

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Kemajuan suatu bangsa ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Kualitas sumber daya manusia itu sendiri dapat dikembangkan melalui pendidikan. Pendidikan memegang peranan sebagai salah satu tonggak pembangunan bangsa. Dapat dikatakan bahwa kemajuan pendidikan suatu bangsa menggambarkan peradaban bangsa di mata dunia. Memandang sentralnya peran pendidikan bagi suatu bangsa ini, pemerintah diharapkan mampu menjalankan fungsinya dalam mencapai tujuan-tujuan negara, seperti yang tertera dalam Pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yaitu:

*”Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia.”*

Mencerdaskan kehidupan bangsa harus selalu diupayakan agar negara yang dibangun dapat tumbuh menjadi kuat, besar dan mencapai hasil yang lebih cepat, yaitu bangsa yang cerdas dan sejahtera sehingga dapat menghadapi berbagai tantangan yang semakin besar dan berat dalam era persaingan globalisasi saat ini dan di masa yang akan datang. Di era globalisasi penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi merupakan tuntutan kebutuhan yang harus terpenuhi. Penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi merupakan kunci dalam memenangkan tantangan globalisasi. Sedangkan minimnya penguasaan sumber ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi akan berujung pada sebuah kemunduran dan kegagalan dalam persaingan di era globalisasi.

Sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif mengharuskan dirinya untuk terus belajar sepanjang hayat. Sarana yang penting untuk memfasilitasi kegiatan belajar itu adalah perpustakaan.

Keberadaan sebuah perpustakaan dikarenakan hal-hal sebagai berikut: pertama, adanya keinginan yang datang dari kalangan masyarakat luas untuk terselenggaranya perpustakaan, karena mereka membutuhkan. Kedua, adanya keinginan dari suatu organisasi, lembaga, atau pemimpin selaku penanggung jawab institusi tersebut untuk membangun perpustakaan. Ketiga, adanya kebutuhan yang dirasakan oleh kelompok masyarakat tertentu tentang pentingnya sebuah perpustakaan. Keempat, diperlukannya wadah atau tempat yang bisa untuk menampung, mengolah, memelihara dan memberdayakan berbagai hasil karya umat manusia dalam bentuk ilmu pengetahuan, sejarah, penemuan, budaya dan lain sebagainya. Karya-karya pada masa lalu, untuk dimanfaatkan dan dikembangkan masa sekarang, masa depan yang makin baik bagi seluruh umat manusia. (Sutarno, 2006: 67).

Melihat pentingnya keberadaan perpustakaan di lingkungan pendidikan atau akademis maka didirikan perpustakaan perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan merupakan hal yang mutlak ada di lingkungan pendidikan perguruan tinggi dan mempunyai peran strategis dalam kemajuan pendidikan perguruan tinggi. Perpustakaan menjadi media, pusat informasi dan sumber ilmu pengetahuan yang tidak akan pernah habis untuk diperdalam dan dikembangkan. Melalui perpustakaan mahasiswa dapat untuk saling bertukar pikiran, menambah wawasan dan pengalaman.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya, berperan dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tingginya. Menurut Sulistyobasuki (1993: 51) dalam Pengantar Ilmu Perpustakaan 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.”*

Dilanjutkan oleh paparan Syahrial-Pamuntjak (2000: 5) dalam bukunya Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan, menyatakan bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan pendidikan tinggi, baik yang berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademi, dan perpustakaan sekolah tinggi.

Berdasarkan tujuan didirikannya perpustakaan perguruan tinggi menurut Syahrial Pamuntjak (2000: 5) dalam bukunya pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan, menyatakan bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi tujuannya membantu perguruan tinggi dalam menjalankan program pengajaran. Sedangkan menurut Sulistyobasuki (1993: 51) dalam bukunya Pengantar Ilmu Perpustakaan menyatakan bahwa tujuan utama perpustakaan adalah membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.

Dalam fungsinya, perpustakaan perguruan tinggi menurut Buku Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 27) sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, perpustakaan perguruan tinggi memiliki berbagai fungsi yaitu :

1. Fungsi edukasi

2. Fungsi informasi
3. Fungsi riset
4. Fungsi rekreasi
5. Fungsi publikasi
6. Fungsi deposit
7. Fungsi interpretasi

Kemudian tugas perpustakaan perguruan tinggi secara umum yakni menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah, dan merawat pustaka serta mendayagunakannya baik bagi civitas akademika maupun masyarakat luar kampus. Dalam Buku Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 3), tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah :

1. Mengembangkan koleksi
2. Mengolah dan merawat bahan perpustakaan
3. Memberi layanan
4. Melaksanakan administrasi perpustakaan

Kemudian menurut Sjahrial Pamuntjak (2000: 5) menyatakan bahwa tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk melayani keperluan mahasiswa dari tingkat persiapan sampai pada mahasiswa yang sedang menghadapi ujian sarjana dan menyusun skripsi, para staf dalam persiapan bahan perkuliahan serta para peneliti yang bergabung dalam perguruan tinggi yang bersangkutan.

Di dalam mencapai tujuan berdasarkan beberapa penuturan diatas tersebut, perpustakaan perguruan tinggi mempunyai kegiatan utama memberikan layanan informasi kepada masyarakat civitas akademik atau pengguna layanan perpustakaan perguruan tinggi. Pemenuhan kebutuhan lingkungan perguruan

tinggi yang senantiasa harus diupayakan peningkatannya karena tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan (perguruan tinggi) adalah terletak pada pelayanan kepada lingkungan atau pengguna. Dalam artian lingkungan perguruan tinggi akan menilai baik buruknya perpustakaan pada saat kegiatan pelayanan itu berlangsung. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan yang di dalamnya termasuk layanan dalam penyediaan bahan pustaka secara tepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi lingkungan perguruan tinggi.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi lingkungan perguruan tinggi. Karena kepuasan pengguna merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang diberikan. Akan tetapi kenyataan di lapangan, perpustakaan perguruan tinggi masih memiliki tingkat kepuasan pengguna yang belum maksimal.

Keadaan yang sama juga dialami oleh Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Sebagai salah satu fasilitas akademik di lingkungan kampus Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS), dalam menjalankan kegiatannya yaitu pelayanan informasi kepada pengguna, sudah seharusnya dan kewajibannya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan akademik dengan prioritas pada kepuasan pengguna lingkungan ITS. Akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada pengguna, nampaknya belum memberikan kepuasan yang maksimal terhadap penggunanya. Hal ini ditunjukkan dengan munculnya berbagai pendapat dari masyarakat pengguna mengenai pelayanan yang ada di Perpustakaan ITS Surabaya. Seperti yang diungkapkan

oleh Agung salah seorang yang pernah magang di Perpustakaan ITS ketika penulis menanyakan “di perpustakaan ITS pegawai - pegawaie ramah-ramah ta nang pengguna?”, “Biasa ae” (biasa saja) tutur Agung.

Kemudian berbeda lagi dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Rikhe Lindaryani dan Dr. Muhammad Mashuri, MT dalam jurnalnya yang berjudul Pengontrolan Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang menyebutkan :

*“Diakui banyak masalah dihadapi dalam melayani pengguna yang disebabkan oleh beragamnya karakter pengguna dan bervariasinya kebutuhan dan cara pemenuhannya. Selain itu adanya permasalahan yang mengindikasikan ketidakpuasan pengguna menyebabkan perpustakaan pusat ITS dinilai masih kurang dalam hal kinerjanya.”*

Selain itu Rikhe dan Mashuri menyebutkan bahwa pada respon dalam menerima kritik dan saran memiliki kepuasan yang rendah. Dalam hal ini pengguna menganggap bahwa layanan menerima kritik dan saran memiliki kinerja yang buruk.

Mengenai kemudahan, kecepatan, dan ketelitian pelayanan, keramahan, kesopanan, kedekatan dan komunikasi yang harmonis petugas perpustakaan ketika melayani pengguna, kemudahan bagi pengguna untuk meghubungi petugas perpustakaan untuk satu keperluan, kelengkapan koleksi buku yang diperlukan pengguna, komputer penelusuran berfungsi dengan baik yang dianggap penting oleh pengguna pada kenyataannya kinerjanya belum sesuai seperti yang diharapkan (buruk). (Rikhe & Mashuri, 2010)

Namun dalam memberi layanan, sumber daya manusia berpengaruh besar pada pelayanan yang dihasilkan. Berdasarkan UU Nomor : 43 Tahun 2007 tentang

Perpustakaan, bahwa untuk dapat menjalankan fungsinya perpustakaan harus dikelola oleh tenaga perpustakaan yang sesuai dengan Standar Nasional Tenaga Perpustakaan yang mencakup kualifikasi pendidikan, kompetensi dan sertifikasi. Kondisi sumber daya manusia di Perpustakaan ITS Surabaya secara kuantitas dan kualitas (kualifikasi pendidikan perpustakaan) dapat dikatakan sudah bagus namun belum maksimal. Dilihat dari Direktori Perpustakaan Perguruan Tinggi Jawa Timur 2010 bahwa Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya banyak memiliki karyawan yang bukan berlatar belakang pustakawan.

Dalam penelitian tersebut dapat dilihat bahwa dari segi pelayanan Perpustakaan ITS Surabaya memiliki pelayanan yang kurang maksimal. Hal ini berkaitan dengan strategi yang telah disusun dalam upaya memberi kepuasan para pengguna perpustakaan tersebut. Dalam mengatasi semua permasalahan yang muncul di bagian layanan maka diterbitkannya sebuah buku yang mengilhami seluruh pustakawan sedunia yakni buku yang berjudul “Layanan Cinta”. Buku yang ditulis oleh Achmad (Kepala Perpustakaan ITS tahun 1995-2007), Mansur Sutedjo (Pustakawan Madya dengan tugas tambahan sebagai Kepala UPT Perpustakaan ITS), Surono (Kepala Subbagian pada UPT Perpustakaan ITS), Edy Suprayitno (Ketua Redaksi Media Komunikasi UPT Perpustakaan ITS). Buku ini berisi tentang pelayanan yang ada di Perpustakaan ITS dengan titik penting pada layanan yang diberikan pustakawan terhadap pemustaka dengan konsep memberikan pelayanan dengan cinta atau tulus dan ikhlas agar menimbulkan kesan nyaman dan bahagia berada di perpustakaan bagi pemustaka.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian tentang Pemaknaan “Layanan Cinta” menjadi sangat penting agar pelayanan yang diberikan pustakawan terhadap

pemustaka dengan menerapkan layanan cinta mendapatkan gambaran yang tepat dan terhindar dari gambaran yang negatif terhadap pustakawan maupun perpustakaan. Karena setiap orang atau individu memiliki pikiran (*mind*), diri (*self*) dan masyarakat (*society*) yang berbeda, sehingga pustakawan dalam memberikan layanan juga tidak semua sama. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Pemaknaan Layanan Cinta oleh Pemustaka di UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya”, untuk menggambarkan atau mengungkapkan sejauh mana Layanan Cinta dalam penerapannya.

### **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini yaitu “Bagaimana pemaknaan Layanan Cinta di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya?”

### **I.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah untuk menggambarkan makna Layanan Cinta yang terdapat di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya serta mengidentifikasi langkah-langkah yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Adapula tujuan penulis mengangkat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menggambarkan dan menjelaskan mengenai makna Layanan Cinta Perpustakaan di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
2. Mengidentifikasi langkah-langkah yang telah dilakukan Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan perpustakaan yang lebih baik dan berkualitas bagi masyarakat civitas akademika atas dasar strategi yang sudah disusun dan diimplementasikan oleh Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
2. Memberikan sumbangan kepada Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya berupa saran-saran untuk digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan strategi yang sesuai yang mengacu pada pelayanan yang berkualitas demi tercapainya kepuasan pengguna.
3. Diharapkan bisa membuka peluang bagi peneliti lain untuk mengadakan penelitian-penelitian lanjutan yang sejenis.

## **I.6 Penelitian Terdahulu**

Penulisan penelitian ini juga mengacu pada penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Adapula beberapa penelitian yang dijadikan sebagai referensi oleh penulis :

1. Penelitian yang dilakukan oleh .Rikhe Lindaryani dan Dr. Muhammad Mashuri, MT tentang Pengontrolan Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Dalam penelitian ini menyebutkan bahwa tingkat kepuasan terendah berada pada respon dalam menerima kritik dan saran, hal ini dirasa pengunjung yang paling buruk. Kemudian pada kemudahan, kecepatan, dan ketelitian pelayanan petugas perpustakaan dalam proses pelayanan, keramahan, kesopanan, kedekatan dan

komunikasi yang harmonis petugas ketika melayani pelanggan, kemudahan bagi pelanggan, kemudahan untuk menghubungi untuk satu keperluan, hal ini dianggap penting bagi pemustaka namun pada kenyataannya belum sesuai dengan yang diharapkan. Kemudian pada kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan petugas dalam melaksanakan pelayanan, ketanggapan staff dalam merespon pengguna, kemudahan dalam memperoleh informasi, kerapian staff, pemahaman terhadap kebutuhan, respon yang baik dalam menerima kritik dan saran dianggap pengguna kurang penting dan kinerjanya juga buruk.

## **I.7 Tinjauan Pustaka**

Unsur penelitian yang paling besar peranannya dalam penelitian adalah teori karena dengan unsur ilmu inilah peneliti mencoba menerangkan fenomena sosial yang menjadi pusat perhatiannya. Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep. (Singarimbun, Masri, 1995: 37).

### **I.7.1 Interaksionisme Simbolik**

Beberapa orang ilmuwan punya andil utama sebagai perintis interaksionisme simbolik, diantaranya James Mark Baldwin, William James, Charles H. Cooley, John Dewey, William I. Thomas, dan George Herbert Mead. Akan tetapi Mead-lah yang paling populer sebagai perintis dasar teori tersebut. Mead mengembangkan teori interaksionisme simbolik pada tahun 1920-an dan 1930-an ketika ia menjadi professor filsafat di Universitas Chicago. Namun

gagasan-gagasannya mengenai interaksionisme simbolik berkembang pesat setelah para mahasiswanya menerbitkan catatan kuliah-kuliahnya, terutama melalui buku yang menjadi rujukan utama teori interaksi simbolik, yakni : *Mind, Self, and Society* (1934) yang diterbitkan tak lama setelah Mead meninggal dunia. Penyebaran dan pengembangan teori Mead juga berlangsung melalui interpretasi dan penjabaran lebih lanjut yang dilakukan para mahasiswanya, terutama Herbert Blumer. Justru Blumer-lah yang menciptakan istilah “interaksi simbolik” pada tahun (1937) dan mempopulerkannya di kalangan komunitas akademis (Mulyana, 2001: 68).

Interaksi simbolik merupakan suatu aktivitas yang merupakan ciri khas manusia, yakni komunikasi atau pertukaran simbol yang diberi makna. Blumer menyatukan gagasan-gagasan tentang interaksi simbolik lewat tulisannya, dan juga diperkaya dengan gagasan-gagasan dari John Dewey, William I. Thomas, dan Charles H. Cooley (Mulyana, 2001 : 68).

Perspektif interaksi simbolik sebenarnya berada di bawah perspektif yang lebih besar yang sering disebut perspektif fenomenologis atau perspektif interpretif. Maurice Natanson menggunakan istilah *fenomenologis* sebagai suatu istilah yang merujuk pada semua pandangan ilmu sosial yang menganggap kesadaran manusia dan makna subjektifnya sebagai fokus untuk memahami tindakan sosial. Menurut Natanson, pandangan fenomenologis atas realitas sosial menganggap dunia intersubjekif terbentuk dalam aktivitas kesadaran yang salah satu hasilnya adalah ilmu alam. Ia mengakui bahwa George Herbet Mead, William I. Thomas, dan Charles H. Cooley, selain mazhab Eropa yang dipengaruhi Max Weber adalah representasi perspektif fenomenologis ini. Bogdan dan Taylor

mengemukakan bahwa dua pendekatan utama dalam tradisi fenomenologis adalah interaksi simbolik dan etnometodologi (Mulyana, 2001:59).

Menurut Meltzer, sementara interaksionisme simbolik dianggap relative homogen, sebenarnya perspektif ini terdiri dari beberapa mazhab berdasarkan akar historis dan intelektual mereka yang berbeda. Aliran-aliran interaksionisme simbolik tersebut adalah mazhab Chicago, Mahzab Iowa, Pendekatan Dramaturgis, dan Etnometodologi. Mazhab Chicago dan Dramaturgis tampaknya memberikan pemahaman lebih lengkap mengenai realitas yang dikaji. Kedua pendekatan itu tidak hanya menganalisis kehadiran manusia di antara sesamanya, tetapi juga motif, sikap, nilai yang mereka anut dalam privasi mereka (Mulyana, 2001:59-60).

Sebagian pakar berpendapat, teori interaksionisme simbolik, khususnya dari George Herbert Mead, seperti teori etnometodologi dari Harold Garfinkel yang juga berpengaruh di Amerika, serta teori fenomenologi dari Alfred Schutz yang berpengaruh di eropa, sebenarnya berada di bawah teori tindakan sosial yang dikemukakan filsuf dan sosiolog Jerman, Max Weber (Mulyana, 2001:59-60).

Sebagaimana diakui Paul Rock, interaksionisme simbolik mewarisi tradisi dan posisi intelektual yang berkembang di eropa abad ke-19, meskipun interaksionisme simbolik tidak punya hak waris atasnya atau dianggap sebagai tradisi ilmiah tersendiri. Dengan kata lain, George Herbert Maead tidaklah secara harfiah mengembangkan teori Weber atau bahwa teori Mead diilhami oleh teori Weber. Hanya memang ada kemiripan dalam pemikiran kedua tokoh tersebut mengenai tindakan manusia. Pemikiran Mead sendiri diilhami beberapa pandangan filsafat, khususnya *pragmatisme* dan *behaviorisme*. Ada kemiripan

antara pandangan Mead dengan pandangan Schutz. Sejumlah interaksionis memang menekankan dimensi fenomenologis dengan mensintesis karya mereka dengan gagasan Alfred Schutz dan para pengikutnya (Mulyana, 2001:59-60).

Weber mendefinisikan tindakan sosial sebagai semua perilaku manusia ketika dan sejauh individu memberikan suatu makna subjektif terhadap perilaku tersebut. Tindakan disini bisa terbuka atau tersembunyi, bisa merupakan intervensi positif dalam suatu situasi atau sengaja berdiam diri sebagai tanda setuju dalam situasi tersebut. Menurut Weber, tindakan bermakna sosial sejauh berdasarkan makna subjektifnya yang diberikan individu atau individu-individu, tindakan itu mempertimbangkan perilaku orang lain dan karenanya diorientasikan dalam penampilannya (Mulyana, 2001:61).

Struktur itu sendiri tercipta dan berubah karena interaksi manusia, yakni ketika individu-individu berpikir dan bertindak secara stabil terhadap seperangkat objek yang sama. Senada dengan asumsi di atas, dalam fenomenologi Schutz, pemahaman atas tindakan, ucapan, dan interaksi merupakan prasyarat bagi eksistensi sosial siapa pun. Dalam pandangan Schutz, kategori pengetahuan pertama bersifat pribadi dan unik bagi setiap individu dalam interaksi tatap muka dengan orang lain (Mulyana, 2001:61-62).

Interaksionisme simbolik Mazhab Iowa menggunakan metode saintifik (positivistik) dalam kajian-kajiannya, yakni untuk menemukan hukum-hukum universal mengenai perilaku sosial yang dapat diuji secara empiris, sementara Mazhab Chicago menggunakan pendekatan humanistik. Dan Mazhab yang populer digunakan adalah Mazhab Chicago (Mulyana, 2001:69).

Perspektif interaksi simbolik berusaha memahami perilaku manusia dari sudut pandang subjek. Perspektif ini menyarankan bahwa perilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang memungkinkan manusia membentuk dan mengatur perilaku mereka dengan mempertimbangkan ekspektasi orang lain yang menjadi mitra interaksi mereka. Definisi yang mereka berikan kepada orang lain, situasi, objek dan bahkan diri mereka sendirilah yang menentukan perilaku mereka. Perilaku mereka tidak dapat digolongkan sebagai kebutuhan, dorongan impuls, tuntutan budaya atau tuntutan peran. Manusia bertindak hanyalah berdasarkan definisi atau penafsiran mereka atas objek-objek di sekeliling mereka. Tidak mengherankan bila frase-frase “definisi situasi”, “realitas terletak pada mata yang melihat” dan “bila manusia mendefinisikan situasi sebagai riil, situasi tersebut riil dalam konsekuensinya” sering dihubungkan dengan interaksionisme simbolik (Mulyana, 2001:70)..

Karya Mead yang paling terkenal ini menggaris bawahi tiga konsep kritis yang dibutuhkan dalam menyusun sebuah diskusi tentang teori interaksionisme simbolik. Tiga konsep ini saling mempengaruhi satu sama lain dalam *term* interaksionisme simbolik. Dari itu, pikiran manusia (*mind*) dan interaksi sosial (*diri/self* dengan yang lain) digunakan untuk menginterpretasikan dan memediasi masyarakat (*society*) di mana kita hidup. Makna berasal dari interaksi dan tidak dari cara yang lain. Pada saat yang sama “pikiran” dan “diri” timbul dalam konteks sosial masyarakat. Pengaruh timbal balik antara masyarakat, pengalaman individu dan interaksi menjadi bahan bagi penelaahan dalam tradisi interaksionisme simbolik (Elvinaro, 2007: 136)

Perspektif interaksi simbolik sebenarnya berada di bawah payung perspektif yang lebih besar lagi, yakni perspektif fenomenologis atau perspektif interpretif. Secara konseptual, fenomenologi merupakan studi tentang pengetahuan yang berasal dari kesadaran atau cara kita sampai pada pemahaman tentang objek-objek atau kejadian-kejadian yang secara sadar kita alami. Fenomenologi melihat objek-objek dan peristiwa-peristiwa dari perspektif seseorang sebagai *perceiver*. Sebuah fenomena adalah penampakan sebuah objek, peristiwa atau kondisi dalam persepsi individu (Rahardjo, 2005: 44).

Interaksionisme simbolik mempelajari sifat interaksi yang merupakan kegiatan sosial dinamis manusia. Bagi perspektif ini, individu itu bukanlah seseorang yang bersifat pasif, yang keseluruhan perilakunya ditentukan oleh kekuatan-kekuatan atau struktur-struktur lain yang ada di luar dirinya, melainkan bersifat aktif, reflektif dan kreatif, menampilkan perilaku yang rumit dan sulit diramalkan. Oleh karena individu akan terus berubah maka masyarakat pun akan berubah melalui interaksi itu. Struktur itu tercipta dan berubah karena interaksi manusia, yakni ketika individu-individu berpikir dan bertindak secara stabil terhadap seperangkat objek yang sama (Mulyana, 2001: 59). Jadi, pada intinya, bukan struktur masyarakat melainkan interaksi lah yang dianggap sebagai variabel penting dalam menentukan perilaku manusia. Melalui percakapan dengan orang lain, kita lebih dapat memahami diri kita sendiri dan juga pengertian yang lebih baik akan pesan-pesan yang kita dan orang lain kirim dan terima (West, 2008: 93).

Interaksi simbolik didasarkan pada ide-ide tentang individu dan interaksinya dengan masyarakat. Esensi interaksi simbolik adalah suatu aktivitas yang merupakan ciri manusia, yakni komunikasi atau pertukaran simbol yang

diberi makna. Perspektif interaksi simbolik berusaha memahami perilaku manusia dari sudut pandang subjek. Perspektif ini menyarankan bahwa perilaku manusia harus dilihat sebagai proses yang memungkinkan manusia membentuk dan mengatur perilaku mereka dengan mempertimbangkan ekspektasi orang lain yang menjadi mitra interaksi mereka. Definisi yang mereka berikan kepada orang lain, situasi, objek dan bahkan diri mereka sendiri yang menentukan perilaku manusia. Sebagaimana ditegaskan Blumer, dalam pandangan interaksi simbolik, proses sosial dalam kehidupan kelompok yang menciptakan dan menegakkan aturanaturan, bukan sebaliknya. Dalam konteks ini, makna dikonstruksikan dalam proses interaksi dan proses tersebut bukanlah suatu medium netral yang memungkinkan kekuatan-kekuatan sosial memainkan perannya, melainkan justru merupakan substansi sebenarnya dari organisasi sosial dan kekuatan sosial (Mulyana, 2001: 68-70).

Menurut teoritisi interaksi simbolik, kehidupan sosial pada dasarnya adalah interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol. Secara ringkas, interaksionisme simbolik didasarkan pada premis-premis berikut: *pertama*, individu merespon suatu situasi simbolik. Mereka merespon lingkungan, termasuk objek fisik dan sosial berdasarkan makna yang dikandung komponen-komponen lingkungan tersebut bagi mereka. *Kedua*, makna adalah produk interaksi sosial, karena itu makna tidak melekat pada objek, melainkan dinegosiasikan melalui penggunaan bahasa. *Ketiga*, makna yang diinterpretasikan individu dapat berubah dari waktu ke waktu, sejalan dengan perubahan situasi yang ditemukan dalam interaksi sosial.

Teori ini berpandangan bahwa kenyataan sosial didasarkan kepada definisi dan penilaian subjektif individu. Struktur sosial merupakan definisi bersama yang dimiliki individu yang berhubungan dengan bentuk-bentuk yang cocok, yang menghubungkannya satu sama lain. Tindakan-tindakan individu dan juga pola interaksinya dibimbing oleh definisi bersama yang sedemikian itu dan dikonstruksikan melalui proses interaksi.

Karya tunggal Mead yang amat penting dalam hal ini terdapat dalam bukunya yang berjudul *Mind, Self dan Society*. Mead mengambil tiga konsep kritis yang diperlukan dan saling mempengaruhi satu sama lain untuk menyusun sebuah teori interaksionisme simbolik. Dengan demikian, pikiran manusia (*mind*), dan interaksi sosial (*diri/self*) digunakan untuk menginterpretasikan dan memediasi masyarakat (*society*) (Elvinaro, 2007:136).

### **1. Pikiran (*Mind*)**

Pikiran yang didefinisikan Mead sebagai kemampuan untuk menggunakan simbol dimana tiap individu harus mengembangkan pikiran mereka melalui interaksi dengan individu lain. Pikiran muncul dan berkembang dalam proses sosial dan merupakan bagian integral dari proses sosial. Proses sosial mendahului pikiran, proses sosial bukanlah produk dari pikiran. Karakteristik istimewa dari pikiran adalah kemampuan individu untuk memunculkan dalam dirinya sendiri tidak hanya satu respon saja, tetapi juga respon komunitas secara keseluruhan. Itulah yang kita namakan pikiran.

Melakukan sesuatu berarti memberi respon terorganisir tertentu, dan bila seseorang mempunyai respon itu dalam dirinya, ia mempunyai apa yang kita sebut

pikiran. Dengan demikian pikiran dapat dibedakan dari konsep logis lain seperti konsep ingatan dalam karya Mead melalui kemampuannya menanggapi komunitas secara menyeluruh dan mengembangkan tanggapan terorganisir. Mead juga melihat pikiran secara pragmatis. Yakni, pikiran melibatkan proses berpikir yang mengarah pada penyelesaian masalah (Ritzer & Goodman, 2004:280).

## 2. Diri (*Self*)

Diri (*The Self*) adalah kemampuan untuk menggambarkan diri tiap individu dari penilaian sudut pandang atau pendapat orang lain, dan teori interaksionisme simbolis adalah salah satu cabang dalam teori sosiologi yang mengemukakan tentang diri sendiri (*the-self*) dan dunia luarnya. Dengan demikian, individu pertama kali melihat dirinya sendiri adalah pada saat ia melakukan interaksi dengan orang lain. Individu melihat diri sendiri sebagai obyek terpisah karena dalam interaksi dengan orang lain dia ditunjuk dan didefinisikan. Contoh : “Kamu adalah A”, “Kamu adalah orang baik”, “Kamu digandrungi anak muda” dan seterusnya. Seperti juga contoh yang diberikan oleh McCall dan Simmons (1966: 207), bahwa pada dasarnya A merupakan sebuah obyek, sesuatu seperti kursi, telepon, tikus dan pegangan pintu. Dan seperti obyek-obyek lain, diperlukan orang lain dalam interaksi untuk menunjukkan pada A bahwa ia adalah obyek terpisah dan memberikan pada dia pengertian tentang diri sendiri. Individu-individu menjadi objek bagi dirinya sendiri karena adanya orang lain. Bahkan, tegas McCall “Pada mulanya, ia tampak tidak mampu membuat perbedaan antara dirinya sendiri dengan bagian dunia yang lain.” Sehingga bisa kita simpulkan bahwa masyarakat tidak saja mungkin melahirkan

simbol-simbol dan kemampuan kita untuk berpikir, tapi juga melahirkan diri kita sendiri.

Bukan hanya diri sendiri sebenarnya yang muncul dalam interaksi bersama orang lain, tapi seperti obyek sosial umumnya, diri sendiri juga didefinisikan dalam suatu interaksi. Diri sendiri benar-benar merupakan sebuah proses berubah-ubah secara konstan pada saat berinteraksi dengan diri orang lain. Ini merupakan proses : Bagaimana „aku“ mendefinisikan diri „aku“ sendiri. Dengan demikian, penilaian tentang diri sendiri itu benar-benar bergantung pada definisi sosial yang kita temui sepanjang kehidupan nyata.

Banyak pemikiran Mead pada umumnya, dan khususnya tentang pikiran, melibatkan gagasannya mengenai konsep diri. Pada dasarnya *diri* adalah kemampuan untuk menerima diri sendiri sebagai sebuah objek. Diri adalah kemampuan khusus untuk menjadi subjek maupun objek. Diri mensyaratkan proses sosial yakni komunikasi antar manusia. Diri muncul dan berkembang melalui aktivitas dan antara hubungan sosial. Menurut Mead adalah mustahil membayangkan diri yang muncul dalam ketiadaan pengalaman sosial. Tetapi, segera setelah diri berkembang, ada kemungkinan baginya untuk terus ada tanpa kontak sosial.

Diri berhubungan secara dialektis dengan pikiran. Artinya, di satu pihak Mead menyatakan bahwa tubuh bukanlah diri dan baru akan menjadi diri bila pikiran telah berkembang. Di lain pihak, diri dan refleksitas adalah penting bagi perkembangan pikiran. Memang mustahil untuk memisahkan pikiran dan diri karena diri adalah proses mental. Tetapi, meskipun kita membayangkannya sebagai proses mental, diri adalah sebuah proses sosial. Dalam pembahasan

mengenai diri, Mead menolak gagasan yang meletakkannya dalam kesadaran dan sebaliknya meletakkannya dalam pengalaman sosial dan proses sosial.

Diri juga memungkinkan orang berperan dalam percakapan dengan orang lain. Artinya, seseorang menyadari apa yang dikatakannya dan akibatnya mampu menyimak apa yang sedang dikatakan dan menentukan apa yang akan dikatakan selanjutnya.

Untuk mempunyai diri, individu harus mampu mencapai keadaan “di luar dirinya sendiri” sehingga mampu mengevaluasi diri sendiri, mampu menjadi objek bagi dirinya sendiri. Untuk berbuat demikian, individu pada dasarnya harus menempatkan dirinya sendiri dalam bidang pengalaman yang sama dengan orang lain. Tiap orang adalah bagian penting dari situasi yang dialami bersama dan tiap orang harus memperhatikan diri sendiri agar mampu bertindak rasional dalam situasi tertentu. Dalam bertindak rasional ini mereka mencoba memeriksa diri sendiri secara impersonal, objektif, dan tanpa emosi.

Tetapi, orang tidak dapat mengalami diri sendiri secara langsung. Mereka hanya dapat melakukannya secara tak langsung melalui penempatan diri mereka sendiri dari sudut pandang orang lain itu. Dari sudut pandang demikian orang memandang dirinya sendiri dapat menjadi individu khusus atau menjadi kelompok sosial sebagai satu kesatuan. Seperti dikatakan Mead, hanya dengan mengambil peran orang lainlah kita mampu kembali ke diri kita sendiri (Ritzer & Goodman, 2004:280-282).

### 3. Masyarakat (*Society*)

Masyarakat dalam pemahaman Mead yakni hubungan sosial yang diciptakan, dibangun, dan dikonstruksikan oleh tiap individu ditengah masyarakat, dan tiap individu tersebut terlibat dalam perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela, yang pada akhirnya mengantarkan manusia dalam proses pengambilan peran di tengah masyarakatnya. Society juga berarti kumpulan self yang melakukan interaksi dalam lingkungan yang lebih luas yang berupa hubungan personal, kelompok intim, dan komunitas. Interaksionisme simbolis menurut Mead merupakan konstruksi dari beberapa pengertian tentang diri sendiri, tindakan, obyek dan sebagainya. Dalam hubungannya dengan masyarakat, pengertian-pengertian yang dimaksud Mead tersebut digambarkan seperti berikut :

#### 1. Diri Sendiri

Pandangan Mead menitikberatkan ilmu psikologi dan sosial, tentang gambaran manusia sebagai pelaku, sebagai makhluk yang memiliki „diri sendiri“. Maksud Mead sederhana, yaitu bahwa manusia adalah obyek bagi dirinya sendiri. Pandangan mengenai „diri sendiri“ mengandaikan manusia dalam sebuah mekanisme interaksi dengan dirinya sendiri untuk menghadapi dunia luar. Mekanisme interaksi tersebut digunakan dalam membentuk dan menuntun tindakannya. Dengan mekanisme interaksi diri sendiri tersebut, manusia berhenti menjadi makhluk yang hanya sekedar beraksi akibat faktor luar, dalam atau keduanya, tetapi bertindak pada dunianya.

#### 2. Tindakan

Tindakan manusia menghasilkan karakter yang berbeda sebagai hasil dari bentukan proses interaksi dalam dirinya sendiri itu. Untuk bertindak, seorang

individu harus mengetahui terlebih dahulu apa yang dia inginkan. Dia harus berusaha menentukan tujuannya, menggambarkan arah tingkat lakunya, memperkirakan situasinya, mencatat dan menginterpretasikan tindakan orang lain, mengecek dirinya sendiri, menggambarkan apa yang akan dilakukan dengan faktor-faktor lain. Tindakan dipandang sebagai tingkah laku yang dibentuk oleh pelaku, sebagai ganti respon yang didapatkan dari dalam dirinya.

### 3. Interaksi Sosial

Dalam hal ini Mead membedakan interaksi sosial menjadi dua, yaitu interaksi non-simbolis dan interaksi simbolis. Interaksi non-simbolis berarti bahwa manusia merespon secara langsung terhadap tindakan atau isyarat orang lain, sedangkan interaksi simbolis berarti bahwa manusia menginterpretasikan masing-masing tindakan dan isyarat orang lain tersebut berdasarkan arti yang dihasilkan dari interpretasi yang ia lakukan. Mead hanya tertarik dengan interaksi simbolis, dan ada beberapa hal penting yang terdapat dalam interaksi simbolis tersebut.

### 4. Obyek

Bagi Mead, obyek adalah segala sesuatu yang bisa ditunjuk atau dirujuk, baik yang bersifat nyata maupun abstrak. Dalam pembahasan tentang apa yang disebut Mead sebagai „objek“ ini, ada lima analisis yang perlu diperhatikan.

- a. Alam obyek diambil dari arti yang dimilikinya
- b. Arti tersebut muncul dari bagaimana seseorang tersebut siap bertindak terhadapnya.

- c. Semua obyek adalah produk sosial di mana di dalamnya dibentuk dan ditransformasikan dengan proses pendefinisian yang terjadi dalam interaksi
- d. Seseorang akan bertindak berdasarkan obyek tersebut.
- e. Karena obyek adalah sesuatu yang ditunjuk, maka seseorang bisa bertindak menurut kemauannya terhadap obyek tersebut.

#### 5. Tindakan Gabungan

Dalam hal ini Mead menyebutkan sebagai „tindakan sosial“ (*social act*) dimana istilah ini merujuk pada bentuk tindakan kolektif yang lebih luas, yang didapat dari penyesuaian tingkah laku yang berbeda. Penyesuaian ini tidak terjadi secara mekanis, melainkan melalui identifikasi terlebih dahulu atas suatu tindakan sosial, dimana mereka akan terlibat. Selanjutnya dengan melakukan identifikasi, interpretasi dan pendefinisian tiap-tiap tindakan sosial, maka hal itu akan membentuk tindakan gabungan. Dengan demikian, masyarakat ditentukan proses tindakan secara terus menerus dan bukan pada struktur hubungan yang berhenti. Perlu diketahui bahwa tindakan gabungan ini memerlukan waktu yang cukup lama. Ia memiliki sejarah bagaimana suatu tindakan gabungan itu dibentuk atau dilahirkan. Karena itu, hal penting lain adalah bahwa setiap tindakan gabungan biasanya juga dilekati dengan kemungkinan ketidakpastian.

Beberapa faktor yang dikemukakan Mead diatas menunjukkan pada kita bahwa masyarakat adalah sebuah proses sosial yang berbeda-beda. Di dalamnya, individu secara bersama-sama membentuk *joint action* untuk menghadapi persoalan.

Interaksionisme simbolik merujuk pada karakter interaksi khusus yang terjadi antarmanusia. Sifat khusus ini terdapat pada kenyataan bahwa manusia menginterpretasikan dan mendefinisikan antara tindakan yang satu dengan yang lainnya. Dan hal inilah yang telah meresap dalam pemikiran dan tulisan para tokoh tentang tingkah laku manusia dalam kelompok mereka. Tampaknya, hanya sedikit dari para tokoh yang menganalisis interpretasi seperti apa yang terjadi dalam hubungan antarindividu ini. Sedangkan Mead sendiri telah mencoba menemukan tindakan atas interpretasi itu. Inti dari pemikiran Mead adalah bahwa manusia memiliki dirinya sendiri, dia juga dapat menjadi obyek bagi dirinya sendiri, sehingga dia bisa melakukan tindakan sesuai dengan keinginannya sendiri. Kemampuan manusia ini dianggap Mead sebagai mekanisme inti yang digunakannya untuk menghadapi dan berurusan dengan dunianya. Mekanisme yang demikian ini membuat mereka mampu membuat indikasi terhadap dirinya sendiri tentang segala sesuatu yang terjadi di sekitarnya. Ini juga bisa menjadi petunjuk baginya untuk melakukan suatu tindakan.

Dasar-dasar analisis interaksionisme simbolis ala Mead bisa dijelaskan demikian, bahwa masyarakat di bentuk dari individu-individu yang memiliki diri sendiri. Bahwa tindakan manusia merupakan konstruksi yang dibentuk oleh individu melalui dokumentasi dan interpretasi hal-hal penting di mana ia akan bertindak. Bahwa tindakan kelompok terdiri atas perpaduan dari tindakan-tindakan individu-individu.

Pada tingkat paling umum, Mead menggunakan istilah masyarakat (*society*) yang berarti proses sosial tanpa henti yang mendahului pikiran dan diri. Masyarakat penting perannya dalam membentuk pikiran dan diri. Menurut

pengertian individual ini masyarakat mempengaruhi mereka, memberi mereka kemampuan melalui kritik diri, untuk mengendalikan diri mereka sendiri. Sumbangan terpenting Mead tentang masyarakat, terletak dalam pemikirannya mengenai pikiran dan diri.

Pada tingkat kemasyarakatan yang lebih khusus, Mead mempunyai sejumlah pemikiran tentang *pranata sosial (social institutions)*. Secara luas, Mead mendefinisikan pranata sebagai “tanggapan bersama dalam komunitas” atau “kebiasaan hidup komunitas”. Secara lebih khusus, ia mengatakan bahwa, keseluruhan tindakan komunitas tertuju pada individu berdasarkan keadaan tertentu menurut cara yang sama, berdasarkan keadaan itu pula, terdapat respon yang sama dipihak komunitas.

### **I.7.2 Layanan Cinta**

Hellen Keller dalam Pratama (2009) menyatakan bahwa cinta adalah “sesuatu yang paling indah dan cantik di dunia ini tidak bisa dilihat dan disentuh. Ia hanya bisa dirasakan dengan hati.” Cinta adalah perasaan yang penuh dengan keterikatan, ketertarikan dan keterkaitan. Cinta yang tulus dan ikhlas itulah yang diberikan kepada pemustaka. Kesan pertama bagi mereka merupakan titik kunci apakah mereka akan datang kembali ke perpustakaan atau pergi selamanya. Jika layanan cinta yang diberikan memuaskan, maka kesan yang mengesankan akan berkembang dan memiliki nilai positif bagi tenaga perpustakaan. Mereka akan memasarkan perpustakaan secara alami dan apa yang disampaikan menjadi daya tarik yang menawan bagi pemustaka yang lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa

promosi lewat pihak ketiga lebih ampuh daripada tenaga perpustakaan yang melakukannya.

Namun apabila kesan pertama tidak memuaskan akan menjadi buruk bagi perpustakaan tersebut. Maxwell (1991) dalam Achmad et.al (2012) mengatakan rata-rata pelanggan akan mengatakan kepada 9 sampai 13 teman dan kenalan tentang pengalaman yang buruk ini. Sekitar 13 persen akan mengatakan kepada lebih dari 20 orang! Lebih dari dua di antara tiga pelanggan yang menerima pelayanan buruk tidak akan membeli lagi. Penelitian Maxwell tersebut terjadi dalam organisasi berlabu, namun berlaku juga untuk organisasi nirlaba. Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa kesan pertama yang buruk dapat menimbulkan hal yang buruk juga.

Dengan layanan cinta yang terus diberikan dan dijadikannya sebagai budaya, pemustaka akan kembali ke perpustakaan. Mereka akan datang walaupun tidak meminjam koleksi. Mereka akan datang untuk menikmati suasana yang penuh aura cinta, yang dihiasi dengan senyuman ramah, tulus, ikhlas tenaga perpustakaan. Perpustakaan tidak perlu mewah, namun suasana cinta yang mewah akan mengalahkan segalanya. Namun apabila sebaliknya maka akan menjadi neraka bagi perpustakaan tersebut.

## **1. Senyum**

Senyum merupakan ibadah, biasanya seseorang tersenyum karena mereka sedang bahagia, Senyuman menambah manisnya wajah walaupun berkulit sangat gelap dan tua keriput. Menurut Departemen Pendidikan Nasional (2008: 1277) senyum merupakan gerak tawa ekspresif yang tidak bersuara untuk menunjukkan rasa senang, gembira, suka, dan sebagainya dengan mengembangkan bibir sedikit.

Sedangkan Saikhul Hadi (2013: 37) berpendapat bahwa, secara fisiologi senyum merupakan ekspresi wajah yang terjadi akibat bergeraknya atau timbulnya suatu gerakan di bibir atau kedua ujungnya, atau pula disekitar mata. Saikhul Hadi (2013: 3) menjelaskan bahwa senyuman dapat melumpuhkan musuh, menyembuhkan penyakit, perekat tali persaudaraan, pengobat luka jiwa, dan bisa menjadi sarana tercapainya perdamaian dunia

## 2. Salam

Dalam islam juga diajarkan kalimat salam berupa Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh, artinya adalah salam sejahtera, rahmat Allah dan berkat-Nya atas kamu. Orang yang membalasnya akan menjawab Wa'alaikum Salam Warahmatullahi Wabarokatuh, artinya adalah dan ke atasmu salam, rahmat Allah dan berkat-Nya. "Abdullah bin Amr mengisahkan bahwa seseorang bertanya kepada Rasulullah Saw., "Apakah amalan terbaik dalam Islam?" Rasulullah Saw. Menjawab

*"Berilah makan 27 orang-orang dan tebarkanlah ucapan salam satu sama lain, baik kamu saling mengenal ataupun tidak." (Sahihain, Muhammad Muhyidin, 2007: 39).*

Dalam islam salam merupakan ibadah. Memberi, mengucapkan dan menebarkan salam termasuk amal saleh. Kata salam berasal dari bahasa Ibrani: syalom yang berarti damai. Menurut Alfonsus Sutarno (2008: 38) damai mengandung unsur silaturahmi, sukacita, dan sikap atau pernyataan hormat kepada orang lain. Bentuk salam bisa bermacam-macam. Ada salam perkenalan, salam perjumpaan, dan salam perpisahan. departemen pendidikan nasional (2008: 1208) menjelaskan bahwa salam merupakan sebuah pernyataan hormat. Jika seseorang memberi salam kepada orang lain berarti seorang itu bersikap hormat

kepada orang yang dia beri salam. Salam akan sangat mempererat tali persaudaraan. Pada saat seseorang orang mengucapkan salam kepada orang lain dengan keikhlasan, suasana menjadi cair dan akan merasa bersaudara

### **3. Sapa**

Menurut Alfonsus Sutarno (2008: 36) menyapa identik dengan menegur, menyapa bisa berarti mengajak seseorang untuk bercakap-cakap. Tegur sapa bisa memudahkan siapa saja untuk bergaul akrab, saling kontak, dan berinteraksi. Sedangkan Departemen Pendidikan Nasional (2008: 1225) menjelaskan bahwa sapa berarti perkataan untuk menegur. Menegur dalam hal ini bukan berarti menegur karena salah, melainkan menegur karena kita bertemu dengan seseorang, misalnya saja dengan memanggil namanya atau 28 menggunakan sapaan-sapaan yang sudah sering kita gunakan seperti “hey”. Bila seseorang menyapa orang lain maka suasana akan menjadi hangat dan bersahabat

### **4. Sopan**

Menurut Departemen Pendidikan Nasional (2008: 1330) sopan memiliki arti hormat, takzim dan tertib menurut adat. Seseorang yang sopan akan bersikap mengikuti adat, tidak pernah melanggar adat. Sifat yang hanya dimiliki oleh orang-orang istimewa. Orang-orang yang mendahulukan kepentingan orang lain daripada kepentingan dirinya. Orang-orang yang mengalah memberikan haknya untuk kepentingan orang lain semata-mata untuk kebaikan

### **5. Santun**

Santun menurut Departemen Pendidikan Nasional (2008: 1224) memiliki pengertian halus dan baik (tingkah lakunya), sabar dan tenang juga penuh rasa belas kasihan (suka menolong). Seseorang yang bersikap santun akan

mementingkan kepentingan orang lain daripada kepentingan diri sendiri. Menurut Mohamad Mustari (2011: 158) kesantunan bisa mengorbankan diri sendiri demi masyarakat atau orang lain. Inti dari bersikap santun adalah berperilaku interpersonal sesuai tataran norma dan adat istiadat setempat.

## **I.8 Metode Penelitian**

### **I.8.1 Tipe Penelitian**

Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang juga disebut pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian (McMillan & Schumacher, 2003). Penelitian kualitatif juga bisa dimaksudkan sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya (Strauss & Corbin, 2003). Pendekatan yang digunakan adalah interaksionisme simbolik. Interaksionisme simbolik adalah komunikasi atau pertukaran simbol yang diberi makna (Mulyana, 2001). Interaksionisme simbolik berpandangan bahwa kenyataan sosial didasarkan kepada definisi dan penilaian subjektif individu.

### **I.8.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, dengan pertimbangan :

1. UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya merupakan pertama kali yang menerapkan layanan cinta.

2. UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya adalah perpustakaan yang banyak dikunjungi oleh mahasiswa khususnya mahasiswa di Institut Teknologi Sepuluh Nopember dari berbagai tingkatan pendidikan senior.
3. Adanya tuntutan mahasiswa pengguna perpustakaan untuk mendapatkan pelayanan perpustakaan yang baik.

Lokasi penelitian : Di UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya

Waktu Penelitian : 2 Februari – selesai

### **I.8.3 Teknik Pemilihan Informan**

Teknik yang digunakan peneliti untuk menentukan informannya adalah dengan menggunakan teknik *purposive*. Menurut Sutrisno Hadi (1987: 82-83) *Purposive* adalah pemilihan sekelompok subyek didasarkan atas ciri – ciri atau sifat – sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.. Cara ini menggunakan keputusan peneliti dalam memilih kasus atau memilih kasus dengan tujuan tertentu yang ada dalam pikiran peneliti. Cara *purposive* adalah informan ditentukan oleh peneliti dengan berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu. Subjek yang dipilih dengan cara *purposive* ini merupakan informan yang diharapkan mempunyai kompetensi dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Adapun kriteria yang dijadikan dasar pemilihan informan :

1. Informan berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, dan sering mengunjungi perpustakaan yang menjadi informan subyek dalam penelitian.

2. Informan masih berstatus mahasiswa aktif di Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
3. Informan merupakan pustakawan UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
4. Informan memiliki kemampuan dan kesediaan untuk menceritakan pengalaman dan perasaan mereka di masa lalu dan masa kini dalam kata-kata.
5. Informan adalah termasuk “jenis” orang yang menarik perhatian peneliti.

Sanggar Kunto dalam Burhan Bungin (2003: 53-54) mengatakan bahwa terdapat tiga tahap pemilihan sampel dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif yakni :

1. Pemilihan sampel awal. Apakah informan (untuk diwawancarai) atau situasi sosial (untuk diobservasi) yang terkait dengan fokus penelitian.
2. Pemilihan sampel lanjutan guna memperluas deskripsi informasi dan melacak variasi informasi.
3. Menghentikan pemilihan sampel lanjutan bilamana sudah dianggap tidak ditemukan lagi variasi informasi (sudah terjadi replica perolehan informasi).

Dalam hal ini pemilihan informan pada teknik purposive menurut penulis yaitu mengarah pada pengguna serta pustakawan UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya dengan pertimbangan bahwa yang mengerti dengan suasana UPT Perpustakaan ITS serta mengerti tentang layanan cinta.

#### **I.8.4 Teknik Pengumpulan Data**

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yang masing-masing teknik saling melengkapi satu sama lain. Teknik pengumpulan data yang digunakan diantaranya:

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi. Peneliti bertanya langsung kepada informan atau mahasiswa dalam bentuk wawancara mendalam dengan menggunakan kerangka atau daftar pertanyaan sebagai pedoman mengenai apa yang akan ditanyakan supaya lebih terarah. Dalam penelitian ini, peneliti mengadakan wawancara kepada pengunjung atau pengguna dan pustakawan UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

b. Observasi

Adalah teknik pengumpulan data dengan pengamatan dan pencatatan langsung dilokasi penelitian mengenai kegiatan yang ada dan sedang berlangsung. Dalam hal ini peneliti mengamati kegiatan pelayanan bagi pengguna perpustakaan di UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, yakni pengamatan bagaimana pegawai Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan dengan menerapkan layanan cinta dan bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung pelayanan di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Observasi ini tidak dilakukan hanya satu kali, tetapi beberapa kali.

c. Telaah Dokumen

Teknik pengumpulan data dengan cara pencatatan dokumen, yaitu informasi yang berupa artikel-artikel, laporan studi yang relevan dengan obyek penelitian, maupun arsip-arsip yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti sebagai bahan acuan. Peneliti menggunakan dokumen, arsip-arsip tentang koleksi bahan pustaka perpustakaan, jumlah pengunjung perpustakaan, jadwal pelayanan perpustakaan, keadaan kepegawaian, tata tertib peminjaman dan syarat-syarat menjadi anggota perpustakaan, brosur UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, rincian gedung serta sarana prasarana penunjangnya.

## **I.8.5 Teknik Analisis Data**

### **I.8.5.1 Transkrip**

Setelah melakukan wawancara maka hasil dari wawancara tersebut ditranskrip menjadi satu kesatuan data. Data yang dihasilkan oleh satu informan akan ditranskrip sehingga masing – masing data yang diperoleh dari informan akan di transkrip.

### **I.8.5.2 Matrix**

Setelah ditranskrip maka data tersebut akan disatukan kedalam bentuk matrix sehingga lebih memudahkan dalam analisis data sehingga juga akan lebih memudahkan dalam tahap memberi kesimpulan terhadap data tersebut.

### **I.8.5.3 Interpretasi**

Tahap terakhir dalam proses analisis data dimana peneliti sudah dapat menginterpretasikan data yang diperoleh dan telah diproses tersebut kedalam suatu kesimpulan.

