

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

Pada bab tinjauan literatur ini peneliti membahas mengenai teori yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian dan analisis data. Adapun tinjauan literatur yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, sebagai berikut :

2.1 Perpustakaan

Banyak para ahli yang mengemukakan pendapat mengenai definisi perpustakaan, untuk itu peneliti mengambil beberapa teori definisi perpustakaan yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan dari PP No. 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan UU No. 43 Tahun 2007 perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Definisi ini menjadikan sebuah pedoman untuk melaksanakan kegiatan perpustakaan sebagai unit penyedia informasi untuk masyarakat dan pemustakanya.

Di dalam perpustakaan banyak aspek-aspek yang perlu diperhatikan untuk terciptanya sebuah tujuan perpustakaan, mulai dari ketersediaan koleksi, klasifikasi sampai tata ruang. Menurut Sutarno (2006: 11) Kata *perpustakaan* berasal dari kata

pustaka, yang berarti: (1) kitab, buku-buku, (2) kitab primbon. Kemudian kata *pustaka* mendapat awalan *per* dan akhiran *an*, menjadi *perpustakaan*.

Peneliti juga mengambil definisi perpustakaan untuk memperkuat teori-teori dalam penelian ini. Definisi perpustakaan menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Perpustakaan memiliki arti: (1) tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dsb; (2) koleksi buku, majalah, dan bahan kepustakaan lainnya yg disimpan untuk dibaca, dipelajari, dibicarakan

Adapun perpustakaan menurut Suwarno (2011: 14) yaitu suatu satuan kerja organisasi, badan atau lembaga. Satuan unit kerja tersebut dapat berdiri sendiri, tetapi dapat juga merupakan bagian dari organisasi di atasnya yang lebih besar. Perpustakaan yang berdiri sendiri seperti perpustakaan umum, Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) perpustakaan pada universitas, dan perpustakaan nasional. Sedangkan, perpustakaan yang merupakan bagian dari suatu organisasi yang lebih besar seperti perpustakaan khusus/kedinasan yang bergabung dengan suatu lembaga yang mengoordinasikannya, dan perpustakaan sekolah yang bernaung di bawah lembaga pendidikan tersebut. Selain beberapa pengertian perpustakaan di atas, peneliti juga mengambil pengertian perpustakaan menurut Arlene G. Taylor dalam bukunya *The Organization Of Information*, yaitu :

We consider libraries first because they have the longest tradition of organizing information for the purpose of retrieval and for posterity. As mentioned earlier, the process called collection development. Collections of tangible information packages are developed most often in three ways: (1) librarians learn about existence of new works through reviews, publishers, announcements, requests from users of the library, and the like, and then order appropriate materials; (2) gifts are given to the library; and/ or (3)

approval plans, worked out with one or more vendors, bring in new items according to preselected profiles. And, of course, journals keep adding to the collection's size unless subscriptions are dropped. (Taylor, 2004: 7)

Berdasarkan dari pengertian perpustakaan di atas, Taylor mendefinisikan perpustakaan sebagai yang pertama karena di dalam perpustakaan terdapat proses yang panjang dalam mengorganisasi informasi. Proses ini disebut sebagai pengembangan koleksi, karena koleksi merupakan paket informasi yang nyata. Koleksi paling sering dikembangkan dengan tiga cara, yaitu (1) pustakawan belajar tentang keberadaan karya-karya baru melalui tinjauan, penerbit, pengumuman, permintaan pengguna, dan kemudian pemesanan bahan yang tepat; (2) hadiah yang diberikan untuk perpustakaan; (3) rencana persetujuan, bekerja dengan satu atau lebih vendor, membawa item baru sesuai dengan item terpilih.

Sutarno (2006: 12) mengungkapkan tentang ciri-ciri dan persyaratan sebuah perpustakaan sebagai berikut:

1. Tersedianya ruangan atau gedung yang dipergunakan khusus untuk perpustakaan.
2. Adanya koleksi bahan pustaka atau bacaan dan sumber informasi lainnya.
3. Adanya petugas yang menyelenggarakan kegiatan dan melayani pengguna perpustakaan.
4. Adanya komunitas masyarakat pemakai.
5. Adanya sarana dan prasarana yang diperlukan.
6. Diterapkannya suatu sistem atau mekanisme tertentu yang merupakan perpustakaan tata cara, prosedur, dan aturan-aturan agar segala sesuatunya berlangsung lancar.

Menurut Subrata (2009) dalam jurnal penelitian yang berjudul “Upaya Pengembangan Kinerja Pustakawan Perguruan Tinggi Era Globalisasi Informasi”, perpustakaan bukan hanya sekedar tempat penyimpanan bahan pustaka (buku dan

non buku), tetapi terdapat upaya untuk mendayagunakan agar koleksi bahan pustaka yang ada dimanfaatkan oleh pemakainya secara maksimal. Agar koleksi bahan pustaka dapat didayagunakan secara maksimal, maka bahan pustaka tidak hanya disimpan saja, tetapi harus diatur dan diorganisir secara baik, disertai pula dengan mutu pelayanan yang baik kepada pemakai.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan definisi perpustakaan adalah sebuah gedung yang di dalamnya terdapat suatu organisasi yang mempunyai tugas menyediakan dan memenuhi kebutuhan informasi para pemustaka.

2.2 Perpustakaan Umum

Objek dalam penelitian ini adalah perilaku dan kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal yang merupakan perpustakaan umum. Untuk itu dalam memahami definisi perpustakaan umum mengambil beberapa teori dari pakar-pakar, sebagai berikut :

Menurut Saleh (2011: 9) Secara khusus perpustakaan umum berperan dalam pendidikan seumur hidup di masyarakat (*life-long education* atau *life-long learning*). Berkaitan dengan teori tersebut Sutarno (2006: 42) mengibaratkan perpustakaan umum sebagai Universitas Rakyat. Maksudnya adalah bahwa perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya, sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Rahayuningsih (2006: 3) Perpustakaan umum didirikan untuk melayani semua anggota masyarakat yang memerlukan jasa informasi dan perpustakaan. jadi perpustakaan umum bersifat terbuka untuk umum, dibiayai dengan dana dari masyarakat umum, dan memberikan jasa pelayanan yang bersifat cuma-cuma.

Adapun karakteristik yang terkandung dalam nama perpustakaan umum menurut Muchyidin (2008: 34-35) dalam bukunya yang berjudul Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum, adalah sebagai berikut:

- a. Rentang cakupan koleksi yang perlu disediakan oleh perpustakaan harus disesuaikan dengan berbagai kebutuhan lapisan masyarakat yang berada pada daerah lingkup layanan.
- b. Secara organisatoris, perpustakaan umum harus menjadi dan berperan sebagai koordinator dari seluruh jenis dan tingkatan perpustakaan yang berada didaerahnya.
- c. Karena perpustakaan umum terkait dengan kondisi masyarakat dalam suatu daerah maka harus mampu berperan sebagai “wajah” dari daerah yang bersangkutan.
- d. Jangkauan perpustakaan umum harus “dinikmati” oleh seluruh lapisan anggota masyarakat yang berada di daerah lingkup layanan.
- e. Kekuatan personil dalam konteks manajemen perpustakaan umum harus selaras dengan kualitas layanan yang diberikan/dituntut oleh masyarakat yang dilayani.

Perpustakaan umum merupakan unit pelayanan yang diberikan untuk masyarakat umum di suatu daerah yang di dalamnya menyediakan berbagai informasi.

2.2.1 Tujuan Perpustakaan Umum

Dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat, perpustakaan umum juga mempunyai tujuan. Adapun tujuan perpustakaan umum menurut Sulisty-Basuki

(1991) dalam Rahayuningsih (2007: 5), dalam Manifesto dinyatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai 4 tujuan utama, yaitu

- a. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik.
- b. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat, dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka dan yang sedang hangat dalam kalangan masyarakat.
- c. Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, sejauh kemampuan tersebut dapat dikembangkan dengan bantuan bahan pustaka. Fungsi ini disebut fungsi pendidikan berkesinambungan atau pendidikan seumur hidup.
- d. Bertindak selaku agen kultural, artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya. Perpustakaan umum bertugas menumbuhkan apresiasi budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film, dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan, kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni budaya.

Dari uraian tujuan perpustakaan umum di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum mempunyai tujuan untuk meningkatkan minat baca dan menyadarkan masyarakat agar dapat memanfaatkan dan memelihara bahan pustaka untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya.

2.2.2 Fungsi Perpustakaan Umum

Ketersediaan sumber informasi yang memadai di dalam perpustakaan dapat mendukung pelaksanaan fungsi perpustakaan dengan baik. Menurut Sulisty-Basuki (1993: 27), Perpustakaan Umum berfungsi sebagai:

1. Sebagai sarana simpan karya manusia
Perpustakaan berfungsi sebagai tempat menyimpan karya manusia, khususnya karya cetak seperti buku, majalah, dan sejenisnya sertakarya rekaman seperti kaset, piringan hitam, dan sejenisnya.
2. Fungsi Informasi
Bagi anggota masyarakat yang memerlukan informasi dapat memintanya ataupun menanyakannya ke perpustakaan.
3. Fungsi Rekreasi
Masyarakat dapat menikmati rekreasi kultural dengan cara membaca dan bacaan yang disediakan oleh perpustakaan
4. Fungsi Pendidikan
Perpustakaan merupakan sarana pendidikan nonformal dan informasi, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar diluar bangku sekolah maupun juga tempat belajar dalam lingkungan pendidikan sekolah
5. Fungsi Kultural
Perpustakaan merupakan tempat untuk mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, perpustakaan umum harus mempunyai sumber informasi yang memadai untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat yang berbagai ragam dan dapat membantu terlaksananya fungsi perpustakaan umum dengan baik.

2.2.3 Tugas Perpustakaan Umum

Selain fungsi dan tujuan, perpustakaan umum juga memiliki tugas yang harus dilaksanakan dan dikerjakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Instruksi Menteri Dalam Negeri nomor 21 tahun 1988 dalam Muchyidin (2008: 55) perpustakaan umum mempunyai tugas mengumpulkan, menyimpan, memelihara, mengatur dan mendayagunakan bahan pustaka untuk kepentingan pendidikan, penerangan, penelitian, pelestarian serta pengembangan kebudayaan dan rekreasi seluruh golongan masyarakat.

2.2.4 Peran Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum memiliki peran untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Menurut, Sutarno (2006: 68) Peranan yang dapat dijalankan oleh perpustakaan antara lain:

1. Secara umum perpustakaan merupakan sumber informasi, pendidikan, penelitian, preservasi, dan pelestarian khasanah budaya bangsa serta tempat rekreasi yang sehat, murah, dan bermanfaat.
2. Perpustakaan merupakan media atau jembatan yang berfungsi menghubungkan antar sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang terkandung di dalam koleksi perpustakaan dengan para pemakainya.
3. Perpustakaan mempunyai peranan sebagai sarana untuk menjalin dan mengembangkan komunikasi antara sesama pemakai dan antara penyelenggara perpustakaan dengan masyarakat yang dilayani.
4. Perpustakaan dapat pula berperan sebagai lembaga untuk mengembangkan minat baca, kegemaran membaca, kebiasaan membaca, dan budaya baca melalui penyediaan berbagai bahan bacaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.
5. Perpustakaan dapat berperan aktif sebagai fasilitator, mediator, dan motivator bagi mereka yang ingin mencari, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalamannya.
6. Perpustakaan merupakan agen perubahan, agen pembangunan, dan agen kebudayaan umat manusia. Sebab berbagai penemuan, sejarah, pemikiran, dan ilmu pengetahuan yang telah ditemukan pada masa lalu, yang direkam dalam bentuk tulisan atau bentuk tertentu disimpan di perpustakaan.
7. Perpustakaan berperan sebagai lembaga pendidikan non-formal bagi anggota masyarakat dan pengunjung perpustakaan.
8. Petugas perpustakaan dapat berperan sebagai pembimbing dan memberikan konsultasi kepada pemakai atau melakukan pendidikan pemakai (*users education*), dan pembinaan serta menanamkan pemahaman tentang pentingnya perpustakaan bagi orang banyak.
9. Perpustakaan berperan dalam menghimpun dan melestarikan koleksi bahan pustaka agar tetap dalam keadaan baik. Semua hasil karya umat manusia tak ternilai harganya.
10. Perpustakaan dapat berperan sebagai ukuran (barometer) atas kemajuan masyarakat dilihat dari intensitas kunjungan dan pemakaian perpustakaan.
11. Secara tidak langsung perpustakaan yang berfungsi dan telah dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya dapat ikut berperan dalam

mengurangi dan mencegah kenakalan remaja seperti tawuran, penyalahgunaan obat-obat terlarang, dan tindak indisipliner.

2.3 Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi bukan satu-satunya layanan yang ada di perpustakaan. Namun dalam penelitian ini peneliti menggunakan objek pada layanan sirkulasi. Menurut Rahayuningsih (2007: 95) layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Pengertian layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna 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 peminjaman.

Berdasarkan penelitian terdahulu dengan judul skripsi “ Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan, Studi Kasus Layanan Sirkulasi Perpustakaan Stikes Widya Husada Semarang”. Menurut Yanita (2012) kegiatan pada layanan sirkulasi merupakan ujung tombak jasa layanan perpustakaan, karena pada bagian sirkulasi pertama kali harus berhubungan dengan masalah administrasi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka

Layanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal mempunyai tugas melayani pendaftaran anggota baru, membantu mencari

kebutuhan informasi pemustaka, melayani peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, dan pemberian sanksi terhadap keterlambatan pengembalian bahan pustaka.

2.4 Pustakawan

Di dalam perpustakaan tentunya terdapat sebuah organisasi yang mengatur tugas orang-orang yang berada didalamnya. Orang-orang yang bekerja di dalam perpustakaan bisa disebut sebagai pustakawan, namun tidak semua yang bekerja diperpustakaan disebut sebagai pustakawan. Ada pegawai teknisi, karyawan, dan *office boy*. Untuk itu dalam penelitian ini peneliti mengambil definisi pustakawan menurut UUD RI Nomor 43 Tahun 2007 dan beberapa ahli.

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (UUD RI Nomor 43 Tahun 2007).

Pustakawan atau *librarian* adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan sekolah formal. Pustakawan ini orang yang bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan. (Suwarno, 2011: 33).

Adapun pengertian pustakawan menurut Mary L. Kao dalam bukunya yang berjudul *Introduction to Technical Services for Library Technicians*, yaitu:

Librarian: The library worker who has a master's degree in library science (MLS) is called a librarian. The librarian represents the upper-level portion of the library personnel hierarchy, usually with a title such as director, assistant director, department head, reference librarian, cataloger, serial librarian, system librarian, etc. (Kao, 2001: 1)

Berdasarkan definisi pustakawan menurut Kao di atas, pustakawan adalah seorang yang bekerja di dalam perpustakaan dengan memiliki gelar master dalam ilmu perpustakaan. Pustakawan dapat mewakili pejabat fungsional di dalam perpustakaan.

Menurut Abdullah (2007: 204) dalam memberikan strategi kepuasan pemakai perpustakaan terdapat tiga kunci utama, sebagai berikut :

- a. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pemakai serta memahami tipe-tipe pemakai perpustakaan.
- b. Pengembangan *database* yang lebih akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pemakai dan perubahan kondisi.
- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis.

Menurut Subrata (2009), Perlu disadari bagi setiap pustakawan bahwa pustakawan adalah aparatur pemerintah atau abdi negara dan pelayanan masyarakat. Sehubungan hal ini untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara baik dengan kinerja yang berkualitas maka setiap pustakawan senantiasa perlu meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan pengembangan diri seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang semakin pesat. Peningkatan pengetahuan, keterampilan dan pengembangan diri ini merupakan salah satu jawaban penting terhadap pengembangan pelayanan yang profesional, disamping berbagai kinerja teknis selaku seorang pustakawan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan yang di maksud pustakawan adalah orang-orang yang bekerja di perpustakaan yang mempunyai tugas melayani pemustaka, mengolah bahan pustaka, dan mengelola perpustakaan dengan baik.

Pustakawan juga harus mempunyai latar belakang pendidikan di bidang perpustakaan atau mengikuti pelatihan bidang perpustakaan sebagai syarat menjadi pustakawan.

2.5 Pemustaka

Pemustaka adalah orang atau sekelompok orang yang memanfaatkan jasa dan fasilitas yang disediakan di perpustakaan. Pengertian pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pendapat lain disebutkan oleh Suwarno (2009: 80), pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).

2.6 Sikap dan Perilaku

Dalam ilmu psikologi, sikap merupakan konsep yang menjadi perhatian utama dalam psikologi sosial. Menurut Sarwono (2012: 81) sikap berasal dari kata Latin “*aptus*” yang berarti dalam keadaan sehat dan siap melakukan aksi/tindakan atau dapat dianalogikan dengan keadaan seorang gladiator dalam area laga yang siap menghadapi singa sebagai lawannya dalam pertarungan. Secara harfiah, sikap dipandang sebagai kesiapan raga yang dapat diamati.

Sarwono dalam tim penulis Fakultas Psikologi UI (2012: 87) juga berpendapat bahwa perilaku yang ditampilkan oleh seseorang bergantung pada situasi, terutama dalam konteks yang paling relevan dari sudut pandang orang tersebut. Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa sikap dan perilaku tidak selalu sejalan. Banyak perilaku yang didasari oleh sikap seseorang terhadap suatu

objek. Sikap A terhadap B mendasari perilaku A terhadap B, tetapi sikap A terhadap B yang berbeda suku dapat menjadi sumber perilaku yang berbeda (diskriminasi) terhadap B.

Perilaku pustakawan di dalam perpustakaan dapat dilihat dengan tindakan yang dilakukan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perpustakaan. Selain hal di atas dapat juga dilihat dari tindakan pustakawan yang berikan kepada pemustaka dalam memberikan pelayanan.

Menurut Sari (2014) dalam penelitian terdahulu, perilaku layanan sangatlah berhubungan erat pada sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya, maka dari itu pustakawan haruslah mempunyai kepribadian yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penggunanya.

2.6.1 Sikap *Courtesy*

Adapun bentuk sikap yang digunakan dalam menganalisis perilaku dan kinerja pustakawan dalam melayani pemustaka di perpustakaan yaitu sikap *courtesy* berdasarkan pengertian dari Fatmawati dalam Suwarno (2009: 141), yaitu:

a. Penuh Perhatian (*Attentive*)

Pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal mana yang dianggap sulit bagi pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka. Di dalam masyarakat dan di kantor 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.

b. Penuh Pertolongan (*Helpful*)

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

c. 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 suatu kesadaran bahwa orang yang satu dengan 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.

d. 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.

e. Peduli (*Respectful*)

Suatu kalimat bijak mengatakan bahwa kunci sukses hidup bermasyarakat, adalah sikap saling menghormati. Menghormati orang lain adalah sikap mulia yang perlu dijunjung tinggi oleh setiap manusia sebagai anggota dari suatu masyarakat tidak terkecuali pustakawan.

2.7 Kinerja

Kinerja dapat dikatakan sebagai hasil kerja dari suatu proses yang sudah dilakukan oleh seseorang. Menurut Wibowo (2012: 81) kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja.

Berdasarkan uraian di atas, Sutarno (2006: 116) menjelaskan kinerja atau “*performance*” sebuah perpustakaan adalah gambaran atas keberhasilan atau pun kegagalan penyelenggaraan perpustakaan. Suatu kegiatan dinilai berhasil atau mengalami kegagalan dapat diukur dengan menghitung perbandingan antara rencana yang ditetapkan dengan hasil riil yang dicapai.

Menurut Yanita (2012) dalam skripsi dengan judul meningkatkan kinerja pustakawan untuk melaksanakan kegiatan fungsional maka perpustakaan seharusnya melakukan hal-hal yang berhubungan dengan masalah motivasi, karena dengan motivasi diharapkan setiap pustakawan bersedia bekerja keras dan antusias untuk mencapai kinerja yang tinggi. Akan tetapi motivasi saja dirasa kurang cukup untuk meningkatkan kinerja pustakawan, kemampuan dasar yang dimiliki pustakawan juga dapat menjadi salah satu faktor utama meningkatkan kinerja pustakawan.

2.8 Konsep Tiga Aliran Psikologi Tentang Manusia

Dalam penelitian ini juga menganalisis perilaku dan kinerja pustakawan berdasarkan konsep tiga aliran psikologi yang mempelajari tentang manusia. Aliran psikologi tersebut yaitu psikologi behaviorisme, psikologi psikoanalisa, dan psikologi humanistik. Suwarno (2009: 24) menjelaskan masing-masing aliran psikologi, sebagai berikut:

- a. Menurut Ahmadi dalam Suwarno (2009: 24) Behaviorisme adalah aliran dalam psikologi yang hanya mempelajari tingkah laku yang nyata, yang terbuka, yang dapat diukur secara objektif. Aliran ini mempelajari perbuatan manusia bukan dari kesadarannya, melainkan hanya mengamati perbuatan dan tingkah laku yang berdasarkan kenyataan, sedangkan pengalaman-pengalaman batin dikesampingkan.
- b. Psikologi psikoanalisa merupakan psikologi yang mempelajari tentang manusia berdasarkan pengalaman masa lalunya. Dalam psikoloanalisis ada yang dinamakan Represi, yaitu melupakan peristiwa-peristiwa yang mengerikan, menakutkan, penuh dosa, menjijikan, dan sebagainya, intinya semua hal yang dapat mengancam *Ego* kita agar kita tidak merasa bermasalah atau berdosa. Proses ini dilakukan tanpa kita sadari karena dilakukan oleh bagian *unconsciousness* dari sistem kejiwaan kita, sesuai dengan teori Freud.
- c. Psikologi humanistik adalah paham yang mengutamakan manusia sebagai makhluk keseluruhan. Mereka tidak setuju dengan pendekatan-pendekatan lain yang memandang manusia hanya dari salah satu aspek saja, apakah itu

hanya dari persepsinya (gestalt), refleksnya (behaviorisme), kesadarannya (kognitif), maupun alam ketidaksadarannya saja (psikoanalisis). Manusia harus dilihat sebagai totalitas yang unik, yang mengandung semua aspek dalam dirinya dan selalu berproses untuk menjadi dirinya sendiri (aktualisasi diri).

Teori konsep tiga aliran psikologi tentang manusia ini digunakan karena di dalam teori tersebut mempelajari tentang tingkah laku manusia. Untuk itu mengambil teori tersebut sebagai salah satu dasar teori dalam melakukan analisis tentang perilaku dan kinerja pustakawan di dalam perpustakaan.

2.9 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang membahas hal serupa dengan penelitian ini, yaitu penelitian dengan judul “ Perilaku Pustakawan Bidang Layanan Terhadap Pemustaka di UPT Perpustakaan Unissula Semarang ” oleh Sari. Penelitian yang lainnya dengan judul “ Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan: Studi Kasus Layanan Sirkulasi Perpustakaan Stikes Widya Husada Semarang ” oleh Yanita, “ Upaya Pengembangan Kinerja Pustakawan Perguruan Tinggi di Era Globalisasi Informasi ” oleh Subrata dan “Pendapat pemakai terhadap perilaku pustakawan rujukan di Perpustakaan Pusat Dokumentasi Ilmiah Indonesia-Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia “ oleh Ranti. Beberapa perbedaan pembahasan dan analisis dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat dilihat dalam tabel, sebagai berikut:

Tabel 1:
Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian Terdahulu	Perbedaan	
		Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang
1.	“ Perilaku Pustakawan Bidang Layanan Terhadap Pemustaka di UPT Perpustakaan Unissula Semarang “	Menganalisa perilaku pustakawan dengan teori sikap <i>courtesy</i> .	Selain menggunakan teori sikap <i>courtesy</i> , juga menganalisa perilaku dan kinerja pustakawan dengan teori konsep tiga aliran psikologi tentang manusia yaitu psikologi behaviorisme, psikologi psikoanalisa, dan psikologi humanistik.
2.	“ Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan: Studi Kasus Layanan Sirkulasi Perpustakaan Stikes Widya Husada Semarang ”	Membahas kinerja pustakawan di dalam perpustakaan.	Selain membahas kinerja peneliti juga membahas perilaku pustakawan di dalam perpustakaan.
3.	“ Upaya Pengembangan Kinerja Pustakawan Perguruan Tinggi di Era Globalisasi Informasi ”	Membahas kinerja pustakawan di dalam perpustakaan.	Selain membahas kinerja peneliti juga membahas perilaku pustakawan di dalam perpustakaan.
4.	“Pendapat pemakai terhadap perilaku pustakawan rujukan di Perpustakaan Pusat Dokumentasi Ilmiah Indonesia-Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia “	Membahas perilaku pustakawan di layanan rujukan, dimana layanan rujukan yang di maksud merupakan layanan yang dimanfaatkan oleh pemustaka untuk mendapatkan bantuan dalam menemukan kebutuhan informasi di dalam perpustakaan.	Selain menganalisis perilaku pustakawan penulis juga menganalisis kinerja pustakawan dalam layanan sirkulasi.