

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1. Latar Belakang Masalah

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. Namun pada kenyataannya, kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan belum dapat memenuhi kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai sikap yang ditunjukkan pustakawan dalam melayani penggunanya. Seperti halnya, pustakawan melayani dengan, sikap pustakawan kurang ramah dan tidak sesuai dengan penampilannya. Selain itu pustakawan juga kurang memiliki semangat dalam melayani pengguna di perpustakaan

Sikap pelayanan yang ditunjukkan oleh pustakawan dapat dilihat pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuniarta (2015). Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa sebesar 59% pustakawan membantu pengguna dengan seadanya saja, pengguna menilai bahwa sikap yang ditunjukkan oleh petugas dalam melayani di perpustakaan belum dapat dikatakan maksimal. Ketika ada pengguna yang kesulitan mencari sumber informasi, pengguna dibiarkan sampai bertanya sendiri. Respon yang diberikan petugas cenderung lemah, bahkan hanya sekedar melakukan komunikasi ringan seperti salam, senyum dan sapa (3S) jarang pula diaplikasikan oleh masing-masing petugas.

Ketidaksopanan dalam melayani pengguna merupakan hal yang tidak patut ditunjukkan oleh pustakawan sebagai penyedia layanan jasa di perpustakaan. Pustakawan sebagai pelaku utama dalam keberlangsungan kegiatan perpustakaan memegang peranan yang sangat penting dalam menentukan penilaian dari pengguna. Perilaku pustakawan yang tidak sopan dalam melayani pengguna juga ditemukan dalam hasil penelitian Mbonuong (2013). Hasil penelitian menyebutkan bahwa kesopanan dan tingkat keramahan pustakawan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara masih dapat dikatakan rendah. Pustakawan juga belum semuanya bersikap luwes terhadap pengguna dalam memberikan pelayanan.

Penilaian terhadap kinerja pustakawan juga datang dari pengguna yang mengeluhkan pustakawan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) ketika melayani. Pengguna menilai pelayanan yang diberikan pustakawan PNRI mengecewakan dan dinilai tidak siap. Hal ini sesuai dengan penuturan yang disampaikan oleh pengguna pada rubrik “Komentar” yang dimuat oleh Kompasiana, yaitu

“Ternyata sungguh mengecewakan para petugas PNRI kelihatan sama sekali belum siap, tempat layanan cetak kartu keanggotaan belum dibuka, tidak ada nomor antrian bahkan sampai dengan pukul 10.00 WIB. Sama sekali tidak kelihatan semangat untuk melayani pengunjung, para pegawai pnri yang lain hanya lewat sambil sok sibuk menelepon tanpa peduli bahwa sudah banyak orang yang menunggu untuk dilayani” (Kompasiana, 2014)

Berdasarkan penuturan pengguna tersebut menunjukkan bahwa penilaian dalam hal sikap ketika melayani pengguna memang menjadi sorotan utama yang akan membentuk penilaian terhadap kinerja profesi pustakawan. Pustakawan tidak datang tepat waktu, dan terlihat tidak memiliki semangat, dan kurang siap dalam melayani pengguna. Hal-hal semacam ini akan membentuk akumulasi penilaian pengguna kepada kinerja dan juga citra pada profesi pustakawan.

Buruknya kinerja pustakawan masih saja karena sikap yang ditunjukkan kurang sesuai dan dinilai kurang baik ketika melayani. Lagi-lagi pustakawan tidak mampu menunjukkan sikap dan kesan yang positif ketika membantu pengguna di perpustakaan. Dalam pelayanannya pun pustakawan dinilai masih kurang memiliki semangat untuk melayani pengguna. Padahal, sederet tugas dan kewajiban pustakawan dalam menjalankan profesinya sebagai pelayan informasi sudah diatur dan termuat dalam kode etik pustakawan. Kode etik pustakawan ini bertujuan untuk mengarahkan pustakawan dalam menjalani profesinya agar mampu mencapai pelayanan prima. Namun, pada kenyataannya pustakawan tidak mampu mengembangkan sikap-sikap pelayanan yang telah diatur dalam kode etik tersebut serta tidak mampu mengembangkan sikap, sehingga pustakawan tidak mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengguna.

Selain itu tuntutan peran sebagai profesi pustakawan tidak hanya berasal dari kode etik pustakawan. Tuntutan peran pustakawan juga berasal dari struktur organisasi yang berasal dari perpustakaan. Menurut penelitian

yang dilakukan Laksmi (2006) perpustakaan memiliki sifat otoriter dan sentralistik, bisa dikatakan bersifat kaku, personal, dan emosional. Sifat birokrasi perpustakaan yang membuat pustakawan harus patuh pada aturan-aturan yang diterapkan untuk melakukan kegiatan pelayanan. Sehingga dampak sosial yang dapat terjadi adalah dengan adanya sistem tersebut mampu mengikis semangat dan kapasitas untuk bertindak secara spontan dan empati. Di dalam budaya birokrasi, konsep yang berhubungan dengan status, kontrol, kepatuhan pada aturan sangat kental.

Selain itu penelitian yang dilakukan Laksmi (2006) tersebut juga menunjukkan bahwa perpustakaan termasuk dalam organisasi jasa yang tidak memiliki hubungan harmonis dengan penggunanya. Pustakawan mengidentifikasi pengguna memiliki kemampuan untuk memahami sistem birokrasi yang ketat dan juga dipaksa untuk menerima perilaku yang ditentukan oleh organisasi. Hambatan dalam membina hubungan yang harmonis antara pustakawan dan pengguna muncul dari sifat birokrasi perpustakaan itu sendiri. Pustakawan merasa tidak perlu untuk menerapkan nilai kedekatan, persahabatan atau kepedulian terhadap pengguna. Hal tersebut memang seringkali didapati ketika berkunjung ke perpustakaan. Perpustakaan menjadi seperti tempat yang sangat ketat dan penuh aturan, sehingga pustakawannya pun juga bersikap sama dengan sistem birokrasi yang diterapkan pada perpustakaan tempat ia bekerja.

Bekerja sebagai suatu profesi, pustakawan dituntut untuk mampu menunjukkan peran profesionalitasnya ketika melayani pengguna. Dalam

artian, ketika pustakawan berinteraksi dengan pengguna pustakawan dituntut menunjukkan kesan yang positif, ramah, sopan, murah senyum sehingga pengguna akan merasa nyaman ketika dilayani. Sebagai seorang pelayan jasa pustakawan dituntut untuk selalu berpenampilan menarik, terlepas dari berbagai masalah yang dialaminya secara internal baik dalam pekerjaan, maupun persoalan keluarga. Pada kenyataannya yang terjadi adalah tidak jarang ketika berinteraksi dengan pengguna, pustakawan tersebut menampakkan raut muka yang cenderung tidak ramah dan terbawa emosi. Kenyataan di atas dapat ditemukan dari beberapa hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya mengenai sikap dan kesan yang ditunjukkan pustakawan ketika melayani pengguna.

Beberapa penelitian tersebut menunjukkan hasil antara lain yaitu; Masih banyak pemustaka yang mengeluh karena kurang sopannya pustakawan dalam melayani mereka dari cara berkomunikasi pustakawan yang kurang baik, semua ini disebabkan oleh konsep diri pustakawan yang tidak baik. Dapat dilihat dari sikap pustakawan yang tidak sesuai dengan penampilannya, gaya bahasa pustakawan dalam memberikan informasi kepada pemustaka, dan tidak percaya diri terhadap kemampuannya (Pradipta dan Fatmawati, 2012); serta pustakawan masih menampakkan raut muka masam akibat kelelahan bekerja atau masalah internal (Rizmiardhani dan Fatmawati, 2012).

Dari sisi pengguna, mempunyai harapan besar pada pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Seperti halnya pengguna berharap dibantu oleh

pustakawan ketika mencari koleksi yang dibutuhkan, pengguna berharap agar pustakawan lebih proaktif dalam menunjukkan pelayanan kepada pengguna. Harapan pengguna kepada pustakawan ini terbukti pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Ananda dan Malta (2013) yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa pustakawan jarang membantu mereka untuk mencari koleksi yang dibutuhkan. Sebaliknya pustakawan menganggap jika pemustaka meminta bantuan untuk mencari koleksi, maka pustakawan akan membantu untuk mencari koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Pengguna sebenarnya menginginkan interaksi yang lebih akrab dan mengharapkan pustakawan lebih proaktif sedangkan pustakawan sendiri hanya menunggu pengguna meminta bantuan, tanpa berupaya mendekati dan membangun interaksi dengan pengguna.

Ketidakpuasan yang dialami pengguna tidak jarang memunculkan berbagai macam keluhan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan. Pengguna selalu saja complain ketika pustakawan tidak mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna. Berbagai macam keluhan dari pengguna dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Mulyasari (2014) yang meneliti mengenai analisa keluhan pengguna terhadap layanan perpustakaan di kantor arsip dan perpustakaan kabupaten Gayo Lues. Hasil penelitian menemukan 4 (empat) kategori keluhan dari pengguna, yaitu: (1) Keluhan mekanika atau keluhan terhadap peralatan perpustakaan, (2) Keluhan akibat sikap pustakawan dalam

melayani, (3) Keluhan yang berhubungan dengan prosedur pelayanan, dan (4) Keluhan terhadap layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

Hasil penelitian tersebut sekali lagi menunjukkan bahwa komponen sikap dalam hal pelayanan masih menjadi sorotan utama yang mendapat penilaian dari pengguna. Segala sikap dan kinerja yang dilakukan pustakawan merupakan cerminan dan representasi kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Berdasarkan berbagai fenomena dan gejala di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa penting untuk dilakukan suatu penelitian mengenai bagaimana pustakawan menjalankan perannya dan menampilkan kesan ketika melayani pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pustakawan mampu melakukan pengaturan kesan yang ingin disampaikan ketika melayani pengguna serta pemahaman yang ditangkap oleh pengguna terhadap profesi pustakawan. Bagaimana pustakawan menampilkan peran dalam melayani pengguna di perpustakaan. Selain itu, penelitian ini juga ingin menggambarkan mengenai interaksi yang terjadi antara pustakawan dan pengguna sehingga memunculkan penilaian pada pustakawan.

Dari sumber adln perpustakaan unair penelitian yang dilakukan dari tahun 2008 sampai 2015 belum ditemukan penelitian mengenai pengaturan kesan di kalangan pustakawan. Sejumlah penelitian terdahulu yang dilakukan tentang pustakawan dilakukan dengan jenis penelitian kuantitatif yang mengukur kinerja pustakawan dan layanan perpustakaan, literasi serta motivasi pustakawan. Tidak dijumpai dan bahkan hampir belum ada

penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa IIP Unair untuk meneliti mengenai sikap pengaturan kesan pustakawan dalam melayani pengguna. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan harapan nantinya hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan sumbangsih dalam upaya-upaya yang ditempuh untuk memperbaiki penampilan pustakawan dalam berperan sebagai suatu profesi pustakawan, dalam melayani pengguna serta *stigma* profesi pustakawan.

I. 2. Fokus Masalah

Berdasarkan pemaparan sebagaimana yang telah disampaikan dalam latar belakang di atas, maka dari itu penelitian ini memiliki beberapa fokus masalah, yaitu :

1. Bagaimana proses pemahaman bersama yang terjadi antara pustakawan dan pengguna mengenai profesi pustakawan ?
2. Bagaimana tuntutan peran yang dibebankan mempengaruhi pengaturan kesan yang dikembangkan oleh pustakawan dalam aktivitas pelayanan di perpustakaan ?

I. 3. Tujuan Penelitian

Sebagaimana fokus masalah yang telah dipaparkan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses pemahaman bersama yang terjadi antara pustakawan dan pengguna mengenai profesi pustakawan

2. Untuk mengetahui tuntutan peran yang dibebankan mempengaruhi pengaturan kesan yang dikembangkan oleh pustakawan dalam aktivitas pelayanan di perpustakaan

I. 4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik manfaat secara akademis maupun manfaat secara praktis.

I.4.1 Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan ilmu khususnya pada kajian mengenai studi interaksi simbolik sikap pustakawan dalam hal pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Khususnya pemahaman mendalam terhadap profesi pustakawan dan bagaimana menjalaninya.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih dalam memberikan konsep penelitian yang baru dalam hal hubungan pustakawan dan pengguna melalui pendekatan interaksi simbolik.

I.4.2 Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih kepada pustakawan, bahwa dalam menjalani profesinya sebagai penyedia jasa informasi tidak hanya dengan kemampuan intelektual saja, akan tetapi kemampuan sosial dalam menjalankan

profesinya juga menjadi poin penting dalam upaya membentuk kesan orang lain terhadap diri dan profesinya

- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan saran bagi perpustakaan khususnya pada manajerial perpustakaan agar memberikan ruang keleluasaan bagi para pustakawan untuk mengembangkan sikap-sikap serta inovasi sesuai dengan kemampuannya ketika melayani pengguna, sehingga pustakawan tidak dikungkung oleh aturan-aturan yang kaku.

I. 5. Tinjauan Pustaka

Dalam kehidupan sosial, seseorang dapat memiliki peran sosial lebih dari satu, sehingga dalam berinteraksi dengan orang lain, seorang individu selalu berinteraksi dengan berganti-ganti peran. Oleh karena itu, muncul sebuah kiasan bahwa dunia ini merupakan panggung sandiwara yang terdiri dari banyak peran. Teori dramaturgi adalah teori yang menjelaskan bahwa interaksi sosial dimaknai sama dengan pertunjukan teater atau drama di atas panggung. Manusia adalah aktor yang berusaha untuk menggabungkan karakteristik personal dan tujuan kepada orang lain, melalui pertunjukan dramanya sendiri. Selama pertunjukan berlangsung tugas utama aktor adalah mengendalikan kesan yang disajikannya. Teori Goffman menekankan sosiologi pada individu sebagai analisis, khususnya pada aspek interaksi tatap muka, sehingga fenomena melahirkan dramaturgi (Zeitlin, 1998). Menurut Goffman interaksi tatap muka itu dibatasinya sebagai “individu-individu

yang saling mempengaruhi tindakan–tindakan mereka satu sama lain ketika masing–masing berhadapan secara fisik” (Ritzer dan Douglas, 2004). Dalam hal ini juga terjadi pada konteks interaksi antara pustakawan dengan pengguna.

I.5. 1. Pemahaman Bersama (*Shared Understanding*)

Goffman memiliki asumsi bahwa ketika individu berinteraksi, mereka ingin menyajikan pemahaman tertentu tentang diri yang akan diterima oleh orang lain. Dalam karyanya yang berjudul *Frame Analysis* Goffman juga menunjuk pada pemahaman bersama (*shared understanding*) sebagai “kerangka” (*frame*) di mana peristiwa-peristiwa sosial itu terjadi. Individu-individu yang terlibat dalam suatu usaha bersama, mungkin berbeda dalam pemahaman mereka mengenai apa yang sedang terjadi. Perbedaan-perbedaan dalam kerangka tidak harus bersifat mengganggu, sepanjang kedua orang itu berinteraksi menurut pemahaman umum yang mengatur percakapan-percakapan sepiantas (Johnson, 1986).

Goffman mengemukakan tujuannya, yaitu mencoba mengisolasi sejumlah kerangka kerja dasar pemahaman yang terdapat dalam masyarakat kita untuk memahami sejumlah peristiwa dan menganalisis kelemahan-kelemahan yang melekat pada kerangka acuan ini. *Frame analysis* mendapati individu berperilaku sesuai dengan peran yang dia mainkan. Dengan demikian diperlukan bingkai untuk membatasi panggung individu agar diketahui makna dari setiap

tindakan sosial yang dilakukannya. Goffman membangun analisis frame (*frame analysis*) untuk memberikan pemahaman sistematis bagaimana kita menggunakan pengharapan untuk memaknai situasi sehari-hari dan orang yang berada di dalamnya. Lebih lanjut, Goffman menyatakan bahwa di dalam *frame analysis* terdapat informasi yang ada di lingkungan yang melambungkan perubahan atau pergantian tindakan. Goffman menggunakan istilah frame (kerangka) untuk merujuk pada seperangkat pengharapan tertentu yang digunakan untuk memaknai situasi sosial dalam keadaan tertentu.

Menurut Goffman proses sosial yang digambarkan dalam karyanya dapat dihubungkan dengan pendekatan institusional atau struktural kalau kita menerima bahwa pandangan interaksionisme simbolik mengenai institusi sosial adalah sebagai definisi bersama tentang peran yang umumnya diterima dan dimengerti dan sudah berlangsung cukup lama, sehingga kurang lebih menjadi standar (Johnson, 1986). Salah satu yang diungkapkan adalah arti penting ritual dalam kehidupan sehari-hari. Bagi Goffman, ritual adalah sesuatu yang esensial karena ia memelihara keyakinan kita akan hubungan sosial dasar. Ia memberi orang kesempatan untuk menegaskan legitimasi posisinya dalam struktur sosial sambil mewajibkannya melakukan hal yang sama.

Ritual adalah mekanisme tempat berlangsungnya penegasan bawahan atas posisi atasan yang lebih tinggi. Derajat ritual dalam

masyarakat mencerminkan legitimasi struktur sosialnya, karena respek ritual yang diberikan pada individu juga merupakan tanda respek atas peran lain yang mereka mainkan saat itu. Sebagai hasil dari definisi ini, banyak orang memiliki suatu pemahaman yang umum tentang peran-peran biasa seperti polisi, guru, dan termasuk juga pustakawan. Konsep *frame analysis* memelihara kelangsungan kebiasaan kita mengklasifikasi, mengorganisasi, dan menginterpretasi secara aktif pengalaman-pengalaman hidup untuk dapat memahaminya.

Skema interpretasi itu disebut *frames*, yang memungkinkan individu dapat melokalisasi, merasakan, mengidentifikasi, dan memberi label terhadap peristiwa-peristiwa serta informasi. Setiap orang yang memainkan berbagai peran akan memiliki suatu gaya tersendiri dan setiap orang itu dengan peran tertentu mungkin berusaha untuk menyesuaikan definisi dari orang lain dalam beberapa hal. Melalui penampilan peran-peran sosial yang kurang lebih bersifat baku, identitas individu dan perilaku yang berhubungan dengan itu, sesuai dengan struktur sosial yang lebih luas.

I.5. 2. Tuntutan dalam Menjalankan Peran

Goffman menjelaskan bahwa semua peristiwa sosial memiliki sifat dramaturgi, karena semua bentuk perilaku mempunyai implikasi yang potensial untuk konsep-diri si pelakon yang terlibat di dalamnya. (Johnson, 1986). Dalam teori dramaturgi dijelaskan pula mengenai

konteks interaksi yaitu kegiatan–kegiatan di mana individu terlibat, tunduk pada interpretasi–interpretasi alternatif atau memiliki arti yang lebih dari satu. Goffman dalam bukunya *Frame Analysis* (1974) menunjuk pada kerangka (*frame*) dimana peristiwa–peristiwa sosial itu terjadi (Johnson, 1986).

Frame Analysis merupakan studi realitas subyektif yang dibatasi sebagai definisi situasi yang dibentuk sesuai dengan prinsip–prinsip organisasi yang mengatur peristiwa–peristiwa dan keterlibatan subyektif di dalamnya. Seseorang akan menunjukkan kedirian (*self*) yang sesuai dengan situasinya saat itu. *Self* terungkap dalam perilaku yang sesuai dengan aturan–aturan atau norma–norma yang disediakan oleh *frame*. *Frame* mengorganisir pengalaman individual dan mengandung berbagai tingkat realitas. Berbagai aturan dan norma mengendalikan kegiatan individu, dan untuk situasi tertentu individu belajar menggunakan *frame* yang tepat (Johnson, 1986). Akan tetapi ketika mendefinisikan situasi, biasanya orang tidak menciptakan definisi–definisi tertentu. Tindakan lebih banyak didefinisikan oleh kepatuhan mekanis pada aturan daripada melalui proses aktif, kreatif, dan dinegosiasikan. Kerangka dalam *frame analysis* adalah prinsip organisasi yang mendefinisikan pengalaman kita dan semua itu adalah asumsi tentang apa yang kita lihat dalam dunia sosial.

Goffman memusatkan perhatian pada aturan dan melihatnya sebagai hambatan eksternal terhadap perilaku sosial. Namun, secara

umum aturannya hanyalah panduan parsial dan tidak menentu bagi perbuatan. Selain itu, kendati terkekang, hambatan-hambatan tersebut tidak menghilangkan kemungkinan adanya variasi individu, bahkan penggunaan imajinatif aturan-aturan tersebut oleh individu. Bagi Goffman, aturan bisa menjadi hambatan dan sumber daya yang dapat digunakan oleh orang dalam interaksi sosial.

Frame Analysis merupakan sebuah dunia nyata ketika orang-orang dan peristiwa tertentu menuruti peraturan tertentu yang konvensional dan diterima secara luas yang terkadang disebut juga sebagai realitas primer atau dominan. Selain itu, *frame analysis* menurut Goffman, terdapat pergeseran ke bawah atau ke atas, yaitu ketika kita berpindah bolak-balik dari frame yang serius ke yang kurang serius (1974). Dengan demikian, *Frame Analysis* menurut Goffman adalah teori level mikro yang berfokus pada bagaimana individu belajar secara rutin memaknai dunia sosial mereka. Teori *frame analysis* didasarkan pada seperangkat harapan tertentu yang dimaknai dalam situasi sosial dan kondisi tertentu.

Goffman berusaha membuat sosiologi tanggap terhadap arti pentingnya perilaku institusional dan non-institusional. Memperhatikan secara sistematis menganalisa berbagai peristiwa. Goffman mencoba membuat deskripsi obyektif perilaku terbuka dalam interaksi tatap-muka dengan tekanan khusus pada bagaimana orang mengendalikan kesan *self* yang mereka perlihatkan. Goffman memilih untuk

memusatkan perhatiannya pada keterlibatan individual saat ini, atau perilaku yang aktual dalam situasi-situasi tertentu.

Dalam melakukan perannya sebagai suatu profesi, seorang pustakawan juga menggunakan *frame* dalam melakukan pelayanan dengan pengguna. *Frame* di sini dapat berupa sekumpulan kode-kode etik yang telah diatur sebagai pedoman melakukan pelayanan. Kode etik, standar melakukan pelayanan, merupakan bentuk dari kerangka yang digunakan oleh pustakawan untuk mendefinisikan dan mengarahkan kegiatan pelayanan yang mereka lakukan dengan harapan agar tercapainya pemahaman bersama mengenai suatu interaksi pelayanan yang dilakukan di perpustakaan antara pustakawan dan pengguna.

I.5. 3. Pengaturan Kesan dalam Dramaturgi

Dalam teori dramaturgi Goffman juga menjelaskan mengenai apa yang disebut sebagai pengaturan kesan. Di mana pada setiap pertunjukan yang menampilkan dirinya seseorang akan mengatur kesan yang ingin ia tampilkan. Di dalam karyanya yang berjudul *The Presentation of Everyday Life* (1959), Goffman menjelaskan mengenai presentasi diri. Diri bersifat temporer dalam arti bahwa diri tersebut berjangka pendek, bermain peran, karena selalu dituntut oleh peran-peran sosial yang berlainan yang interaksinya dengan masyarakat berlangsung dalam episode-episode pendek. Hal ini dapat

ditemukan pula dalam kegiatan interaksi antara pengguna dan pustakawan, di mana interaksi tersebut tidak berkelanjutan akan tetapi interaksi secara singkat yang terjadi di perpustakaan.

Goffman menjelaskan dalam permainan peran tersebut seorang aktor memanipulasi citra atau kesan agar dapat diterima oleh orang lain. Menurut Goffman pihak-pihak yang terlibat interaksi sosial membentuk perilaku tertentu agar tidak mempermalukan diri mereka sendiri. Lingkungan sosial masyarakat yang bersifat heterogen membuat seorang individu tersebut harus bersikap sesuai dengan kondisi dimana ia berada. Goffman menyebut bahwa kehidupan bagaikan sebuah teater pertunjukan dimana seseorang itu menyajikan suatu pertunjukan bagi orang lain dengan kesan yang berbeda-beda (Johnson, 1986). Goffman menjelaskan mengenai pengaturan kesan yang dilakukan oleh seorang aktor dalam melakukan pertunjukannya di atas panggung.

Pengaturan kesan diarahkan untuk menyajikan suatu gambaran-diri yang akan diterima orang. Menurut Goffman, kebanyakan atribut, milik atau aktivitas manusia digunakan untuk presentasi-diri, termasuk pakaian yang digunakan, aksesoris yang melekat pada diri seseorang, cara berjalan dan berbicara. Pendeknya, seorang aktor “mengelola” informasi yang ingin ia berikan kepada orang lain. Seorang aktor mengendalikan pengaruh yang akan ditimbulkan atas apa yang ditunjukkannya. Aktor sosial juga

membawakan peran, mengasumsikan karakter, dan bermain melalui adegan-adegan ketika terlibat dalam interaksi dengan orang lain (Mulyana, 2001).

Dalam situasi sosial, seluruh kegiatan yang dilakukan aktor untuk mempengaruhi orang lain disebut sebagai penampilan (*performance*), sedangkan orang lain yang terlibat di dalam situasi itu disebut sebagai pengamat. Para aktor adalah mereka yang melakukan tindakan-tindakan atau penampilan rutin (*routine*). Goffman membatasi *routine* sebagai “pola tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya, terungkap di saat melakukan pertunjukkan dan yang juga biasa dilakukan atau diungkapkan dalam kesempatan lain” (Rizter dan Douglas, 2004). Menurut Goffman kehidupan sosial dibagi menjadi wilayah depan (*front region*) yang merujuk peristiwa sosial bahwa individu bergaya menampilkan perannya dan wilayah belakang (*back region*) yang merujuk tempat dan peristiwa yang memungkinkan mempersiapkan perannya di wilayah depan. Goffman mengakui bahwa panggung depan mengandung anasir struktural dalam arti bahwa panggung depan cenderung terlembagakan alias mewakili kepentingan kelompok atau organisasi (Mulyana, 2001) yang dalam penelitian ini yaitu perpustakaan.

Panggung depan dibagi menjadi dua yaitu; front pribadi (*personal front*) yang selanjutnya dibagi menjadi penampilan (*appearance*) dan gaya (*manner*); dan *setting* atas alat perlengkapan

(Zeitlin, 1998). Penampilan dibatasi sebagai stimuli yang berfungsi memberitahu kita status sosial para si pelaku, kemudian gaya menunjuk pada stimuli yang berfungsi mengingatkan kita pada peranan interaksi yang diharapkan si pelaku harus dimainkan pada situasi mendatang. Sedang setting merupakan situasi fisik yang harus ada ketika aktor melakukan pertunjukan. Salah satu analisa dramaturgi Goffman yang menarik perhatian adalah pengakuannya akan banyak cara di mana orang bekerja sama dalam melindungi berbagai tuntutan satu sama lain berhubungan dengan kenyataan sosial yang sedang mereka usahakan untuk dipertahankan atau identitas yang mereka coba tampilkan (Johnson, 1986). Hal ini merupakan kerjasama orang-orang dalam sebuah tim yang menurut Goffman didefinisikan sebagai syarat kalau suatu definisi mengenai situasi yang direncanakan itu harus dipertahankan.

Menurut Goffman ada keterkaitan antara emosional pada diri yang kita proyeksikan dan wajah kita dan merupakan mekanisme paling mendasar kontrol sosial yang mendorong kita mengatur perilaku kita sendiri. Wajah adalah salah satu komponen penampilan kita yang terpenting dan sekaligus pelik. Maka orang mungkin menampilkan wajah pesta, wajah pemakaman, dan berbagai wajah institusional, (Mulyana, 2001) dalam hal ini termasuk wajah pelayanan. Menampilkan wajah yang layak ini adalah bagian dari tata

krama situasional, yakni aturan-aturan mengenai kehadiran diri yang harus dikomunikasikan kepada orang lain yang hadir.

I. 6. Metode Penelitian

I.6.1. Paradigma Penelitian

Jenis paradigma penelitian yang digunakan adalah paradigma interpretatif. Penelitian ini bertujuan untuk memahami interaksi yang dilakukan oleh subyek penelitian yaitu pustakawan dan pengguna perpustakaan. Disini peneliti menggambarkan mengenai pengaturan kesan yang dilakukan oleh pustakawan dan juga menggambarkan mengenai pemahaman bersama antara pengguna dan pustakawan. Setelah mendapatkan dan memaparkan gambaran tersebut, lalu peneliti menjelaskan makna dari pemaparan partisipan (informan) terhadap objek permasalahan dengan menggunakan metode analisis kualitatif.

Menurut Sugiyono (2005) metode penelitian kualitatif digunakan untuk memahami makna di balik data yang tampak. Gejala sosial sering tidak bisa dipahami berdasarkan apa yang diucapkan dan dilakukan orang. Setiap ucapan dan tindakan orang sering mempunyai makna tertentu. Oleh karena itu peneliti memilih metode ini untuk menggambarkan interaksi yang terjadi melalui tindakan-tindakan yang dilakukan pustakawan dalam melayani pengguna pada perpustakaan.

Pendekatan yang digunakan ialah interaksi simbolik, pendekatan ini memfokuskan pada interaksi yang terjadi antara pustakawan dengan pengguna. Pendekatan ini berasumsi bahwa pengalaman manusia ditengahi oleh penafsiran. Untuk memahami perilaku, harus memahami definisi dan proses pendefinisian. Melalui interaksi seseorang membentuk pengertian, selain itu bagian penting lainnya yaitu interaksi simbolik ialah konstruk tentang “diri”. Diri adalah definisi yang diciptakan orang (melalui interaksi dengan yang lainnya) di tempat ia berada. Cara ini memberi kesempatan bagi orang untuk bertumbuh dan berubah sepanjang mereka lebih banyak belajar tentang dirinya melalui proses interaksi (Moleong, 2001).

Pada sudut pandang interaksi simbolik, semua perilaku manusia pada dasarnya memiliki *social meaning* (makna-makna sosial). Makna-makna sosial dari perilaku manusia yang melekat pada dunia sekitarnya itu penting untuk dipahami. Blumer mengembangkan tiga premis berhubungan dengan hal tersebut, yaitu: (1) Manusia bertindak terhadap sesuatu (orang) berdasarkan bagaimana mereka memberi arti terhadap sesuatu (orang) tersebut; (2) *Meaning* atau makna merupakan produk sosial yang muncul dari interaksi sosial; dan (3) *Social actor* memberikan makna melalui proses interpretasi (Suyanto dan Sutinah, 2011). Hal tersebut mengandung arti bahwa dalam interaksi sosial, penafsiran

merupakan hal esensial yang mempengaruhi definisi sosial. Konsep diri merupakan definisi yang diciptakan melalui interaksi dengan orang lain.

I.6.2. Setting Sosial

Setting sosial pada penelitian ini adalah interaksi yang terjadi pada layanan *frontline* di perpustakaan ITS (Institut Teknologi Sepuluh Nopember) dan perpustakaan UK Petra. Di mana pada setiap layanan perpustakaan, khususnya layanan *frontline* selalu terjadi interaksi antara pustakawan dan pengguna, baik itu mengenai peminjaman buku, akses koleksi *e-resource*, maupun kegiatan konsultasi mengenai informasi dan koleksi yang diinginkan oleh pengguna. Interaksi yang dilakukan antara pustakawan dengan pengguna ini diibaratkan sebagai panggung depan dalam perspektif dramaturgi, di mana pustakawan akan melakukan pengaturan kesan dalam menampilkan kegiatan pelayanan terhadap pengguna sebagai audiennya. Pustakawan memainkan perannya kepada pengguna dalam panggung depan ini.

Setting sosial yang kedua adalah interaksi yang terjadi ketika pustakawan berada dalam panggung belakang, yaitu di mana ketika pustakawan tidak melayani atau tidak berhadapan dengan audiennya. Situasi pada saat panggung belakang ini didapati ketika seorang pustakawan sedang bersama rekan sesama pustakawan

ketika berada pada *backoffice*, ataupun saat sendiri dan tidak ada audien dalam hal ini pengguna perpustakaan yang harus dilayani. Interaksi pada panggung belakang tentu saja terjadi ketika pustakawan sedang bersama-sama dengan timnya yaitu sesama pustakawan.

Alasan pemilihan peprustakaan ITS dan peprustakaan UK Petra yaitu karena, pada perpustakaan perguruan tinggi memiliki berbagai macam layanan *frontline* seperti layanan majalah, layanan jurnal, layanan tugas akhir, layanan audio visual, yang memungkinkan terjadinya interaksi antara pustakawan dan pengguna seperti konsultasi mengenai masalah akademik baik untuk penelitian, tugas akhir, maupun tugas perkuliahan lainnya, sehingga interaksi yang terjadi mungkin saja dapat lebih banyak dan bervariasi. Perpustakaan perguruan tinggi negeri yang dipilih yaitu perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dan perpustakaan perguruan tinggi swasta yang dipilih yaitu perpustakaan Universitas Kristen Petra.

Pemilihan kedua perpustakaan tersebut didasarkan karena pertimbangan kedua perpustakaan telah memiliki akreditasi dengan nilai “A” pada manajemen perpustakaannya. Pertimbangan peneliti terhadap akreditasi yang dimiliki oleh kedua perpustakaan ini karena perpustakaan juga memberikan tuntutan-tuntutan peran kepada pustakawan yang bertujuan untuk mempertahankan nilai

akreditasi tersebut. Sehingga dapat dilihat pengaturan kesan yang dilakukan oleh pustakawan dengan adanya tuntutan-tuntutan peran yang melatarbelakanginya mengembangkan sikap pelayanan kepada pengguna.

I.6.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan. Subjek penelitian dapat berupa benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Subjek penelitian memiliki peran yang strategis karena pada subjek penelitian itulah data tentang variabel yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif subjek penelitian disebut dengan istilah informan. Informan adalah orang yang memberi informasi tentang data yang dibutuhkan dalam penelitian yang sedang dilakukan (Idrus, 2009).

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan interaksi simbolik, maka dalam konteks perpustakaan yang berinteraksi adalah pengguna perpustakaan dan pustakawan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian atau informan yaitu pustakawan dan pengguna perpustakaan.

I.6.4. Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*. Teknik penentuan informan secara *purposive* karena disesuaikan dengan tujuan, dengan pertimbangan yang sesuai dengan topik penelitian. Peneliti memilih informan sebagai unit analisis berdasarkan kebutuhannya dan menganggap bahwa unit analisis tersebut representatif terhadap topik yang hendak diteliti (Satori dan Aan, 2010). Konsep penentuan informan diawali dengan pendalaman kondisi wilayah penelitian. Didapatkan bahwa gambaran umum wilayah penelitian adalah pada lokasi perpustakaan perguruan tinggi. Dalam menentukan informan peneliti menentukan kriteria-kriteria yang dijadikan informan dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Informan merupakan pustakawan yang memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan/diklat penyetaraan pustakawan
- b. Informan merupakan pustakawan baik pustakawan dalam jenjang jabatan PNS, non PNS yang berada pada layanan *frontline*
- c. Informan merupakan staff perpustakaan yang memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan dan berada pada layanan *frontline*

- d. Informan merupakan pengguna perpustakaan yang pernah berinteraksi dengan pustakawan

Dalam penelitian ini yang penting bagi peneliti bukan banyak dan sedikitnya jumlah informan, melainkan peneliti lebih mengutamakan kualitas informan. Peneliti berhasil mendapatkan informan pustakawan sejumlah 9 orang. Di mana peneliti mendatangi langsung pustakawan pada layanan *frontline* dan mewawancarainya, selain itu peneliti juga mendapatkan data pendukung dari perpustakaan mengenai jabatan dan latar pendidikan informan.

Namun, selanjutnya peneliti juga melakukan reduksi pada 1 informan. Proses reduksi dilakukan atas dasar pertimbangan kriteria yaitu karena 1 informan tersebut tidak memenuhi salah satu dari kriteria penentuan informan, informan tidak memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan. Selain itu informan juga tidak memahami hal-hal yang peneliti tanyakan secara konseptual mengenai perpustakaan, sehingga peneliti tidak mendapatkan data dari hasil wawancara dengan informan, untuk itu peneliti mereduksi 1 informan tersebut.

Pada informan pengguna peneliti berhasil mendapatkan 3 informan, di mana sebelum mendatangi informan peneliti melakukan observasi terlebih dahulu mengenai kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan dan pengguna tersebut, sehingga

didapati informan pengguna yang benar-benar pernah berinteraksi dengan pustakawan.

I.6.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian di sini adalah peneliti sendiri sebagaimana menurut Sugiyono (2005) bahwa peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan temuannya. Data penelitian harus dapat dideskripsikan, dianalisis, dan diinterpretasikan. Untuk itu diperlukan data yang akurat. Oleh karena itu peneliti sendiri terjun ke lapangan untuk melakukan observasi dan wawancara, agar dapat menangkap makna data penelitian.

Peneliti dapat langsung melakukan seleksi data sehingga lebih efektif dan efisien. Instrumen sifatnya sebagai sarana bantu yang dipandang sesuai untuk mendokumentasikan hasil wawancara agar data yang dikumpulkan sesuai keperluan studi. Untuk mendapatkan data yang akurat peneliti menggunakan instrumen pengumpulan data yang memadai. Instrumen yang diperlukan dalam pengumpulan data adalah panduan wawancara, kamera, kertas dan alat tulis, serta alat perekam suara. Untuk menyusun

rancangan studi, draf hasil penelitian, dan laporan penelitian dibutuhkan seperangkat laptop.

I.6.6. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara observasi dan wawancara mendalam. Data yang terkumpul berupa data primer yaitu wawancara dan observasi.

a. Observasi

Sesuai dengan karakter penelitian kualitatif, maka teknik observasi atau pengamatan sangat penting karena merupakan cara untuk mengamati perilaku dan benda-benda yang digunakan atau dihasilkan oleh objek yang hendak dipahami melalui penelitian.

Dalam penelitian tentang Pengaturan Kesan Pustakawan digunakan teknik *participation observation* atau pengamatan terlibat. Peneliti melakukan observasi langsung pada layanan *forntline* ketika pustakawan sedang melayani pengguna dan juga segala aktivitas yang ada pada layanan *frontline*, akan tetapi tidak terlibat dalam kegiatan pelayanan tersebut. Peneliti melakukan pengamatan secara sistematis, teliti, mendalam, dan mengembangkan kepercayaan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Observasi dilakukan agar data yang diperoleh lebih mencerminkan keadaan yang

sewajarnya dan sebenarnya tanpa usaha yang disengaja untuk mempengaruhi, mengatur atau memanipulasikannya.

b. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam (*indepth interview*). Pengumpulan data melalui wawancara bertujuan memperoleh informasi yang sebanyak-banyaknya dari informan. Peneliti berupaya melakukan wawancara dengan cara terbuka, sistematis, dan dalam situasi yang menyenangkan. Wawancara atau interview dilakukan secara mendalam kepada para informan. Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab antara peneliti dengan informan untuk mendapatkan data, keterangan, pandangan atau pendirian dari subjek tersebut. Teknik wawancara ini sangat penting untuk mendukung data yang didapat dari observasi. Dalam penelitian kualitatif, wawancara mempunyai dua fungsi yaitu (1) sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data dan (2) merupakan bagian integral dari *participation observation*.

Dalam penelitian ini jenis wawancara yang dilakukan adalah wawancara semiterstruktur, dimana pelaksanaannya lebih bebas dan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Peneliti melakukan wawancara dengan dibantu pertanyaan pokok pada pedoman wawancara. Dalam

pelaksanaannya dikembangkan lagi sesuai dengan alur informasi yang disampaikan oleh informan dengan tidak menyimpang dari permasalahan yang diajukan dalam penelitian.

c. Dokumentasi

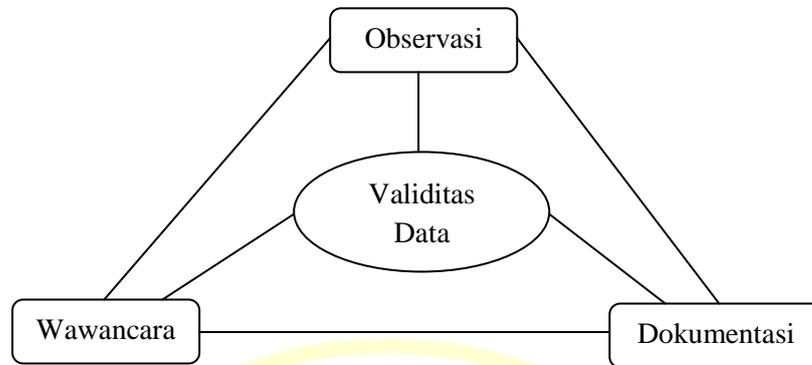
Dokumentasi dilakukan dengan cara membuat dokumentasi sendiri berupa foto dan rekaman hasil wawancara. Dokumentasi ini yang kemudian mendukung data dari hasil observasi serta wawancara mendalam yang telah dilakukan sebelumnya. Sehingga dokumentasi ini memperkuat hasil yang diperoleh di lapangan.

d. Studi kepustakaan

Peneliti mengumpulkan data melalui daftar pustaka dengan mempelajari buku-buku, jurnal, serta publikasi-publikasi lainnya, baik referensi dari dalam negeri maupun luar negeri.

e. Triangulasi data

Triangulasi data pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan ketika mengumpulkan dan menganalisa data. Denzin (1989) mendefinisikan triangulasi digunakan sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda.



Bagan I.1: Triangulasi Data

Menurut Danim (2002), triangulasi data merupakan pengumpulan data untuk membuka peluang untuk menguji bagaimana peristiwa dialami oleh kelompok yang berbeda dari orang-orang, pada waktu yang berbeda, dan situasi yang berbeda pula. Dengan demikian ada 3 subjenis dari triangulasi data yaitu orang, waktu, dan ruang.

- a. Orang, data-data dikumpulkan dari orang-orang yang berbeda yang melakukan aktivitas sama, dalam hal ini tentu para informan yaitu pustakawan dan pengguna
- b. Waktu, data-data dikumpulkan pada waktu yang berbeda, dalam hal ini peneliti perlu berulang kali datang untuk mengumpulkan data baik secara *interview* maupun pengamatan
- c. Ruang, data-data dikumpulkan di tempat yang berbeda, dalam hal ini peneliti mengumpulkan data baik ketika

pustakawan sedang melayani pengguna maupun tidak melayani pengguna

Triangulasi data yang digunakan peneliti yaitu melakukan penyajian data dengan menggabungkan hasil wawancara, data observasi, dan dokumentasi yang peneliti dapatkan dari waktu dan situasi yang berbeda-beda. Dengan menggabungkan ketiga jenis data tersebut maka peneliti mendapatkan data yang lebih akurat dan sesuai dengan kenyataan di lapangan.

I.6.7. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari jawaban pertanyaan diolah dengan cara deskriptif kualitatif dengan metode pemadatan data. Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan model analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2007) mengemukakan bahwa aktivitas analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai data mengalami kejenuhan. Model ini dikenal dengan model interaktif dan memiliki tiga hal yang utama yaitu:

a. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data dilakukan dengan mengelompokkan topik permasalahan. Reduksi data berarti merangkum, memilih data

yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, membuat kategorisasi sehingga dengan ini mampu mempermudah peneliti dalam pengumpulan data dan mencari yang diperlukan (Sugiyono, 2007). Reduksi data dilakukan oleh peneliti setelah selesai wawancara dengan para informan. Peneliti melakukan transkrip pada seluruh hasil wawancara secara lengkap dan detail, setelah itu peneliti memilih data yang penting untuk digali kembali ke informan serta data yang tidak diperlukan dalam penelitian.

Hasil dari transkrip data wawancara tersebut kemudian dikategorikan. Setelah itu peneliti memeriksa kembali jika ada data-data yang perlu dieksplorasi dalam wawancara selanjutnya. Dalam reduksi data, peneliti berfokus pada tujuan yang ingin dicapai. Tujuan dalam penelitian kualitatif adalah temuan. Jika dalam temuannya peneliti menemukan data yang asing, tidak dikenal, justru itulah yang menjadi perhatian peneliti dalam reduksi data

b. Penyajian data (*data display*)

Setelah mereduksi data, langkah selanjutnya adalah langkah selanjutnya adalah *display* data. Dalam penelitian kualitatif, biasanya penyajian data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Namun yang paling sering digunakan adalah

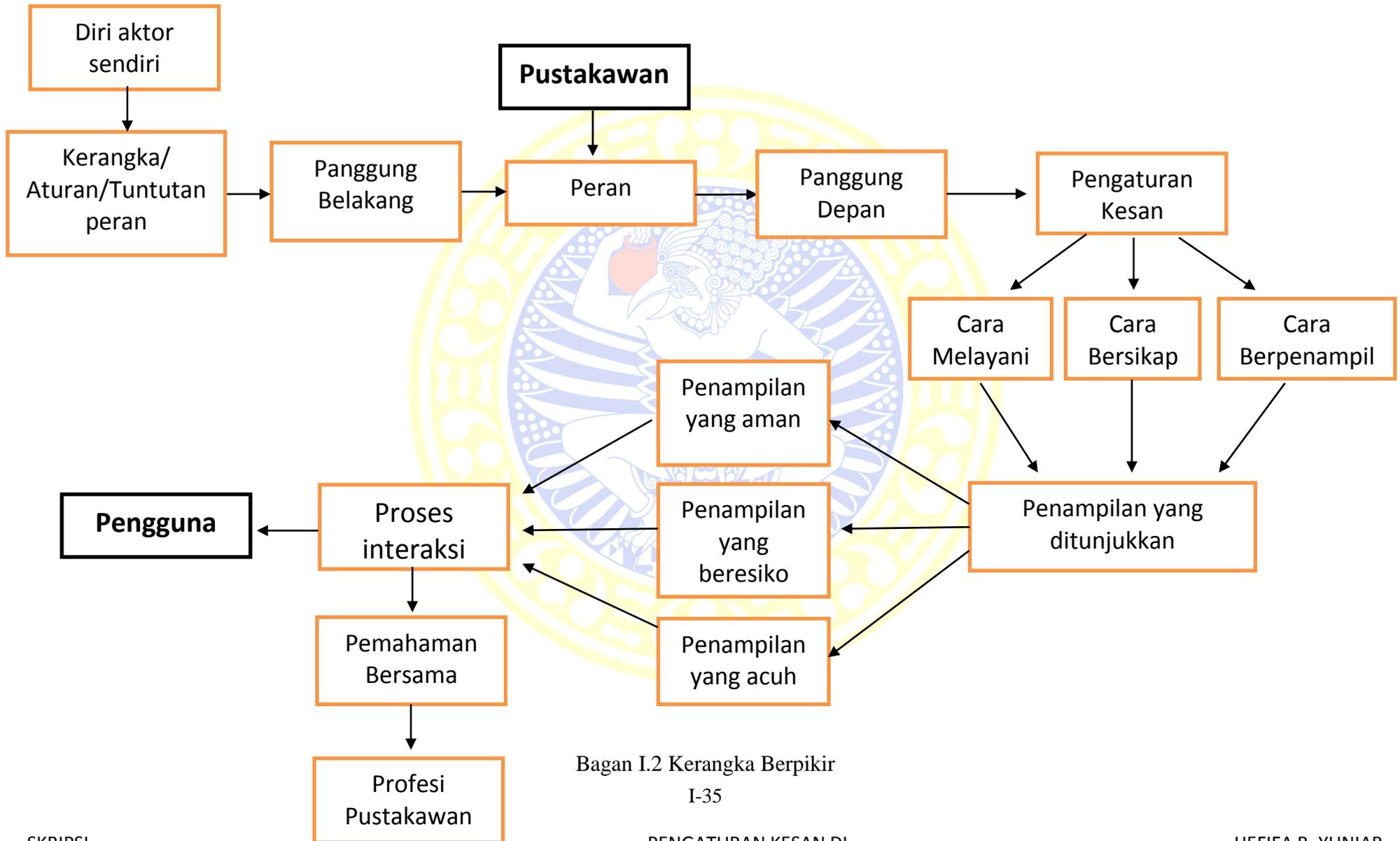
dengan menggunakan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data, peneliti memudahkan dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.

c. Penarikan kesimpulan

Tahap terakhir dalam analisis data ini adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Pemberian makna pada tahap ini tentunya sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pemahaman dan interpretasi peneliti. Pengambilan kesimpulan dan verifikasi dengan cara mencari data baru yang lebih mendalam untuk mendukung kesimpulan yang sudah didapatkan.

Menurut Sugiyono (2005) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data, peneliti dipandu oleh tujuan yang ingin dicapai, dimana tujuan penelitian kualitatif adalah pada temuan.

Kerangka Berpikir



Bagan I.2 Kerangka Berpikir I-35