesalahan	Pustaka wan dan staf toleransi terhadap pemustaka pada saat pemustakan melakukan kesalahan.
	MF		“Iya, mereka trus ngebantu juga”	Iya. Saya dibantu pustakawan dan staf	Pustaka wan dan staf membantu pemustaka.	
	SDM		“Iya pustakawan dan staf toleransi baik, dan ngehargai	Baik dan memberikan toleransi serta	Pustaka wan dan staf memberikan toleransi	

				saya.”	menghar gai saya.	dan menghar gai dengan baik terhadap pemusta ka.
			DP	“Iya,mereka toleransi tapi masih kurang, kalo bisa tambah lagi.”	Pustaka wan dan staf toleransi tetapi masih kurang, kalau bisa ditamba h lagi rasa toleransi nya.	Pustaka wan dan staf toleransi terhadap pemusta ka tetapi pemusta ka menging inkan untuk ditamba h lagi rasa toleransi nya.
		4. Apakah pustakawan dan staf menunjukkan sikap tenggang	AA	“Ya, Ketika salah menggunakan fasilitas di perpustakaan saya di arahin,	Pada saat salah menggu nakan fasilitas diperpus	Pustaka wan dan staf mengara hkan pemusta ka pada

		<p>rasa pada saat anda melakukan kesalahan ?</p>		<p>dikasih tau kesalahannya dengan baik dan benar.”</p>	<p>takaan, saya di arahkan dan diberitahu kesalahannya dengan baik dan benar</p>	<p>saat melakukan salah dalam menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan.</p>
			MF	<p>“Ya, ketika saya melakukan kesalahan saya di kasih tau dan menegurnya juga ramah.”</p>	<p>Pada saat melakukan kesalahan saya diberitahu dan menegur dengan ramah.</p>	<p>Pustakawan dan staf menegur dengan ramah pemustaka pada saat melakukan kesalahan.</p>
			SDM	<p>“Ya, punya toleransi kalo saya salah buat.”</p>	<p>Pustakawan dan staf memberikan toleransi cukup baik</p>	<p>Pustakawan dan staf memiliki toleransi terhadap pemusta</p>

					pada saat saya melakukan kesalahan	ka yang melakukan kesalahan .
			DP	“kurang, waktu itu saya scan kartu perpustakaan buat meminjam kunci loker pada saat itu rame dan saya harus mengulang untuk scan, tapi stafnya malah menunjukan wajah yang kurang menyenangkan.”	Pada saat itu saya scan kartu pepustakaan untuk meminjam kunci loker dan kondisi sedang ramai dan harus mengulang scan, tetapi saat itu staf menegur dengan wajah	Staf menegur dengan wajah kurang menyenangkan, terlihat dari pemustaka yang mengulang untuk scan kartu yang kondisinya pada saat tu sedang ramai.

					kurang ramah dan menyenangkan.	
		5. Apakah pustakawan dan staf menghormati anda?	AA	“Ya, pustakawan dan staf menghormati.”	Pustakawan dan staf menghormati saya.	Pustakawan dan staf menghormati pemustaka
	MF		“Mereka menghormati saya ya biasa aja, tapi kalo hormat nyapa kaya di Indomaret gitu ya ngga.”	Pustakawan dan staf menghormati saya, tetapi ya biasa saja.	Pustakawan dan staf menghormati pemustaka tetapi tetap terlihat biasa saja.	
	SDM		“Ya, mereka juga menghormati kita sebagai pengunjung.”	Pustakawan dan staf menghormati saya sebagai pengunjung.	Pustakawan dan staf menghormati pemustaka sebagai pengunj	

					ung perpusta kaan.	
			DP	“Ya, pas lagi berkunjung, pustakawan menghormati saya.”	Pada saat berkunj ung, pustaka wan mengho rmati saya	Pustaka wan mengho rmati pemusta ka pada saat pemusta ka berkunj ung.
		6. Bagaimana cara pustakaw an dan staf menegur anda ketika anda melangga r aturan?	AA	“Kalo salah ya di tegur dengan dikasih tau salahnya, kaya membawa barang lain ke dalem perpus.”	Jika salah pustaka wan dan staf member i teguran dan member itahu salahnya dimana seperti membra wa tas masuk ke dalam	Pustaka wan dan staf member i teguran kepada pemusta ka yang melakuk an kesalaha n, seperti membra wa tas masuk kedalam perpusta

				perpustakaan.	kaan.	
			MF	“Iya, kalo negur dengan memberi arahan dan diberitau dengan baik dan benar.”	Memberi teguran dengan memberi arahan dan diberitahu dengan baik dan benar	Staf dan pustakawan memberikan tegusrakan kepada pemustaka dan memberitahu dengan baik dan benar.
			SDM	“Dikasih tau dan ditegur dengan baik.”	Diberitahu dan ditegur dengan baik	Pustakawan dan staf memberitahu dan menegur dengan baik pemustaka.
			DP	“Menegur kurang baik dan kurang menyenangkan.”	Menegur kurang baik dan kurang menyenangkan	Pustakawan menegur pemustaka

					angka	dengan kurang baik dan menyenangka.
		7. Apakah pustakawan dan staf sudah menunjukkan sikap profesional dalam bekerja?	AA	“Iya, menurut saya si sudah lumayan profesional.”	Menurut saya, sudah cukup profesional	Menurut pemustaka, pustakawan dan staf sudah cukup profesional.
			MF	“Menurut saya belum, Ada beberapa “ waktu yang memang pustakawan mungkin capek dan mud nya lagi ngga baik mereka melayani dengan kurang semangat dan terlihat	Menurut saya belum, karena beberapa waktu memang pustakawan dan staf seperti suasana hatinya sedang tidak baik,	Menurut pemustaka, pustakawan dan staf melayani dengan kurang dengan kurang legowo

				lelah, jadi melayaninya kaya apa adanya dan kurang legowo.”	pustakawan dan staf melayani dengan kurang semangat dan terlihat lelah sehingga terkesan melayani dengan kurang ikhlas.	
			SDM	“Ya, pustakawan dan staf ngebantu sesuai sama kemampuannya.”	Pustakawan dan staf membantu sesuai dengan kemampuannya.	Pustakawan membantu pemustaka sesuai dengan kemampuannya.
			DP	“Iya, cukup profesional, cuma terkadang kaya	Pustakawan dan staf cukup profesio	Pustakawan dan staf cukup profesio

				sikapnya kurang meneynangkan, keliatan dari mukanya, datar aja.”	nal, hanya terkadang seperti sikap pustakawan dan staf yang kurang menyenangkan dan terlihat wajah datar saja.	nal tetapi sikap pustakawan kurang menyenangkan terlihat dari wajah datar pada saat melayani pemustaka.
4.	Sopan	1. Apakah staf dan pustakawan bertingka h laku secara baik kepada anda?	AA	“Iya, pustakawan dan staf, sopan ke saya.”	Iya, Pustakawan dan staf sopan kepada saya	Staf dan pustakawan terlihat sopan kepada pemustaka.
			MF	“Iya staf dan pustakawan sopan sama saya.”	Iya, Staf dan pustakawan Sopan terhadap	Stap dan pustakawan sopan dengan pemusta

					terhadap saya	ka
			SDM	“Yang saya lihat si staf sama pustakawan melayani cukup sopan dengan saya, ya biasa aja, emang harusnya gitu.”	Saya melihat staf dan pustakawan melayani dengan cukup sopan terhadap saya, memang seharusnya seperti itu.	Pemustaka melihat pustakawan dan staf memberikan pelayanan dengan sopan kepada pemustaka dan memang seharusnya seperti itu.
			DP	“Iya, menurut saya ya, kalo buat kesopanan yang dimiliki staf dan pustakawannya sudah cukup baik	Menurut saya, untuk kesopanan yang dimiliki staf dan pustakawan	Pustakawan dan staf memiliki kesopanan cukup baik

				kepada saya.”	sudah cukup baik terhadap saya.	kepada pemustaka.
		2. Apakah staf dan pustakawan melayani anda dengan sikap yang menyenangkan?	AA	“Ya, staf dan pustakawan melayani dengan senyum ramah saya juga ngerasa seneng kalo dilayani sambil senyum.”	Pustakawan melayani dengan senyum dan ramah, saya juga merasa senang jika melayani dengan senyum.	Pustakawan memberikan pelayanan dengan senyum kepada pemustaka, hal ini menyebabkan pemustaka senang.
			MF	“Dan tanya mereka juga sopan, ngasih arahan dan bimbingan, memberitahu dengan bahasa yang	Pada saat bertanya , pustakawan dan staf terlihat	Pada saat bertanya kepada, terlihat pustakawan sopan

				<p>santun, saat ngejelasin juga sopan, tapi pas itu karna mungkin lagi capek jadi kelihatan ngga energik aja.”</p>	<p>sopan dan member i arahan,b imbingan dengan bahasa yang santun, tetapi pada waktu itu seperti ya pustakan sedang terlihat lelah, jadi terlihat tidak semangat, terkesan seperti sedang tidak fit.</p>	<p>dan member i arahan, bimbingan sengan bahasa yang sopan, tetapi ada satu waktu pustakan terlihat lelah, jadi tidak bersemangat. Terkesan seperti tidak sehat.</p>
--	--	--	--	--	--	--

			SDM	<p>“Yang saya lihat si staf sama pustakawan melayani cukup baik, ya keliatan biasa gitu si, kalo lagi minta bantuan juga dibantu, tapi ngga datar aja, ngga inisiatif.”</p>	<p>Saya melihat staf dan pustakawan melayani dengan cukup baik dan menurut pemustaka biasa saja, pada saat meminta tolong terlihat memban tu tetapi biasa saja.</p>	<p>Pustakawan membantu dan melayani dengan baik dan menurut pemustaka masih terlihat biasa saja, saat meminta bantuan tetap pustakawan membantu tetapi biasa saja.</p>
			DP	<p>“Tapi pernah juga pas itu mau ngembaliin buku, trus malah gabisa karna saya memang</p>	<p>Tetapi saya pernah pada saat mengembalikan buku,</p>	<p>Pemustaka mengalami satu hal pada saat mengembalikan</p>

				<p>belum tau pas awal-awal, lalu saya dikasih tau pengembalian di lantai 2, kalo di atas itu yang untuk ambat negmbaliinya, terus pake wajah yang murung kaya lagi marah, tapi gapapa si.”</p>	<p>lalu tidak bisa karena belum mengetahui dan pertama kali berkunjung, kemudian saya diberi tau bahwa pengembalian dapat dilakukan di lantai 2, lantai 3 untuk pengembalian jika melakukan keterlambatan. Tetapi</p>	<p>buku kemudian tidak bisa, karena pertama kali berkunjung kemudian pemustaka diberi tau untuk pengembalian dapat dilakukan di lantai 2 dan lantai 3 hanya untuk pengembalian keterlambatan. Tetapi pustakawan menunjuk</p>
--	--	--	--	--	---	--

					pustakawan menunjukkan sikap yang kurang menyenangkan seperti terlihat sedang marah.	kan sikap kurang menyenangkan seperti terlihat sedang marah.
		3. Apakah pustakawan dan staf menggunakan perkataan yang santun dan komunikatif?	AA	“Ya,memberikan bimbingan dengan make kalimat yang santun dan jelas, waktu saat meminjam buku dan bukunya tidak bisa dipinjam, mereka ngomong pake bahasa yang baik.”	Pustakawan memberikan bimbingan dengan memakai perkataan yang santun dan jelas, pada saat meminjam buku dan	Pustakawan memberikan bahasa yang santun kepada pemustaka.

					bukunya tidak dapat dipinjam, pustakawan dan staf berbicara dengan bahasa yang baik.	
			MF	“Ya, mereka bicaranya santun dan mudah dipahami sama saya.”	Ya, berbicara dengan santun dan mudah dimengerti .	Pustakawan dan staf menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti oleh pemustaka.
			SDM	“Kalo menurut saya biasa si, dibilang	Menurut saya masih terlihat	Pustakawan dan staf terlihat

				santun ya santun, tapi kalo komunikatif kurang."	biasa saja, dan dalam hal komunikasi masih kurang.	biasa saja dan terlihat kurang dalam hal komunikasi terhadap pemustaka.
			DP	"Menurut saya masih kurang, karena pustakawan belum kayanngasih pelayanan dengan ikhlas gitu loh,	Menurut saya masih kurang, karena pustakawan dan staf belum memberikan pelayanan yang terlihat ikhlas.	Pustakawan masih terlihat seperti belum ikhlas dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka.
5.	Peduli	1. Apakah pustakawan dan staf peduli ketika	AA	"Ya, staf peduli sama saya, mereka peduli kepada saya pas saya	Staf peduli terhadap saya, pada saat	Staf peduli terhadap pemustaka yang sedang

		anda sedang kebingungan?		belum tau aturan ataupun cara make alat yang ada di perpustakaan .”	saya belum mengetahui aturan dan cara menggunakan alat yang ada di perpustakaan .	kebingungan dan belum mengetahui aturan yang ada di perpustakaan.
			MF	“Yang saya lihat mereka peduli, kalo tanya minta bantuan ya cukup dibantu.”	Saya melihat pustakawan dan staf, pada saat meminta bantuan kemudian sudah cukup membantu.	Pustakawan dan staf membantu pemustaka yang meminta bantuan dan pustakawan sudah terlihat cukup membantu.
			SDM	“Ya ngga terlalu peduli	Tidak begitu	Pustakawan

				si kalo lagi bingung, liat kalo lagi kebingungan tapi ngga langsung dibantu sulitnya dimana.”	peduli terhadap saya yang sedang kebingungan, pustakawan melihat, hanya saja tidak langsung dibantu letak kesulitannya dimana.	membantu, tetapi pustakawan hanya melihat saja tanpa tidak langsung membantu pustaka.
			DP	“Iya. Staf dan pustakawan peduli kepada saya	Pustakawan dan staf peduli kepada saya.	Pustakawan peduli terhadap pemustaka
		2.	AA	Sikap peduli seperti apa yang diberika “Menurut saya staf dan pustakawan sudah cukup baik nunjukin	Menurut saya, sudah cukup baik dalam	Pustakawan dan staf cukup baik dalam

		n kepada anda?		sikap pedulinya, dan membantu ngasih informasi sesuai dengan apa yang saya butuhin.”	member ikan sikap peduliny a, dan member i informa si sesuai dengan apa yang saya butuhka n	member ikan sikap peduliny a, seperti meberi informa si yang dibtuha n pemusta ka.
			MF	“Peduli yang ditunjukkan ,mereka kepada saya itu seperti ngasih tau atau memberi arahan, ketika masuk ke perpustakaan itu.”	Peduli yang ditunjuk an pustaka wan dan staf terhadap saya seperti member itau arahan pada saat masuk ke	Pustaka wan dan stafmen unjukan sikap peduliny a dengan member i arahan kepada pemusta ka.

					perpustakaan	
			SDM	“Sekedar di arahkan, pedulinya mereka sudah lumayan baik dan mereka ngasih bantuan dan informasi sesuai sama apa yang saya butuhin.”	Hanya cukup di arahkan, peduli staf dan pustakawan sudah cukup baik dan memberi bantuan informasi sesuai dengan kebutuhan saya.	Pustakawan dan staf memberikan pedulinya dengan cukup baik, seperti memberi informasi kepada pemustaka.
			DP	“Seperti pas saat saya sedang kesulitan ataupun saya tanya sistem aturan peminjamannya seperti apa, dan di	Pada saat saya sedang kesulitan atau bertanya tentang sistem aturan	Pustakawan mengarahkan pemustaka yang sedang mengalami kesulitan

				arahkan juga.	peminjaman seperti apa, kemudian pustakawan mengarahkan.	n.
		3. Pada saat anda berkunjung, apakah pustakawan dan staf memberikan sapaan kepada anda?	AA	“Tetapi kalo menyapa dengan panggilan atau sapaan itu tidak, hanya biasa saja.”	Tetapi untuk menyapa dengan panggilan atau sapaan tidak diberikannya oleh pustakawan maupun staf, hanya biasa saja.	Pustakawan dan staf tidak menyapa pemustaka dengan panggilan atau sapaan, hanya terlihat biasa saja.
			MF	“mereka ngga ada sapaan kepada	Pustakawan dan staf tidak	Pustakawan terlihat biasa

				pemustaka, masuk ya masuk aja gitu.”	menyapa kepada saya, jika ingin masuk perpustakaan ya masuk saja.	asaja, dan tidak memberikan sapaan atau panggilan terhadap pemustaka.
			SDM	“Tapi kalo sapaan atau pustakawan nyapa pas masuk perpustakaan ataupun sekedar say hello sama pemustaka itu ngga, jarang senyum, mbok ya senyum gitu loh, ben ngga ketok serem.”	Tetapi untuk sapaan pustakawan menyapa atau hanya sekedar say hello dengan pemustaka itu tidak, terkadang tersenyum, kalau bisa ya	Pustakawan dan staf tidak memberikan sapaan atau hanya untuk say hello kepada pemustaka, tidak pernah, pemustaka ingin pustakawan

					senyum seperti itu, agar tidak terlihat menyermkan.	tersenyum, agar tidak terlihat menyermkan.
			DP	“Staf dan pustakawan ngga memberikan sapaan kepada saya seperti masuk ke perpustakaan, mereka cuma senyum biasa, ngga dengan sapaan.”	Staf dan pustakawan tidak memberikan sapaan kepada saya, seperti pada saat masuk ke perpustakaan, staf dan pustakawan hanya tersenyum biasa tidak menyapa.	Pustakawan dan staf tidak memberikan sapaan pada saat pemustaka masuk ke perpustakaan, pustakawan dan staf hanya tersenyum biasa.

## LAMPIRAN 3: SURAT KETERANGAN PENELITIAN

 **KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**PUSAT PERPUSTAKAAN**  
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan, Semarang 50185  
Telepon ( 024 ) 7603921, E-mail : [perpus@walisongo.ac.id](mailto:perpus@walisongo.ac.id)

---

Nomor : 4408/Un.10.0/P1/SP.00.08/12/2022 Semarang, 15 Desember 2022  
Lamp : -  
Hal : Pemberitahuan telah selesainya Riset

Kepada Yth,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Walisongo Semarang  
Di Tempat

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,  
Berkenaan dengan kegiatan penulisan skripsi atas mahasiswa.  
Nama : Lena  
NIM : 1803036002  
Judul Skripsi : Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan dan Staf Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang

dengan ini, kami beritahukan bahwa mahasiswa dengan nama di atas telah melakukan kegiatan riset di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tanggal 20 November 2022 - 30 November 2022, dan mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan kegiatannya dengan baik.

Demikian surat pemberitahuan ini dibuat, atas atensi, dan kerjasamanya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

  
UMAR FALAHUL ALAM

Tembusan :  
1. Pembimbing Skripsi  
2. Yang bersangkutan

## LAMPIRAN 4: DOKUMENTASI



(Wawancara dengan informan 1)



(Wawancara dengan informan 2)



(Wawancara dengan informan 3)



(Wawancara dengan informan 4)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Lena  
Tempat Tanggal Lahir : Natar, 10 Mei 2000  
Alamat Rumah : Desa Pesawaran, Rt 008/Rw  
004, Kec.Kedondong,  
Kab.Pesawaran, Prov.Lampung  
No.Hp : 085769980232  
Email : lenabae002@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

#### 1. Pendidikan Formal

- a. SD N 3 Cimanuk : Lulus Tahun 2012
- b. MTS N 1 Pesawaran : Lulus Tahun 2015
- c. MAN 1 Pesawaran : Lulus Tahun 2018

Semarang, 3 Januari 2022

**Lena**

Nim: 1803036002