

KAJIAN IDENTIFIKASI PERILAKU ASERTIF PUSTAKAWAN UPT PERPUSTAKAAN UNDIP

Studi Kasus di Bagian Layanan

Oleh Sugeng Priyanto

Abstrak :

Selama ini perpustakaan selalu dikeluhkan tidak mampu memberikan layanan yang berkualitas yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pemakai. Sikap asertif merupakan salah satu syarat utama bagi pustakawan untuk dapat memberikan pelayanan tanpa harus mengalahkan hak/kepentingan pustakawan dan pemustaka. Tulisan ini bertujuan untuk meneliti sejauh mana sikap asertifitas pustakawan yang bekerja di bagian layanan UPT Perpustakaan Undip. Dari hasil penelitian diperoleh temuan bahwa sebagian besar pustakawan telah dapat berperilaku asertif berdasarkan situasi yang ditanyakan dalam kuesioner. Untuk masa mendatang perlu dikembangkan lagi penelitian mengenai sikap asertif pustakawan dengan lebih komprehensif dan hubungan/pengaruhnya terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan.

I. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan suatu lingkungan sosial dimana di dalamnya terjadi interaksi social antar manusia yaitu pustakawan dengan pemustaka. Interaksi yang terjadi tersebut diharapkan untuk tidak merendahkan satu sama lain. Pustakawan memberikan layanan yang mendatangkan kepuasan bagi pemustaka tanpa harus merendahkan posisi dan haknya. Pemustaka juga tidak perlu merendahkan harga dirinya untuk meminta layanan dari pustakawan. Hubungan yang saling menghormati satu sama lain akan menimbulkan penghargaan bagi dan akan membawa kepuasan bagi masing-masing pihak.

Seseorang pustakawan dikatakan asertif hanya jika dirinya mampu bersikap tulus dan jujur dalam mengekspresikan perasaan, pikiran dan pandangannya pada pihak lain sehingga tidak merugikan atau mengancam integritas pihak lain. Pustakawan yang memiliki asertivitas cenderung dapat bekerja sama dan dapat berkembang untuk mencapai tujuan yang lebih baik, tingkat sensitivitas yang dimiliki cukup tinggi sehingga ia dapat membaca situasi yang terjadi di sekelilingnya dan memudahkannya untuk dapat menempatkan diri dan melakukan aktivitasnya secara strategis, terarah, dan terkendali mantap sedangkan pustakawan yang kurang asertif akan mengalami kesulitan dalam menempatkan dirinya dalam kehidupannya, cenderung pasif, tidak mau meminta pertolongan, tidak bisa mengekspresikan keinginan yang ada dalam perasaannya sehingga tugas-tugas yang diberikan tidak dapat dikerjakan dan kurang memiliki ketrampilan sosial.

Perilaku asertif merupakan ekspresi / pernyataan dari minat, kebutuhan, pendapat, pikiran dan perasaan yang dilakukan secara bijaksana, adil dan efektif sehingga hak-hak kita bisa dipertahankan tanpa melanggar hak orang lain. Perilaku asertif membuat seseorang lebih percaya diri dan merasa berharga, memiliki konsep diri yang tepat, meningkatkan pengendalian diri dalam kehidupan sehari-hari serta memperoleh hubungan yang adil dengan orang lain.

Pada saat kita menampilkan perilaku non asertif yang terlihat “manis”, “tidak menimbulkan masalah bagi orang lain”, lemah, pasif, mengorbankan diri sendiri, tidak bisa menolak, membiarkan kebutuhan, pendapat, pikiran, penilaian orang lain mendominasi diri kita sendiri maka akan menimbulkan rasa terancam dan tersakiti, tidak puas, depresi, penyakit fisik dan jiwa serta akan mengukuhkan perilaku agresif orang lain. Orang-orang yang berperilaku agresif biasanya akan mengambil keuntungan dari orang-orang yang non asertif.

Keterampilan sosial (*social skill*) yang baik akan menjadi andalan utama pustakawan dalam menghadapi berbagai karakter pengguna. Salah satu aspek ketrampilan sosial yang sangat tepat dimiliki pustakawan adalah perilaku asertif. Perilaku yang asertif akan menghasilkan hubungan yang harmonis antara pustakawan dan pengguna, dimana masing-masing pihak dapat saling memahami dan menghargai sehingga lebih memudahkan untuk memecahkan suatu permasalahan.

Seringkali kita sebagai pustakawan menerima keluhan dari pemustaka terhadap layanan yang kita berikan. Seringkali pula terdapat tulisan-tulisan yang membahas mengenai ketidakpuasan yang dirasakan pemustaka akan layanan perpustakaan. Meskipun sarana prasarana dan koleksi sudah disediakan dengan semaksimal mungkin tetapi ketidakpuasan masih saja timbul. Menurut hasil berbagai penelitian ketidakpuasan tersebut banyak yang bersumber dari sisi pustakawan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian sebagai berikut:

“Bagaimanakah tingkat asertivitas pustakawan di bagian layanan UPT Perpustakaan Undip ?

Tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui tingkat asertivitas pustakawan di bagian pelayanan UPT Perpustakaan Undip.

II. DASAR TEORI

a. Asertif

Asertivitas adalah kemampuan mengkomunikasikan keinginan, perasaan, dan pikiran kepada orang lain tanpa rasa cemas, dengan tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan pihak lain dan pertimbangan positif mengenai baik dan buruknya sikap dan perilaku yang akan dimunculkan. Menurut Rini (2001) asertivitas adalah suatu kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain namun tetap menjaga dan menghargai hak-hak serta perasaan orang lain.

Ditambahkan pula oleh Willis dan Daisley (1995), perilaku asertif adalah perilaku yang menunjukkan penghargaan terhadap diri sendiri dan orang lain. Rathus dan Nevid (1983) asertif adalah tingkah laku yang menampilkan keberanian untuk secara jujur dan terbuka menyatakan kebutuhan, perasaan, dan pikiran-pikiran apa adanya, mempertahankan hak-hak pribadi, serta menolak permintaan-permintaan yang tidak masuk akal dari figur otoritas dan standar-standar yang berlaku pada suatu kelompok. Sedangkan menurut Alberti dan Emmons (2002) perilaku asertif adalah perilaku yang membuat seseorang dapat bertindak demi kebaikan dirinya, mempertahankan haknya tanpa cemas, mengekspresikan perasaan secara nyaman, dan menjalankan haknya tanpa melanggar orang lain.

Weaver (1993, h. 405) mengemukakan beberapa ciri yang bisa dilihat dari seorang individu yang asertif, yaitu:

- a. Mengizinkan orang lain untuk menjelaskan pikirannya sebelum dirinya sendiri berbicara,
- b. Mempertahankan keadaan yang sesuai dengan perasaan individu,
- c. Membuat keputusan berdasar pada apa yang dianggap individu benar,
- d. Memandang persahabatan sebagai kesempatan untuk belajar lebih jauh tentang diri sendiridan orang lain serta untuk bertukar pikiran,
- e. Secara spontan dan alami memulai percakapan menggunakan tekanan dan volume suara yang sedang,
- f. Berusaha untuk mengerti perasaan orang lain sebelum membicarakan perasaannya sendiri,
- g. Berusaha untuk menghindari hal yang merugikan dan merepotkan dengan membicarakan masalahnya sebelum dirinya menemukan arti yang masuk akal untuk memecahkan masalah yang tidak dapat dihindari,

- h. Menghadapi masalah dan pengambilan keputusan dengan tabah, dan (i) Bertanggung jawab dengan menghargai situasi, kebutuhan dan hak individu.

Menurut Hariyadi (2006 : 1) orang yang menerapkan komunikasi asertif memiliki ciri-ciri berikut :

- a. Mempertahankan hak-haknya tanpa mengorbankan hak orang lain
- b. Selalu berkomunikasi berdasarkan “saling menghargai” dan selalu berusaha menemukan jalan keluar untuk kepentingan bersama.
- c. Pendengar aktif, objektif dan tidak emosional.
- d. Memiliki kekuatan personal dan mau berbagi kekuatan yang dimiliki dengan orang lain.
- e. Mendapatkan ‘respect’, dukungan dan diterima dengan positif oleh lingkungan.
- f. Memiliki “good sense of humor”
- g. Siap menanggung resiko yang mungkin timbul
- h. Bertanggung jawab, memiliki integritas dan kebebasan berpendapat.

b. Agresif

Perilaku agresif adalah perilaku yang bertujuan mendominasi dan mendapatkan apa yang diinginkan seseorang dengan cara mengorbankan orang lain. Agresif adalah suatu bentuk perilaku yang secara sengaja bertujuan untuk melukai orang lain secara langsung (Bloom, Coburn & Pearlman, 1985; Baron & Byrne, 1984). Perilaku agresif menurut David O. Sars dalam Sarwono (2004) adalah setiap perilaku yang bertujuan menyakiti orang lain, dapat juga ditujukan kepada perasaan ingin menyakiti orang lain dalam diri seseorang.

Sedangkan menurut Abidin dalam David (2005) agresif mempunyai beberapa karakteristik. Karakteristik yang pertama, agresif merupakan tingkah laku yang bersifat membahayakan, menyakiti, dan melukai orang lain. Karakteristik yang kedua, agresif merupakan suatu tingkah laku yang dilakukan seseorang dengan maksud untuk melukai, menyakiti, dan membahayakan orang lain atau dengan kata lain dilakukan dengan sengaja. Karakteristik yang ketiga, agresi tidak hanya dilakukan untuk melukai korban secara fisik, tetapi juga secara psikis (psikologis), misalnya melalui kegiatan yang menghina atau menyalahkan.

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa perilaku agresif adalah sebuah tindakan kekerasan baik secara verbal maupun secara fisik yang

disengaja dilakukan oleh individu atau kelompok terhadap orang lain atau objek-objek lain dengan tujuan untuk melukai secara fisik maupun psikis.

Perilaku Non Asertif (Pasif)

Perilaku non-assertif adalah bahwa jenis perilaku interpersonal, yang memungkinkan hak seseorang untuk dilanggar oleh orang lain. Hal ini dapat terjadi dalam dua cara: pertama, Anda gagal untuk menegaskan diri sendiri ketika orang lain sengaja mencoba untuk melanggar hak-hak Anda. Kedua, orang lain tidak ingin mengganggu atas hak-hak Anda, tetapi kegagalan Anda untuk mengekspresikan kebutuhan Anda hasil perasaan dalam sebuah pelanggaran tidak disengaja. Orang non-assertif biasanya merasa sakit, gelisah dan kadang-kadang marah sebagai hasil dari ketidaktegasan dalam situasi.

Perbedaan Asertif, Non Asertif, dan Agresif

Alberti dan Emmons (2002) mengklasifikasikan perilaku asertif, non asertif, dan agresif, sebagai berikut:

Sisi	Tingkah Laku Asertif	Tingkah Laku Non Asertif	Tingkah Laku Agresif
Pelaku	Perbaikan/ peningkatan diri	Penyangkalan diri	Perbaikan diri dengan cara merugikan orang lain
	Ekspresif	Kecenderungan menahan	Terlalu ekspresif
	Bisa meraih tujuan-tujuan yang diinginkannya	Tidak meraih tujuan-tujuan yang diinginkannya	Meraih tujuan-tujuan dengan mengorbankan orang lain
	Pilihan untuk diri sendiri	Pilihan dari orang lain	Memilih untuk orang lain
	Merasa nyaman dengan dirinya	Tidak tegas, cemas, memandang rendah diri	Memandang rendah orang lain
Penerima	Memahami/ menyadari situasi/keadaan orang lain	Tidak sabar, merasa bersalah, marah	Merasa dijatuhkan, dan direndahkan
	Menghargai pelaku	Tidak ada penghargaan dari pelaku	Sakit, dipermalukan, dan bertahan
	Bisa mencapai keinginan-keinginannya	Meraih tujuan-tujuan dari keinginan pelaku	Tidak meraih tujuan-tujuan yang diinginkan

III. METODOLOGI PENELITIAN

a. Jenis dan Populasi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pustakawan yang bekerja di bagian layanan UPT Perpustakaan Undip yaitu berjumlah 10 orang. Oleh karena jumlah populasi kurang dari 100 maka seluruh populasi dijadikan sampel atau total sampel. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian adalah: Observasi, Kuesioner, dan Studi kepustakaan dan dokumentasi.

b. Analisis Penelitian

Penelitian yang terdahulu kebanyakan menggunakan variable/indikator yang bersifat fisik. Aspek humanitas pustakawan sering dijadikan factor penyebab ketidakpuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Tidak banyak literature yang meneliti mengenai aspek humanitas dalam layanan perpustakaan. Kajian dari ilmu psikologi perpustakaan sangat jarang dilakukan. Caputo menginventarisasi 45 pertanyaan yang dapat digunakan sebagai indikator untuk mengidentifikasi asertivitas pustakawan (yang digunakan di penelitian ini 15 pertanyaan) dengan menggunakan skala likert 1 - 5 yaitu

No	Pertanyaan	Agresive	Assertive	Non Assertive
1	Saya mampu untuk memberikan kritikan konstruktif untuk pustakawan lain tanpa merusak hubungan	1 -2	4 – 5	3
2	Saya sulit mengkritik atau mengatur bawahan	1	2-3	4-5
3	Ketika saya berbicara dengan seseorang, saya membuat mereka nyaman	1-2	4-5	3
4	Orang-orang suka meminta tolong kepada saya	1	2-3	4-5
5	Saya akan memberikan lebih dari apa yang saya mampu	1	2-3	4-5
6	Saya akan menyampaikan apa yang saya pikirkan meskipun itu akan melukai perasaannya	4-5	3	1-2
7	Saya akan menghindari perdebatan dengan seseorang	1	2-3	4-5
8	Saya akan meminta otonomi yang atas apa saya percaya mampu menanganinya	5	3-4	1-2
9	Saya tidak membuat pengecualian atas peraturan perpustakaan	4-5	3	1-2

10	Saya berbicara dengan bebas dalam pertemuan staff, menyampaikan pendapat meskipun itu adalah pandangan minoritas	5	3-4	1-2
11	Ketika menemukan hasil yang tidak cocok, saya menyampaikan ketidaksetujuan saya baik dengan lisan maupun tulisan	5	3-4	1-2
12	Saya dapat dengan mudah menyampaikan pendapat kepada atasan	5	3-4	1-2
13	Saya susah untuk menerima kritikan	4-5	2-3	1
14	Ketika seseorang mengganggu saya, maka saya akan marah	4-5	1	2-3
15	Saya merasa lebih nyaman dengan pustakawan yang sesama jenis kelamin dibandingkan yang berbeda	3	1-2	4-5

c. Analisis Deskriptif Persentase

Metode ini digunakan untuk mengkaji prosentase identifikasi perilaku pustakawan berdasarkan tabel Caputo di atas. Metode yang digunakan adalah metode prosentase

Adapun rumusnya adalah:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

% : Persentase

n : Nilai persentase atau hasil

N : Jumlah skor yang diharapkan

IV. GAMBARAN UMUM UPT PERPUSTAKAAN UNDIIP

a. Sejarah

UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro sudah dirintis sejak didirikannya Universitas Semarang (tahun 1957) yang akhirnya menjadi Universitas Diponegoro (1960). Pada awalnya Perpustakaan berdiri dengan menempati ruangan di salah satu kampus Undip di Jl. MT Haryono, Semarang dengan jumlah koleksi sekitar 500 eksemplar terutama bidang hukum. Pada tahun 1962, Perpustakaan pindah ke kampus Pleburan dan menempati satu ruangan di Fakultas Hukum.

Pada tahun 1970, Perpustakaan dipindahkan di ruang yang agak memadai dengan luas kurang lebih 200m² yang terdiri dari tiga ruang. Tahun 1979, merupakan sejarah baru bagi Perpustakaan karena menempati gedung baru berlantai tiga dengan luas kurang lebih 3.000 m², yang peresmianya dilakukan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Dr. Daoed Joesoep. Bersamaan dengan pindahnya kampus Undip dari Pleburan ke Tembalang pada tahun 1997, Perpustakaan menempati salah satu Gedung Widya Puraya yang terdiri dari lima lantai.

b. Struktur Organisasi

UPT Perpustakaan Undip merupakan unit pelaksana teknis dan sebagai unsur penunjang bagi kelengkapan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Kedudukannya di luar lingkup fakultas dan bertanggung jawab kepada Rektor, sedangkan kegiatan harian langsung berada di bawah tanggung jawab Pembantu Rektor I dan secara administratif berada di bawah tanggung jawab Pembantu Rektor II. Adapun tugas-tugasnya adalah :

- a. Kepala UPT Perpustakaan bertugas sebagai pimpinan tertinggi dilingkungan Perpustakaan, memimpin seluruh kegiatan yang ada dan dilaksanakan oleh UPT Perpustakaan dalam rangka memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b. Sub Bagian Tata Usaha bertugas memberikan pelayanan administrasi baik bagi staf maupun bagi sivitas akademika yang meliputi surat menyurat, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga, dan pengelolaan data.
- c. Bidang Pengadaan Bahan Pustaka bertugas menyiapkan data untuk pengadaan koleksi bahan pustaka yang dalam pelaksanaannya meliputi seleksi dan pengadaan, inventarisasi, dan pemeliharaan bahan pustaka.
- d. Bidang Pengolahan Bahan Pustaka bertugas mengolah bahan pustaka khususnya buku dari awal hingga siap disajikan dan disebarluaskan. Dalam pelaksanaan kegiatan meliputi klasifikasi,

katalogisasi, dan penyelesaian.

- e. Bidang Pelayanan Perpustakaan bertugas memberikan pelayanan koleksi bahan pustaka khususnya buku yang meliputi pelayanan sirkulasi, pelayanan buku tandon/deposit, dan pelayanan referensi.
- f. Bidang Pelayanan Dokumentasi dan Informasi bertugas memberikan pelayanan dokumentasi dan informasi kepada pengguna yang membutuhkan. Dalam pelaksanaan kegiatan meliputi :pelayanan serial, pelayanan koleksi khusus, dan pelayanan dokumentasi & bahan AVA.
- g. Bidang Kerjasama dan Publikasi Perpustakaan bertugas melaksanakan kegiatan publikasi dan kerjasama perpustakaan.
- h. Layanan Perpustakaan Fakultas/Lembaga merupakan pelayanan perpustakaan di Fakultas maupun lembaga yang ada di lingkungan Universitas Diponegoro.
- i. Badan Pembina/Pengembangan Perpustakaan bertugas membina perpustakaan demi perkembangan lebih lanjut.
- j. Kelompok Pustakawan merupakan Forum Komunikasi pustakawan di lingkungan Universitas Diponegoro.

c. Lokasi dan Ruangan

UPT Perpustakaan menempati 4 lantai di Gedung Widya Puraya Kampus Universitas Diponegoro Jl. Prof. Sudarto, SH Tembalang Semarang, yang terdiri dari :

Lantai I, digunakan untuk ruang kepala, administrasi, sidang kecil, pengadaan, pengolahan, Pojok BNI, NBC (*National Building Corner*), Sampoerna *Corner*, loker dan gudang buku.

Lantai II, digunakan untuk pelayanan sirkulasi (pelayanan peminjaman).

Lantai III, digunakan untuk pelayanan reserve book (buku tandon), karya ilmiah dan ruang Teknologi Informasi.

Lantai IV, untuk pelayanan serial dan referensi.

V. PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

Data responden yang diperoleh dari penelitian terlihat bahwa jumlah pustakawan di bagian layanan Sirkulasi, Referensi, Koleksi Tandon, Sampoerna Corner dan Pojok BNI berjumlah 10 orang. Sedangkan menurut jenis kelamin dapat terlihat bahwa yang berjenis kelamin laki-laki (L) sebanyak 4 orang (40%) dan perempuan (P) sebanyak 6 orang (60%). Dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel

Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1	L	4	40 %
2	P	6	60 %
Total		10	100 %

b. Distribusi Frekuensi

Hasil jawaban dari responden dimasukkan kedalam suatu daftar dengan hasil sebagai berikut :

R	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
X1	4	1	1	2	3	2	3	2	3	3
X2	2	3	1	5	4	3	2	3	2	3
X3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4
X4	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3
X5	2	3	4	4	3	5	4	3	3	4
X6	2	2	2	3	3	2	2	1	4	2
X7	3	1	3	4	4	3	2	3	5	3
X8	3	2	1	2	3	4	4	1	3	3
X9	3	4	3	1	3	3	4	2	3	2
X10	2	2	4	2	2	3	4	3	4	2
X11	3	4	1	1	3	4	4	4	4	4
X12	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4
X13	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2
X14	1	2	2	1	3	3	2	3	3	4
X15	4	4	4	1	4	3	3	4	3	3

Keterangan : R = Responden, X = Butir Pertanyaan

5 = Hampir selalu , 4 = Biasanya, 3 = Kadang-kadang, 2 = Jarang, 1 = Jarang atau tidak pernah

Maka akan diperoleh hasil penilaian

R	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
X1	Ass	Agr	Agr	Agr	NA	Agr	NA	Agr	NA	NA
X2	Ass	Ass	Agr	NA	NA	Ass	Ass	Ass	Ass	Ass
X3	Ass	Ass	NA	Agr	NA	Ass	NA	NA	NA	Ass
X4	Ass	Ass	Ass	Ass	Agr	Ass	Ass	Agr	Ass	Ass
X5	Ass	Ass	NA	NA	Ass	NA	NA	Ass	Ass	NA
X6	NA	NA	NA	Ass	Ass	NA	NA	NA	Agr	NA
X7	Ass	Agr	Ass	NA	NA	NA	Ass	Ass	NA	Ass
X8	Ass	NA	NA	NA	Ass	Ass	Ass	NA	Ass	Ass
X9	Ass	Agr	Ass	NA	Ass	Ass	Agr	NA	Ass	NA
X10	NA	NA	Ass	NA	NA	Ass	Ass	Ass	Ass	NA
X11	Ass	Ass	NA	NA	Ass	Ass	Ass	Ass	Ass	Ass
X12	Ass	Ass	Ass	NA	NA	Ass	Ass	NA	Ass	Ass
X13	Ass	Ass	Ass	Ass	Ass	Ass	Ass	Ass	Ass	Ass
X14	Ass	NA	NA	Ass	NA	NA	NA	NA	NA	Agr
X15	NA	NA	NA	Ass	NA	Agr	Agr	NA	Agr	Agr

Keterangan : Agr = Agresif, Ass = Asertif, NA = Non Asertif

Distribusi frekuensi perilaku responden berdasarkan frekuensi jawaban dapat dilihat di bawah ini :

	Agr	Ass	NA
X1	5	1	4
X2	1	7	2
X3	1	4	5
X4	2	8	0
X5	0	5	5
X6	1	2	7
X7	1	5	4
X8	0	6	4
X9	2	5	3
X10	0	5	5
X11	0	8	2
X12	0	7	3
X13	0	10	0
X14	1	2	7
X15	4	1	5

Identifikasi personal perilaku responden dapat dilihat di bawah ini :

	Agr	Ass	NA
R1	0	12	3
R2	3	7	5
R3	2	6	7
R4	2	5	8
R5	1	6	8
R6	2	9	4
R7	2	8	5
R8	2	6	7
R9	2	9	4
R10	2	8	5

c. Pembahasan

X1 Memberikan kritikan konstruktif tanpa merusak hubungan

Berdasarkan jawaban responden diperoleh temuan bahwa pustakawan yang bertugas di bagian layanan hampir sebagian besar yaitu sebesar 50 % bersikap agresif ketika memberikan kritik konstruktif tanpa merusak hubungan. Hal ini memberikan gambaran bahwa terkadang pustakawan dalam memberikan kritik yang konstruktif dapat menyebabkan kerusakan hubungan antar pustakawan. Akan tetapi sebanyak 40% pustakawan memilih untuk bersikap non asertif, dalam artian bahwa mereka memilih untuk tidak memberikan kritik karena takut merusak hubungan meskipun kritikan yang bersifat konstruktif.

	Jumlah	%
Agr	5	50%
Ass	1	10%
NA	4	40%

X2. Sulit mengkritik atau mengatur bawahan

	Jumlah	%
Agr	1	10%
Ass	7	70%
NA	2	20%

Dari tabel di atas diketahui jika 70% pustakawan bersikap asertif dalam mengkritik dan mengatur bawahan ataupun ketika mereka menjadi atasan. Hal ini memperlihatkan bahwa pustakawan di bagian layanan terkadang sulit dalam melakukan kritikan dan mengatur bawahan mereka jika dapat merugikan salah satu pihak.

X3. Ketika berbicara dengan seseorang, membuat mereka nyaman

	Jumlah	%
Agr	1	10%
Ass	4	40%
NA	5	50%

Ketika berbicara dengan seseorang, sebagian besar yaitu 50% pustakawan bersikap non asertif dalam menjadikan lawan bicaranya menjadi nyaman. Sementara itu 40% memilih bersikap asertif dalam membuat lawan bicara menjadi nyaman ketika berbicara dengan mereka.

X4. Orang-orang suka meminta tolong kepada saya

	Jumlah	%
Agr	2	20%
Ass	8	80%
NA	0	0%

Ternyata sebagian besar pustakawan yaitu 80% merupakan orang yang dapat dimintai tolong oleh rekannya, sedangkan hanya 20% pustakawan yang memilih bersikap agresif ketika dimintai tolong.

X5. Memberikan lebih dari apa yang saya mampu

	Jumlah	%
Agr	0	0%
Ass	5	50%
NA	5	50%

Ketika diminta tolong oleh rekannya ternyata sebanyak 50% pustakawan akan memberikan lebih dari apa yang dia mampu dan 50% memilih untuk bersikap non asertif. Hal ini dapat dipahami

bahwa pustakawan tersebut akan memberikan pertolongan tanpa harus mengorbankan haknya sedangkan sebagiannya lagi merasa bahwa ia akan memberikan pertolongan seluruhnya meskipun harus mengorbankan haknya.

X6. Menyampaikan apa yang saya pikirkan meskipun itu akan melukai perasaannya

	Jumlah	%
Agr	1	10%
Ass	2	20%
NA	7	70%

Dari tabel di atas dapat diketahui apabila 70% pustakawan di bagian layanan memilih bersikap non assertif atau pasif ketika mereka bermaksud untuk menyampaikan apa yang dipikirkan karena takut untuk melukai perasaan rekannya.

X7. Menghindari perdebatan dengan seseorang

50% pustakawan memilih untuk bersikap assertif ketika harus berdebat dengan seseorang. Hal ini menggambarkan bahwa terkadang mereka akan melakukan perdebatan dengan seseorang tanpa harus mengalahkan hak pribadi masing-masing pihak. Selain itu 40% pustakawan memilih untuk bersikap non asertif yang menggambarkan bahwa mereka memilih untuk mengalah kepada lawan bicara ketika berdebat.

	Jumlah	%
Agr	1	10%
Ass	5	50%
NA	4	40%

X8. Meminta otonomi yang atas apa yang dipercaya mampu menanganinya

	Jumlah	%
Agr	0	0%
Ass	6	60%
NA	4	40%

Dari hasil kuesioner diperoleh temuan bahwa 60% pustakawan akan berusaha untuk meminta hak otonomi atas apa yang ia percaya mampu untuk menanganinya. Sedangkan 40% pustakawan bersikap pasif dalam meminta hak otonomi atas apa yang ia kerjakan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pustakawan bersikap asertif ketika mereka merasa mampu untuk mengerjakan sesuatu.

X9. Tidak membuat pengecualian atas peraturan perpustakaan

	Jumlah	%
Agr	2	20%
Ass	5	50%
NA	3	30%

Dalam hal penegakan aturan perpustakaan, 50% pustakawan memilih untuk bersikap asertif, 30% bersikap non asertif dan 20% lainnya bersikap agresif. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pustakawan akan berusaha untuk menegakkan aturan perpustakaan dengan bersikap asertif tanpa harus mengirbankan hak pemustaka.

X10. Berbicara dengan bebas dalam pertemuan staff, menyampaikan pendapat meskipun itu adalah pandangan minoritas

	Jumlah	%
Agr	0	0%
Ass	5	50%
NA	5	50%

Sebanyak 50% pustakawan ternyata bersikap asertif dan 50% lainnya bersikap non asertif dalam situasi pertemuan staff. Dengan bersikap asertif mereka memilih untuk bebas berbicara ketika ingin menyampaikan pendapatnya meskipun itu adalah pendapat minoritas. Sebagian lain yang bersikap non asertif memilih untuk menyampaikan pendapatnya ketika mengetahui pendapatnya adalah pendapat minoritas.

X11. Ketika menemukan hasil yang tidak cocok, saya menyampaikan ketidaksetujuan baik dengan lisan maupun tulisan

	Jumlah	%
Agr	0	0%
Ass	8	80%
NA	2	20%

Ketika menemukan hasil atau evaluasi yang tidak cocok maka 80% pustakawan akan tetap menyampaikan ketidaksetujuannya meskipun dengan lisan maupun tulisan. Sikap asertif dalam menyampaikan ketidaksetujuannya dilakukan dengan tidak melanggar hak orang lain dan menekan hak pribadinya.

X12. Mudah menyampaikan pendapat kepada atasan

	Jumlah	%
Agr	0	0%
Ass	7	70%
NA	3	30%

Sebanyak 70% pustakawan ternyata bersikap asertif dalam menyampaikan pendapatnya kepada atasan dan 30% memilih untuk bersikap non asertif.

X13. Susah untuk menerima kritikan

	Jumlah	%
Agr	0	0%
Ass	10	100%
NA	0	0%

Dalai hal menerima kritikan, semua pustakawan bersikap asertif (100%). Hal ini berarti mereka akan berusaha untuk menerima kritikan dari luar dengan tetap berusaha untuk mempertahankan hak atau pendapatnya.

X14. Ketika seseorang menggoda/mengganggu, maka saya akan marah

	Jumlah	%
Agr	1	1%
Ass	2	20%
NA	7	70%

Ketika seseorang menggoda/mengganggu maka 70% pustakawan memilih untuk bersikap non asertif. Hal ini menunjukkan jika mereka akan menerima godaan/gangguan tersebut meskipun hal itu akan membuat mereka tidak nyaman ataupun mengorbankan dirinya.

X15. Merasa lebih nyaman dengan pustakawan yang sesama jenis dibandingkan yang berbeda

	Jumlah	%
Agr	4	40%
Ass	1	10%
NA	5	50%

Dalam hal pergaulan, ternyata 50% pustakawan berperilaku non-asertif dan 40% bersikap agresif. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pergaulan pustakawan merasa nyaman dengan siapapun baik itu sesama jenis (wanita-wanita/laki-laki) maupun dengan lawan jenis.

d. Prosentase Identifikasi Personal

	Agr	Ass	NA	Mayoritas
R1	0	12	3	Ass
R2	3	7	5	Ass
R3	2	6	7	NA
R4	2	5	8	NA
R5	1	6	8	NA
R6	2	9	4	Ass
R7	2	8	5	Ass
R8	2	6	7	NA
R9	2	9	4	Ass
R10	2	8	5	Ass

Sebagian besar pustakawan di bagian layanan UPT Perpustakaan Undip ternyata dapat bersikap asertif sesuai dengan situasi yang mereka hadapi yaitu sebesar 6 dari 10 orang, sedangkan sisanya yaitu 4 orang bersikap Non Assertif. Hal ini menunjukkan bahwa masih cukup besar jumlah pustakawan yang bersikap non-assertif dan hal tersebut perlu diperbaiki menjadi bersikap asertif karena mereka adalah pustakawan yang bekerja di bagian layanan. Pemustaka akan merasakan langsung sikap non-assertif mereka dalam artian bahwa pengguna yang bersikap agresif akan memperoleh keuntungan apabila bertemu dengan pustakawan yang non asertif. Terkadang hal ini secara tidak langsung akan merugikan perpustakaan.

VI. SIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

1. Sebagian besar pustakawan di bagian layanan UPT Perpustakaan Undip ternyata dapat bersikap asertif sesuai dengan situasi yang mereka hadapi yaitu sebesar 6 dari 10 orang, sedangkan sisanya yaitu 4 orang bersikap Non Assertif.
2. Sikap asertif dari pustakawan harus diperbaiki karena mereka bekerja di bagian layanan yang berhadapan langsung dengan pemustaka.

b. Saran

3. Hasil temuan dari penelitian ini dapat digunakan oleh perpustakaan maupun oleh diri pustakawan sendiri dalam mengetahui kekurangannya dalam berperilaku menghadapi setiap kondisi yang dicontohkan dalam butir-butir pertanyaan sehingga perpustakaan dan pustakawan dapat mengadakan perbaikan.
4. Penelitian ini merupakan penelitian awal mengenai social skill pustakawan terutama pustakawan di bagian layanan. Harapannya penelitian ini dapat dikembangkan lagi dengan populasi yang lebih banyak dan menggunakan teori serta variable dan indicator yang lebih komprehensif sehingga akan diperoleh temuan yang lebih baik dalam hal social skill pustakawan.
5. Dilanjutkan dengan penelitian yang mencari hubungan dan pengaruhnya dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan sehingga akan ditemukan pengaruhnya pula terhadap kepuasan pemustaka.

REFERENSI

- Alberti, R dan Emmons, R. 2002. *Your Perfect Right: Panduan Praktis Hidup Lebih Ekspresif dan Jujur pada Diri Sendiri*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bloom, L.Z., Coburn, K., and Pearlman, J. 1985. *The New Assertive Woman*. New York : Dell Publishing Co. Inc.
- Caputo, Jannette, S. 1984. *The Assertive Librarian*. Canada: Oryx Press
- David, Jonathan. 2005. *Psikologi Sosial*, Jakarta: Erlangga.
- Hariyadi, Utami. 2006. "Effective Communication for Assertive Librarian". Pelatihan Pustakawan Universitas Indonesia
- Naibaho, Kalarensi. 2011. Pustakawan Asertif: Idaman Masyarakat. Diakses dari <http://staff.blog.ui.ac.id/clara/2011/01/06/pustakawan-asertif-idaman-masyarakat/> pada tanggal 1 Pebruari 2011 jam 15.00
- Rathus, S.A. dan Nevid, J.S. 1983. *Adjustment and Growth: The Challenges of Life (2nd ed)*. New York: CBS College Publising.
- Rini, Jacinta F. 2001. *Asertivitas*. <http://www.e-psikologi.com>. Diakses pada tanggal 3 Februari 2011 jam 17.00
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 2004. *Psikologi Remaja*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Student Leadership And Involvement Center.(?) Definition Of 3 Types Of Interpersonal Behavior. San Diego: University of San Diego
- Weaver, R.L. 1993. *Understanding Interpersonal Communication 6th ed*. New York: Harpercollins Coollege Publisher
- Willis, L dan Daisley, J. 1995. *The Assertive Trainer: A Practical Handbook Assertiveness of Trainers and Running Assertiveness Course*. USA: Mc Graw Hill
- Husetiya, Yemima. 2010. *Hubungan Asertivitas Dengan Prokrastinasi Akademik Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro Semarang*. Skripsi Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro

KUESIONER

KAJIAN TINGKAT ASSERTIVITAS PUSTAKAWAN

Kuesioner ini hanya untuk keperluan penulisan makalah, mohon diisi dengan sebenarnya.

Terima kasih atas kerja samanya.

Sugeng Priyanto

Isilah dengan kode angka dibawah ini

5 = Hampir selalu 4 = Biasanya 3 = Kadang-kadang 2 = Jarang 1 = Jarang atau tidak pernah

- _____ 1. Saya mampu untuk memberikan kritikan konstruktif untuk pustakawan lain tanpa merusak hubungan
- _____ 2. Saya sulit mengkritik atau mengatur bawahan
- _____ 3. Ketika saya berbicara dengan seseorang, saya membuat mereka nyaman
- _____ 4. Orang-orang suka meminta tolong kepada saya
- _____ 5. Saya akan memberikan lebih dari apa yang saya mampu
- _____ 6. Saya akan menyampaikan apa yang saya pikirkan meskipun itu akan melukai perasaannya
- _____ 7. Saya akan menghindari perdebatan dengan seseorang
- _____ 8. Saya akan meminta otonomi yang atas apa saya percaya mampu menanganinya
- _____ 9. Saya tidak membuat pengecualian atas peraturan perpustakaan
- _____ 10. Saya berbicara dengan bebas dalam pertemuan staff, menyampaikan pendapat meskipun itu adalah pandangan minoritas
- _____ 11. Ketika menemukan hasil yang tidak cocok, saya menyampaikan ketidaksetujuan saya baik dengan lisan maupun tulisan
- _____ 12. Saya dapat dengan mudah menyampaikan pendapat kepada atasan
- _____ 13. Saya susah untuk menerima kritikan
- _____ 14. Ketika seseorang mengganggu saya, maka saya akan marah
- _____ 15. Saya merasa lebih nyaman dengan pustakawan yang sejenis kelamin dibandingkan yang berbeda