

## ABSTRAK

Pustakawan memiliki peran penting dalam keberlangsungan kegiatan pada perpustakaan. Salah satu peran penting yang dilakukan oleh pustakawan yaitu melayani kebutuhan informasi pengguna yang datang ke perpustakaan. Akan tetapi, kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan belum dapat memenuhi kepuasan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna. Padahal, sederet tugas dan kewajiban pustakawan dalam menjalankan profesinya sebagai pelayan informasi sudah diatur dan termuat dalam kode etik pustakawan serta aturan perpustakaan. Namun meski begitu, pada kenyataannya masih banyak didapati keluhan pengguna mengenai sikap yang ditunjukkan oleh pustakawan ketika melayani pengguna.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pustakawan melakukan pengaturan kesan yang ingin disampaikan ketika melayani pengguna serta pemahaman yang ditangkap oleh pengguna terhadap profesi pustakawan. Jenis paradigma penelitian yang digunakan adalah interpretatif dengan metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memahami interaksi yang dilakukan oleh pustakawan dan pengguna perpustakaan sehingga pendekatan yang digunakan ialah interaksionisme simbolik. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah *purposive sampling*, sedangkan teknik pengambilan data dilakukan melalui *in-depth interview* (wawancara mendalam), observasi, dokumentasi, serta penggabungan (triangulasi) data dari ketiga cara tersebut.

Hasil penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teori Dramaturgi dari Erving Goffman menghasilkan tiga tipologi pengaturan kesan yang dilakukan pustakawan, yaitu: (1) *Discretion Performance* atau penampilan yang dikembangkan; (2) *Safe Performance* atau penampilan yang aman; dan (3) *Anti-Social Performance* atau penampilan anti sosial. Selain itu penelitian ini juga menemukan definisi bias pada pemahaman profesi pustakawan di mana profesi pustakawan dipahami oleh pengguna hanya sebagai penjaga buku di perpustakaan.

Kata kunci: Pengaturan kesan, interaksionisme simbolik, pelayanan, dramaturgi Pustakawan, pengguna

## ABSTRACT

Librarians have a key role in the sustainability of the activities at the library. One of the important role carried out by librarians that is serving the needs of information users who come to the library. However, the activities carried out by librarians can not meet the satisfaction of service as expected by the user. In fact, a series of duties and obligations in the exercise of his profession as librarian and steward information already set up and contained in the Code Librarian and library rules. But even so, there are in fact still found complaints about users attitudes shown by the librarian when serving users.

This research was conducted to see how librarians through setting up the impression of wanting to be conveyed when serving users as well as an impression of what is captured by the user against the librarian profession. Types of research paradigm that is used is an interpretive with qualitative method. This research aims to understand the interactions made by librarians and library users so that the approach used was the symbolic interaksionisme. The technique of determination of informants used is purposive sampling, while the engineering data retrieval done through in-depth interviews, observation, documentation, as well as the merger of data (triangulation) of the three ways.

The results of this research were analyzed using the theory of Dramaturgy of Erving Goffman produces three typologies of impression management done librarian: (1) *The Discretion Performance*; (2) *The Safe Performance*; and (3) *Anti-Social Performance*. In addition the study also found the definition of refraction in understanding the librarian profession in which the librarian profession is understood by the user as only the keeper of the book in the library.

Keywords: symbolic interactionism, impressions management, service, library users, dramaturgy, librarian

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, karena tiada ucapan yang dapat mewakili segala rasa dihati selain kalam Hamdalah, Berkat rahmat dan izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata satu di Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Airlangga. Dalam hal ini penulis mempersembahkan skripsi dengan judul “Pengaturan Kesan Di Kalangan Pustakawan Dalam Berinteraksi Dengan Pengguna”. Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dari mulai perijinan, memberi bimbingan, dorongan serta motivasi kepada penulis. Oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua, ayah dan bunda yang telah memberikan segala jerih payah dan doa yang tak pernah lelah dipanjatkan ke Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dan studi di Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan.
2. Dra. Tri Soesantari, M.Si. selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan banyak sekali ilmu, arahan, motivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
3. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Airlangga, yang telah memberikan banyak ilmu, petuah, nasehat dan motivasi kepada penulis
4. Kepala Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dan Kepala Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya beserta seluruh jajaran staf/pustakawan yang telah membantu penulis mendapatkan data untuk keperluan penulisan skripsi ini
5. Teman-teman program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan angkatan 2K12 yang telah banyak memberikan semangat motivasi untuk bersama-sama mewujudkan impian kita semua.

Akhir kata, “tiada gading yang tak retak, tiada segala apaun yang sempurna”. Penulis menyadari tulisan skripsi ini masih membutuhkan banyak pembetulan untuk dapat disempurnakan. Oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

**Surabaya, 15 Desember 2015**



**Hefifa Rhesa Yuniar**