

## HAKIKAT SIKAP TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN

Oleh : Khatibah  
(Dosen Fakultas Dakwah IAIN-SU)

### *Absract*

*libraries have an important role in supporting the success of teaching and learning both at school and college. Therefore, the user must have a positive attitude towards the library service, which appears in the form of awareness and responsibility in the use of library services. Furthermore, a positive attitude toward library services that each service user libraries provide a great opportunity for them to progress and develop both academic knowledge and mastery of science*

*Kata kunci: Perpustakaan, Layanan Perpustakaan*

### **I. Pendahuluan**

Apabila pemakai jasa pustaka memiliki sikap yang positif terhadap layanan perpustakaan maka dengan sendirinya mereka akan selalu memanfaatkan semua jenis layanan perpustakaan khususnya adalah layanan sirkulasi. Kegiatan memanfaatkan buku-buku yang ada di perpustakaan berarti wujud perilaku mahasiswa yang positif dalam menambah wawasan atau pengetahuannya karena perpustakaan merupakan sumber informasi dan ilmu pengetahuan. Alasan ini sejalan dengan pendapat Martono (1987:229) bahwa dalam perpustakaan terdapat berbagai disiplin ilmu dan bagi yang ingin menggali kekayaan bahan pustaka adalah dengan mengunjungi perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan dan mempelajarinya kemudian mengamalkan isi informasi yang dibaca. Lebih lanjut Martono (1987:229) berpendapat bahwa di perpustakaan dan atas jasa perpustakaan, seseorang dapat memilih manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan, oleh sebab itu perpustakaan juga berperan sebagai kancah studi, kancah penelitian, dan ajang konsultasi berbagai disiplin ilmu.

### **II. Pengertian Sikap**

Sikap yang merupakan terjemahan dari *attitude* ada kaitannya dengan tingkah laku atau perbuatan manusia sehari-hari. Sikap sering diartikan dengan kecenderungan seseorang untuk menyenangi atau tidak menyenangi suatu objek tertentu. Sikap yang ada pada seseorang akan memberi warna atau corak pada tingkah laku seseorang.

Banyak ahli dalam bidang psikologi sosial dan psikologi umum yang telah memberikan berbagai rumusan atau pengertian tentang sikap. Leavit (1992:92) menjelaskan bahwa sikap adalah suatu kesiapan untuk menanggapi suatu kerangka yang utuh untuk menetapkan keyakinan atau pendapat yang

kelas. Selanjutnya Alport dalam Mar'at (1983:9) menyebutkan bahwa sikap adalah suatu keadaan kesiapan mental dan syaraf yang diorganisasikan melalui pengalaman, mempunyai pengaruh yang mengarah dan dinamis pada respon seseorang terhadap objek-objek dan situasi yang berhubungan dengannya.

Rumusan sikap sebagaimana yang telah dikemukakan di atas menjelaskan bahwa sikap merupakan kesiapsiagaan mental yang diorganisasikan dan dipelajari untuk merespon atau bereaksi terhadap suatu objek-objek tertentu yang diterima seseorang. Dengan adanya respon yang telah dilakukan tersebut maka akan timbul adanya suatu keyakinan bagi seseorang terhadap suatu objek tertentu yang dihadapinya untuk dinilai atau dievaluasi, apakah objek itu mempunyai nilai atau tidak bagi dirinya, apakah objek itu disukai atau tidak disukai, atau apakah objek tersebut mempunyai nilai positif atau negatif bagi dirinya.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa sikap merupakan kemampuan internal yang berperan sekali dalam mengambil tindakan, lebih-lebih bila terbuka berbagai kemungkinan untuk bertindak. Dalam hal ini sikap berpotensi menjadi acuan bertindak manakala terbuka kesempatan yang luas untuk bertindak. Oleh sebab itu pengukuran sikap dapat diungkapkan dengan pertanyaan-pertanyaan dari hal-hal mendasar tentang keyakinan seseorang terhadap suatu objek sikap. Dalam pengukuran sikap perlu mempertimbangkan bagaimana sikap itu terbentuk, sebab pembentukan sikap tidak terjadi dengan sendirinya. Dalam diri seseorang keadaan sikap dapat berubah seiring dengan kedudukan manusia sebagai makhluk sosial. Interaksi sosial baik di dalam kelompok maupun di luar kelompok dapat mengubah atau membentuk sikap yang baru.

### **III. Layanan Perpustakaan**

Mendefinisikan pengertian sikap terhadap layanan perpustakaan maka perlu dijelaskan hakikat dari layanan perpustakaan. Dalam hal ini layanan perpustakaan dianggap sebagai objek sikap yang melekat pada pikiran mahasiswa. Dalam kamus istilah perpustakaan, Lasa (1990) menjelaskan definisi perpustakaan dan sinonimnya, yaitu : *Library* (Bahasa Inggris) - Perpustakaan (Bahasa Indonesia), *Maktabah* (Bahasa Arab), *Biblioteca* (Bahasa Italia), *Bibliothèque* (Bahasa Prancis), *Bibliothek* (Bahasa Jerman), *Bibliotheek* (Bahasa Belanda). Perpustakaan adalah pengumpulan bahan informasi yang terdiri dari bahan buku/*book materials* dan bahan nonbuku/*nonbook materials* disusun dengan sistem tertentu diperuntukkan kepada pengguna jasa perpustakaan untuk diambil manfaatnya atau pengertiannya (dipelajari), tidak untuk dimiliki sebagian maupun keseluruhan.

Dari definisi kamus tersebut, pengertian perpustakaan secara normatif dapat pula dibandingkan dengan pengertian perpustakaan secara organisasi

seperti tertuang dalam Surat Edaran Bersama (SEB) Mendikbud RI dan Kepala BAKN Nomor : 53649/ MPK/ 1988 dan Nomor : 15/ SE/1988 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan, antara lain disebutkan tentang perpustakaan (dalam Lasa, 1990) yaitu "suatu lembaga, kantor atau unit kerja dapat disebut perpustakaan apabila sekurang-kurangnya memiliki 1.000 judul bahan pustaka yang terdiri dari sekurang-kurangnya 2.500 eksemplar dan dibentuk dengan keputusan pejabat yang berwenang.

Berdasarkan pengertian tersebut, ada beberapa istilah yang masih perlu mendapatkan penjelasan lebih rinci seperti bahan buku atau pustaka, pengguna, bahan informasi, serta istilah lain yang kemudian akan banyak dipakai dalam uraian berikutnya seperti akar kata perpustakaan, kepastakawanan, pustakawan, koleksi, dan referensi.

Perpustakaan berasal dari kata dasar pustaka. *Pustaka* berarti buku yang juga menimbulkan istilah turunan lain seperti bahan pustaka, pustakawan, kepastakawanan, perpustakaan, dan ilmu perpustakaan. Sulistyio-Basuki (1994) menjelaskan bahwa perpustakaan adalah sebuah pranata yang dibentuk khusus untuk keperluan menyimpan, mengolah, dan menyebarkan bahan-bahan pustaka.

Penjelasan mengenai pustaka yang berarti buku, perlu dipedomani istilah buku dari arti sempit dan arti luas. Seperti dijelaskan oleh Sulistyio-Basuki (1994) bahwa dalam arti sempit buku ialah kumpulan kertas atau bahan sejenis berisi tulisan atau cetakan, dijilid menjadi satu sehingga mudah dibuka disetiap bagian, berjumlah sedikit-dikitnya 48 halaman tidak termasuk sampul.

Selanjutnya dalam arti luas dijelaskan bahwa buku mencakup pula kertas atau bahan lain yang berisi hasil tulisan atau cetakan, jumlahnya tidak terbatas pada 48 halaman. Bila pengertian luas ini digunakan, maka pengertian buku menjadi luas pula, yaitu mencakup surat kabar, majalah, laporan, skripsi, pamflet, prosiding, manuskrip atau naskah, lembaran musik, peta, atlas, berbagai jenis *audiovisual* (pandang dengar) seperti kaset, piringan hitam, kaset video, berbagai bentuk mikro seperti mikrofilm, mikrolegam (*microopaque*), globe atau bola dunia, juga tulisan atau huruf yang disimpan pada media elektronik seperti disket, pita magnetik dan sejenisnya.

Agar tidak rancu buku dalam arti luas kadang-kadang diganti dengan istilah *bahan perpustakaan* atau cukup *pustaka*. Dalam Bahasa Inggris, istilah tersebut dikenal dengan nama *library material(s)*.

Berdasarkan penjelasan dan pengertian tersebut, yang dimaksud dengan perpustakaan dalam tulisan ini adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-

buku maupun berupa non buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.

Jenis perpustakaan yang dimaksud di sini adalah, perpustakaan perguruan tinggi, yaitu perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.

Peranan dan fungsi perpustakaan pada prinsipnya sama, apakah itu perpustakaan umum, perpustakaan nasional, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi maupun perpustakaan khusus. Dalam Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 1961 pasal 8 disebutkan bahwa tugas dan kewajiban perpustakaan adalah mengumpulkan, menyimpan, menyusun, dan memelihara buku-buku dan dokumen-dokumen pustaka dengan maksud untuk menyediakan bagi keperluan pengetahuan, penyelidikan, pengajaran, dan keperluan-keperluan lain yang sejenis.

#### **IV. Pelayanan Positif dan Negatif**

Selanjutnya suatu perpustakaan dianggap bermutu apabila dapat memberi layanan yang cepat, tepat dan benar kepada pemakainya. Seperti dikatakan oleh William S. Dix dalam Soeatminah (1992:129) bahwa mutu suatu perpustakaan diukur dari kemampuannya memberikan buku yang tepat kepada peminat pada saat buku tersebut dikehendaki. Oleh sebab itu layanan perpustakaan menjadi tolok ukur kepuasan pengguna perpustakaan. Bafadal (1992:125) menjelaskan bahwa layanan perpustakaan tidak lain adalah pemberian layanan jasa perpustakaan kepada para pembaca dalam menggunakan buku-buku atau informasi yang ada di perpustakaan.

Bentuk-bentuk perilaku dari manifestasi sikap yang positif terhadap layanan perpustakaan akan kelihatan dari rasa antusias atau kemauan yang tinggi untuk memanfaatkan layanan perpustakaan secara maksimal seperti memanfaatkan jasa dan kemudahan yang tersedia dalam perpustakaan, membaca dan mempelajari berbagai sumber bahan pustakan untuk mendukung kegiatan dan tugas-tugas dalam perkuliahan, serta mengaktifkan kelompok-kelompok diskusi di kalangan mahasiswa dan dosen. Tindakan yang muncul dari sikap positif terhadap layanan perpustakaan akan mendukung sekali bagi peningkatan hasil belajar mahasiswa, khususnya dalam mata kuliah evaluasi pendidikan dan prestasi belajar mahasiswa pada umumnya.

Dengan demikian sikap terhadap layanan perpustakaan yang positif merupakan peluang besar dalam memberikan kontribusi bagi hasil belajar mahasiswa yang optimal. Oleh sebab itu mengajarkan, membiasakan serta menanamkan sikap yang positif terhadap layanan perpustakaan sudah merupakan suatu kebutuhan dalam lingkungan akademik yang wajib

dilakukan oleh setiap civitas akademik seperti dosen, antar mahasiswa, dan terlebih khusus pimpinan, karyawan, dan tenaga di perpustakaan IAIN. Sebaliknya suatu sikap yang kurang positif bahkan lebih cenderung negatif terhadap layanan perpustakaan juga berpeluang besar dalam menjelaskan rendahnya hasil belajar mahasiswa, khususnya dalam mata kuliah evaluasi pendidikan dan prestasi belajar mahasiswa pada umumnya. Adi (1994:178) menjelaskan bahwa sikap dapat bersifat negatif dapat pula bersifat positif.

Sikap negatif memunculkan kecenderungan untuk menjauhi, membenci, menghindari ataupun tidak menyukai keberadaan suatu objek, sedangkan sikap positif memunculkan kecenderungan untuk menyenangkan, mendekati, menerima bahkan mengharapkan kehadiran objek tersebut. Hal ini memberikan gambaran bahwa sikap pemakai jasa pustaka yang cenderung negatif terhadap layanan perpustakaan berpotensi mendorong munculnya berbagai tindakan pemakai jasa pustaka yang tidak maksimal dalam memanfaatkan jasa dan kemudahan yang tersedia di perpustakaan, melakukan tindakan merusak bahan pustaka seperti merobek halaman buku, merusak susunan buku sehingga tidak sesuai dengan kata lognya, serta ada kecenderungan melakukan atau membicarakan hal-hal yang kurang bermanfaat dalam ruang baca yang mengganggu ketenangan pengguna perpustakaan. Tentu saja tindakan yang kurang bermanfaat tersebut akan banyak membuang waktu mahasiswa yang seharusnya efektif untuk mendukung kegiatan perkuliahan dan mengerjakan tugas-tugas penting.

Kemudian pemakai jasa pustaka yang bersikap negatif terhadap layanan perpustakaan, mereka tidak merasa menyesal telah membuang kesempatan untuk mengaktifkan diskusi kelompok. Dengan demikian sikap terhadap layanan perpustakaan yang negatif merupakan peluang besar dalam memberikan kontribusi bagi hasil belajar mahasiswa yang rendah. Oleh sebab itu melakukan pembinaan, pengawasan, dan memberi sanksi akademik bagi mahasiswa/ pemakai jasa pustaka yang melanggar peraturan di perpustakaan merupakan cara-cara efektif untuk mempertahankan sikap yang positif terhadap layanan perpustakaan. Sekurang-kurangnya tidak memberi peluang bagi mahasiswa/ pemakai jasa pustaka untuk melakukan tindakan negatif di perpustakaan.

Dengan memperhatikan penjelasan-penjelasan tersebut jelaslah bahwa sikap positif terhadap suatu objek sikap akan menghasilkan suatu tindakan yang baik, sebaliknya sikap negatif terhadap objek sikap akan menghasilkan suatu tindakan yang negatif pula.

## **V. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian di atas dapat dinyatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan kegiatan pokok dalam suatu aktivitas perpustakaan karena paling sering dilakukan oleh petugas dan pustakawan. Layanan

perpustakaan menjadi pusat kegiatan orang-orang yang berkunjung di perpustakaan dalam rangka memanfaatkan perpustakaan khususnya bagi mahasiswa dan dosen. Dengan demikian dapat dirumuskan bahwa sikap mahasiswa terhadap layanan perpustakaan adalah pandangan atau kecenderungan yang relatif menetap untuk bereaksi dengan cara positif atau negatif terhadap layanan perpustakaan yaitu menyangkut komponen-komponen fisik perpustakaan dan layanan jasa perpustakaan yang dinyatakan dalam ukuran skala sikap.

### **Daftar Bacaan**

- Martono, E. (1983). *Pengetahuan Dokumentasi dan Perpustakaan Sebagai Pusat Informasi*. Jakarta: Karya Utama.
- Leavit. H. J. (1992). *Psikologi Manajemen: Sebuah Pengantar Bagi Individu dan Kelompok di Dalam Organisasi*. Alih bahasa: Muchlichah Zarkasi. Jakarta: Erlangga. (1992:92)dalam Mar'at (1983:9)
- Lasa Hs. (1990). *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Kansius., Lasa (1990)
- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan, Kepustakaan dan Perpustakaan*. Yogyakarta: Kansius
- Basuki, Sulistyono (1994). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- (1991). *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mar'at.(1983). *Sikap Manusia Perubahan serta Pengukurannya*. Jakarta: Gholia Indonesia.