

## INTERAKSI SOSIAL PUSTAKAWAN DENGAN PEMUSTAKA PADA UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH ACEH

**Sri Wahyuni, M. IP.**

Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam IAIN  
Batusangkar

Email : [sriwahyuni@iainbatusangkar.ac.id](mailto:sriwahyuni@iainbatusangkar.ac.id)

### Abstrak

*Interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang menyangkut hubungan antar individu dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok. Tanpa adanya interaksi sosial maka tidak akan mungkin ada kehidupan bersama. Dalam kegiatan layanan hubungan sosial/interaksi antara pustakawan dengan pemustaka merupakan interaksi sosial yang lazim terjadi di suatu perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauhmana proses interaksi sosial yang dilakukan antara pustakawan dengan pemustaka pada UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Informan dalam penelitian adalah pustakawan yang berjumlah 3 orang. Untuk mendukung pengumpulan data tersebut, maka peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam hal ini peneliti menggunakan proses analisis data dengan metode reduksi data (data reduction), penyajian data (data display, verification (conclusion drawing). Adapun hasil penelitian yang yaitu terjadinya interaksi sosial antara pustakawan dan pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh berlangsung melalui kontak sosial dan komunikasi sosial. Interaksi yang terjadi antara pustakawan saat memberikan pelayanan melakukan komunikasi secara efektif, bersikap ramah, dan bersahabat kepada pemustaka yang berkunjung. Adapun Bentuk-bentuk interaksi sosial yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka yaitu: kerjasama, motivasi, akomodasi, asimilasi dan simpati. Hal ini dilakukan untuk membuat pemustaka merasa nyaman dan familiar terhadap pustakawan.*

**Kata kunci:** *Interaksi Sosial, Pustakawan, Pemustaka, Perpustakaan*

## A. Pendahuluan

Seiring berkembangnya teknologi informasi pustakawan dituntut selain mampu menguasai bidang ilmu perpustakaan, juga diharapkan mampu memahami kondisi pemustaka melalui interaksi sosial. Dalam berinteraksi dengan pemustaka, pustakawan dapat menjalankan perannya dengan baik apabila mempunyai kemampuan, keterampilan, serta kompetensi dalam bidang perpustakaan. Ketika pemustaka mengunjungi ke perpustakaan menanyakan koleksi yang dia butuhkan, kemudian mendapat respons dari pustakawan yaitu dengan membantu menemukan koleksi yang dia cari. Atau misalnya contoh lain, ketika pustakawan menawarkan bantuan dan menanyakan informasi apa yang sedang pengguna butuhkan, dan si pengguna merespons. Maka ketika hal ini berlangsung, sadar atau tidak kita sebagai pustakawan sedang melakukan kegiatan interaksi, kegiatan ini kita rasakan terjadi setiap saat di perpustakaan. Terutama antara petugas perpustakaan atau pustakawannya dengan pemustaka. Meskipun terkadang tidak kita sadari.

Menurut Shaw, interaksi sosial adalah suatu pertukaran antarpribadi yang masing-masing orang menunjukkan perilakunya satu sama lain dalam kehadiran mereka, dan masing-masing perilaku mempengaruhi satu sama lain. Hal senada juga dikemukakan oleh Thibaut dan Kelley bahwa interaksi sosial sebagai peristiwa saling mempengaruhi satu sama lain ketika dua orang atau lebih hadir bersama, mereka menciptakan suatu hasil satu sama lain atau berkomunikasi satu sama lain. Jadi dalam kasus interaksi, tindakan setiap orang bertujuan untuk mempengaruhi individu lain.<sup>1</sup>

Di dalam interaksi ada hubungan timbal balik di mana terlihat bentuk-bentuk dari komunikasi antar kedua obyek. Dari kenyataannya bahwa interaksi merupakan suatu proses terjadinya hubungan sosial, khususnya sosial psikologi. Selain menguasai bidang ilmu perpustakaan, pustakawan diharapkan mampu memahami kondisi sosial psikologi ini dalam ilmu psikologi sosial. Terutama sekali para pustakawan yang berhubungan langsung atau bertatap muka langsung dengan pengguna. Perlu kita ingat, bahwa pustakawan tidak selalu berhadapan dengan buku, namun dengan manusia (pemustaka) yang mampu memberikan *image* pada sebuah perpustakaan sekaligus menjadi barometer

---

<sup>1</sup> Sardiman, A. M, *Interaksi dan Motivasi Belajar-Mengajar* (Jakarta: Rajawali, 2004), hlm. 68.

kesuksesan perpustakaan. Yang menjadi persoalan adalah bagaimana memahami interaksi tersebut dapat berpengaruh terhadap individu-individu dalam perpustakaan.

Dalam kegiatan layanan sehari-hari, hubungan sosial/interaksi antara pustakawan dengan pemustakanya merupakan interaksi sosial yang lazim terjadi di suatu perpustakaan. Interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang menyangkut hubungan antar individu, individu (seseorang) dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok. Tanpa adanya interaksi sosial maka tidak akan mungkin ada kehidupan bersama.

Sejarah berdirinya UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Meekah tidak terlepas dari berdirinya lembaga induknya yaitu Universitas Serambi Meekah yang berdiri pada tahun 1985. Hingga saat ini perguruan tinggi Universitas Serambi Meekah telah memulai membentuk dan membina 4 perpustakaan fakultas dalam lingkungannya yaitu Perpustakaan Fakultas Kesehatan Masyarakat, Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Perpustakaan Fakultas Ekonomi, dan Perpustakaan Fakultas Teknik. Sebagai salah satu perpustakaan induk yang mendukung kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi, perpustakaan harus memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Pustakawan melakukan interaksi sosial kepada pemustaka merupakan pelayanan personal yang berarti cara dimana pelayanan diberikan dengan semaksimal mungkin. Hal ini merupakan bagian integral dari kegiatan operasional perpustakaan.

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti, adapun rumusan permasalahan dengan pertanyaan yang peneliti rumuskan yaitu Bagaimana interaksi sosial yang dilakukan pustakawan dengan pemustaka pada UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Meekah Aceh?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses interaksi sosial yang dilakukan pustakawan dengan pemustaka pada UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Meekah Aceh.

#### **D. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor mendeskripsikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>2</sup> Sedangkan Menurut Sulisty-Basuki penelitian deskriptif kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti, kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka.<sup>3</sup>

Berdasarkan pada penjelasan teori di atas, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan penelitian kualitatif ini peneliti dapat mengungkapkan dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang sedikitpun belum diketahui. Langkah awal yang dilakukan oleh peneliti adalah mencari tahu dan mengamati sumber permasalahan terkait interaksi pustakawan dengan pemustaka pada UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah kemudian menggambarkan secara mendalam bagaimana proses interaksi tersebut. Langkah selanjutnya peneliti mempelajari dan menganalisis berbagai hal yang dianggap penting dengan teori-teori yang berhubungan dengan objek permasalahan penelitian.

Dalam penelitian ini Informannya pustakawan di UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah yaitu: Muliawati, S.IP., Sukmadewi, A. Md., dan Riza Umami, S.IP. Metode pengumpulan data merupakan langkah yang digunakan peneliti agar memperoleh data yang mendalam, akurat dan jelas. Untuk mendukung pengumpulan data tersebut, maka peneliti menggunakan 3 (tiga) cara pengumpulan data yaitu: (1) wawancara yang peneliti lakukan yaitu dengan melakukan diskusi dan tanya jawab dengan narasumber dalam penelitian ini. (2) Observasi peneliti lakukan untuk membantu pada awal perencanaan penelitian sampai pada akhir dan membantu untuk mengamati proses interaksi pustakawan dengan pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh. (3) Dalam penelitian ini, dokumentasi yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku ilmu pengetahuan, catatan, dokumen tertulis, literatur

---

<sup>2</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm: 4.

<sup>3</sup> Sulisty-Basuki, *Metode Penelitian* (Jakarta: Wedatama Widyo Sastra, Bekerja Sama dengan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Indonesia, 2006), hlm.78.

yang berhubungan dengan objek penelitian. Peneliti juga mempelajari penelitian sebelumnya untuk menjadi acuan penelitian ini.

Analisis data merupakan proses analisis data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, gambar, foto, dan sebagainya.<sup>4</sup> Dalam hal ini peneliti menggunakan 3 tahapan dalam proses analisis data yaitu: (1) Reduksi Data (*Data Reduction*), (2) Penyajian data (*Data Display*), (3) Verification (*Conclusion Drawing*).

## **E. Landasan Teori dan Pembahasan**

### **1. Interaksi Sosial**

Proses sosial adalah suatu interaksi atau hubungan timbal balik atau saling mempengaruhi antar manusia yang berlangsung sepanjang hidupnya didalam masyarakat. Menurut Soerjono Soekanto, proses sosial diartikan sebagai cara-cara berhubungan yang dapat dilihat jika individu dan kelompok-kelompok sosial saling bertemu serta menentukan sistem dan bentuk hubungan sosial.<sup>5</sup>

Homans mendefinisikan mengenai interaksi yaitu:

“interaksi sebagai suatu kejadian ketika suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang terhadap individu lain diberi ganjaran atau hukuman dengan menggunakan suatu tindakan oleh individu lain yang menjadi pasangannya.”<sup>6</sup>

Konsep yang dikemukakan oleh Homans di atas mengandung pengertian bahwa interaksi adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam interaksi merupakan suatu stimulus bagi tindakan individu lain yang menjadi pasangannya.

Menurut Walgito, Interaksi sosial merupakan suatu hubungan antara individu satu dengan individu lainnya dimana individu yang satu dapat mempengaruhi individu yang lainnya sehingga terdapat hubungan yang saling timbal balik.<sup>7</sup> Sedangkan,

---

<sup>4</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hlm. 247.

<sup>5</sup> Sardiman, A. M., *Interaksi dan Motivasi Belajar-Mengajar* (Jakarta: Rajawali, 2004), hlm. 74.

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Dayakisni, Tri dan Hudaniah, *Psikologi Sosial*. Ed. 2 (Malang: UMM Press, 2003), hlm. 127.

Menurut Soekanto memberi definisi mengenai interaksi sosial sebagai hubungan antar orang per orang atau dengan kelompok manusia.<sup>8</sup>

Dari definisi di atas, Interaksi sosial dapat diartikan sebagai hubungan-hubungan sosial yang dinamis. Hubungan sosial yang dimaksud dapat berupa hubungan antara individu yang satu dengan individu lainnya, antara kelompok yang satu dengan kelompok lainnya, maupun antara kelompok dengan individu. Dalam interaksi juga terdapat simbol, di mana simbol diartikan sebagai sesuatu yang nilai atau maknanya diberikan kepadanya oleh mereka yang menggunakannya.

Proses Interaksi sosial menurut Herbert Blumer adalah pada saat manusia bertindak terhadap sesuatu atas dasar makna yang dimiliki sesuatu tersebut baginya. Kemudian makna yang dimiliki sesuatu itu berasal dari interaksi antara seseorang dengan sesamanya. Dan terakhir adalah Makna tidak bersifat tetap namun dapat dirubah, perubahan terhadap makna dapat terjadi melalui proses penafsiran yang dilakukan orang ketika menjumpai sesuatu. Proses tersebut disebut juga dengan *interpretative process*.

Interaksi sosial dapat terjadi bila antara dua individu atau kelompok terdapat kontak sosial dan komunikasi. Kontak sosial merupakan tahap pertama dari terjadinya hubungan sosial. Komunikasi merupakan penyampaian suatu informasi dan pemberian tafsiran dan reaksi terhadap informasi yang disampaikan. Hal ini menunjukkan beberapa hal yang dapat menjadi sumber informasi bagi dimulainya komunikasi atau interaksi sosial.

## 2. Syarat Terjadinya Interaksi

Menurut Dayakisni dan Hudaniah interaksi sosial tidak akan mungkin terjadi apabila tidak memenuhi dua syarat, yaitu:<sup>9</sup>

### a. Adanya kontak sosial

Kontak sosial dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, dan antara kelompok dengan kelompok. Kontak juga dapat bersifat primer jika itu terjadi secara langsung atau *face-to-face*, dan sekunder jika hubungan itu melalui perantara orang atau media lainnya.

---

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> Dayakisni, Tri dan Hudaniah..., hlm. 127.

b. Adanya komunikasi

Komunikasi baik verbal ataupun nonverbal merupakan saluran untuk menyampaikan perasaan ataupun ide/pikiran dan sekaligus sebagai media untuk dapat menafsirkan atau memahami pikiran atau perasaan orang lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa syarat yang berpotensi terjadinya interaksi sosial adalah adanya kontak sosial, dimana individu yang satu dengan individu yang lain melakukan kontak sosial, baik secara langsung maupun melalui media perantara yang digunakan. Selain dengan kontak sosial juga adanya komunikasi.

Dari paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa syarat terjadinya interaksi sosial terdiri atas kontak sosial dan komunikasi sosial. Kontak sosial tidak hanya dengan bersentuhan fisik. Dengan perkembangan teknologi manusia dapat berhubungan tanpa bersentuhan, misalnya melalui telepon, telegraf dan lain-lain. Komunikasi dapat diartikan jika seseorang dapat memberi arti pada perilaku orang lain atau perasaan-perasaan yang ingin disampaikan oleh orang tersebut

### **3. Bentuk-bentuk Interaksi**

Menurut Soekanto dalam Dayakisni dan Hudaniah “ada empat pola interaksi sosial, yaitu kerjasama (*cooperation*), persaingan (*competition*), pertentangan (*conflict*), dan akomodasi (*accommodation*)”.<sup>10</sup>

Dari pernyataan di atas dapat dipahami bahwa interaksi sosial tercermin oleh adanya beberapa karakteristik, yakni kerjasama, persaingan, pertentangan, dan akomodasi.

Bentuk-bentuk interaksi antara pustakawan dan pemustakanya dapat terbagi atas bentuk kerja sama, akomodasi, dan asimilasi. Kerja sama merupakan suatu usaha bersama pustakawan dan pemustaka untuk mencapai satu atau beberapa tujuan. Akomodasi dapat diartikan sebagai suatu keadaan, di mana terjadi keseimbangan dalam interaksi antara pustakawan dan pemustaka berkaitan dengan norma-norma sosial dan nilai-nilai sosial yang berlaku dalam masyarakat. Usaha-usaha itu dilakukan untuk mencapai suatu kestabilan. Sedangkan Asimilasi merupakan

---

<sup>10</sup> Dayakisni, Tri dan Hudaniah, *Psikologi Sosial...*, hlm. 127.

suatu proses di mana pustakawan dan pemustaka mengidentifikasi dirinya dengan kepentingan-kepentingan serta tujuan-tujuan kelompok.

Dari pembahasan di atas kita sekarang dapat meletakkan persoalan interaksi pustakawan secara lebih kontekstual, serta mengaitkannya dengan setidaknya tiga hal penting, yaitu:

- a. Perkembangan pemustaka dan teknologi informasi yang secara langsung mempengaruhi kebutuhan di bidang informasi. Artinya, informasi dapat menjadi kebutuhan semua pihak, bukan hanya pustakawan. Ada beberapa aspek mengapa “informasi” ini menjadi bersifat umum, sehingga dapat saja pemustaka yang bersangkutan merasa tidak memerlukan pustakawan untuk membantu mereka mendapatkan informasi. Ini misalnya terjadi dalam fenomena pencarian di Google, ketika peran pustakawan diabaikan oleh pemustaka yang merasa lebih pandai menggunakannya.
- b. Posisi pustakawan dalam sistem kerja yang didasarkan pada kebutuhan pemustaka menentukan bagaimana kompetensi ditetapkan dan dijadikan alat ukur. Dalam hal ini, jika pustakawan merupakan pihak yang kurang memiliki “posisi tawar” , maka segala sesuatu yang berkaitan dengan kompetensi menjadi wewenang pemustaka. Hubungan antara pustakawan dengan pemustaka pun menjadi sepihak. Padahal kompetensi harus dilihat dari sisi kedua belah pihak. Dalam konteks ini, maka peran organisasi profesi sebagai badan yang bertanggungjawab sekaligus melindungi para pustakawan.
- c. Banyak tersedianya sarana pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kompetensi merupakan hal yang mutlak jika kompetensi ingin dikaitkan dengan kinerja keseluruhan sebuah organisasi. Konsentrasi pada penetapan standar serta pengukuran kompetensi seringkali menyebabkan posisi pekerja semakin terpojok. Pustakawan dituntut untuk “memenuhi standar”, tetapi tidak diberi kesempatan untuk berkembang. Tentu saja hal ini berkaitan erat dengan “posisi tawar” pustakawan. Bagaimana integritas seorang pustakawan berdasarkan jobdesk-nya berpengaruh terhadap pengembangan perpustakaan dan terhadap kualitas layanan perpustakaan.



### **1. Kompetensi Pustakawan**

Menurut Sulistyio Basuki Pustakawan adalah profesional yang dalam kegiatan sehari-harinya. Berkecimpung dengan dunia buku dan mempunyai tugas untuk menggerakkan minat baca masyarakat.<sup>11</sup>

Dari definisi diatas apat disimpulkan bahwa pustakawan adalah Tenaga Profesional yang memiliki skill, kemampuan dan kompetensi yang dibekali dalam bidang perpustakaan yang mempunyai tugas untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas.

Dengan meningkatnya kebutuhan akan informasi, interaksi sosial antara pustakawan dan pemustaka frekuensinya semakin meningkat. Maka tak heran lagi kegiatan mencari, mengumpulkan, dan menggunakan informasi sudah menjadi kegiatan utama di dalam suatu masyarakat informasi. Di dalam masyarakat seperti ini kompetensi informasi menjadi bekal hidup utama. Pustakawan dapat berfungsi dan bertindak secara memadai di masyarakatnya jika dia punya kemampuan (ability), keterampilan (skill), dan kompetensi (competence) informasi.<sup>12</sup>

1. Kompetensi Individu yaitu yang menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki pustakawan agar dapat bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memperlihatkan nilai lebihnya, serta dapat bertahan terhadap perubahan & perkembangan dalam dunia kerjanya.

Kompetensi profesional merupakan hal penting yang harus di miliki oleh pustakawan dalam membangun suatu perpustakaan, keterampilannya dalam bidang teknologi informasi harus bisa bersaing dengan kompetensi yang lain melalui komitmen belajar dan pengembangan pendidikan berkelanjutan. Sedangkan kompetensi individu yaitu seorang pustakawan harus mempunyai sifat positif, fleksibel dalam menerima setiap perubahan dan mampu menjadi partner yang baik dalam setiap proses aktivitas.

Berkaitan dengan hal di atas, untuk mendukung interaksi social yang baik antara pustakawan dan pemustakanya, maka diperlukan kompetensi dalam bidang informasi (*information*

---

<sup>11</sup> Sulsistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Gramedia Pustaka Utama Jakarta: 1991), hlm. 159.

<sup>12</sup> Putu Laxman Pendit. *Kompetensi Informasi dan Kompetensi Pustakawan*. Diakses <http://www.slideshare.net/setyo14/kompetensi-dan-karir>, tanggal 08 Desember 2014.

*competence*) yaitu sebuah keterampilan mencari, mengumpulkan, dan menggunakan informasi berdasarkan pengetahuan yang dinamis tentang situasi sosial tertentu. Kompetensi informasi ini harus dikembangkan dari pengetahuan informasi (*information ability*) yang tertanam sebagai hasil pendidikan dan pengalaman seseorang, dan diwujudkan dalam bentuk berbagai keterampilan informasi (*information skills*) di dalam berbagai situasi layanan. Ada 3 aspek yang berkaitan dengan kompetensi informasi ini:<sup>13</sup>

1. Literasi atau keberaksaraan informasi (*information literacy*) yang antara lain mengandung kemampuan membaca dalam arti luas (tidak hanya membaca teks, tetapi juga "membaca gambar") dan memahami apa yang dibaca secara memadai. Sudah barang tentu, kemampuan membaca ini juga harus didukung oleh kemampuan mencari sumber informasi secara efektif dan efisien. Lebih jauh lagi, literasi informasi mengandung kemampuan dan keterampilan mengaitkan berbagai informasi untuk membangun makna yang lebih luas, sehingga makna ini dapat dimanfaatkan untuk berinteraksi dengan pemustaka.
2. Literasi media (*media literacy*)  
Literasi media (*media literacy*) atau lebih spesifik lagi literasi komputer (*computer literacy*) yang secara spesifik mengandung kemampuan dan keterampilan memanfaatkan berbagai media, baik elektronik maupun non-elektronik dalam rangka memperoleh informasi dan pemahaman yang meluas seperti disebutkan di atas. Literasi informasi menyangkut isi dan struktur isi pesan, sementara literasi media menyangkut format dan teknologi pesan. Dalam perkembangannya, literasi media juga menyangkut pengetahuan tentang kandungan nilai sosial-budaya dari setiap media.
3. Literasi jaringan (*network literacy*) yakni kemampuan dan keterampilan memanfaatkan jaringan sosial maupun jaringan teknologi (atau gabungan keduanya : jaringan sosio-teknis) untuk mencari, mengumpulkan, dan menggunakan informasi bagi berbagai keperluan hidup. Pustakawan yang memiliki kemampuan dan keterampilan jaringan sering juga disebut

---

<sup>13</sup> Sri Rumani. *Kompetensi Pustakawan dan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Nasional*, dalam *Visi Pustaka* Vol.10 No.3, Desember 2008, hlm. 16.

orang yang punya kompetensi jaringan (network competence). Dia tidak selalu harus punya relasi yang banyak, tetapi setidaknya bisa dengan cepat memutuskan siapa (dan apa) yang musti dikontak jika dia memerlukan informasi. Termasuk di dalam kompetensi ini tentunya adalah keakraban orang itu pada teknologi digital.

Ketiga aspek ini memungkinkan pustakawan berfungsi secara efektif dan efisien dalam kehidupan yang dipenuhi informasi. Sama halnya dengan kompetensi berbahasa dan berkomunikasi pada umumnya, kompetensi informasi ini melengkapi kemampuan pustakawan dalam memanfaatkan informasi untuk melayani pemustakanya. Kompetensi informasi memungkinkan pula seseorang menjadi subjek, bukan objek dalam masyarakat informasi. Pustakawan mampu berperan aktif dalam berinteraksi dengan pemustakanya.

Jika pemustaka mengalami kerepotan dalam menangani persoalan informasi di dalam kehidupan mereka, maka bantuan orang-orang profesional, yaitu orang-orang yang biasa disebut pekerja informasi (pustakawan). Pustakawan ini diharapkan menguasai 3 literasi di atas yang akan berguna bagi masyarakat pemustakanya.

Pustakawan mengajarkan pemustaka bagaimana menggunakan perpustakaan meliputi koleksi, metode pencarian informasi yang disebut library instruction, bibliographic instruction hingga user instruction. Hal ini termasuk memberikan jawaban yang lengkap kepada pertanyaan pemustaka. Pustakawan yang bekerja di sebuah sistem yang rumit dan dinamis akan menggunakan pengetahuannya, diimbangi dengan kemampuansintesis, pemahaman situasi, etika, dan kemampuan menginterpretasi makna dari sebuah situasi dari berbagai perspektif dan sisi pandang.

Untuk ini ia terus perlu belajar dan tidak bisa berhenti belajar. Seorang pustakawan harus terus mengembangkan diri, meski pendidikan dan sistem pelatihan kurang memadai. Seorang pustakawan di masa kini justru lebih memerlukan kepercayaan diri dan kemampuan berkembang secara mandiri. Staf perpustakaan wajib memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pemustakanya.

## 2. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulisty-Basuki adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi dan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.<sup>14</sup> Di samping itu, Hermawan juga mengemukakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di lingkungan lembaga perguruan tinggi lainnya.<sup>15</sup>

Dari uraian diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah insititusi pendidikan yang berada dibawah lembaga perguruan tinggi yang bertugas memberikan pelayanan informasi di kalangan civitas akademika yang tujuannya selaras dengan organisasi induknya.

Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah:<sup>16</sup>

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya pengajar dan mahasiswa, mencakup pula tenaga administrasi dan perguruan tinggi;
- b. Menyediakan bahan pustaka (referens) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan pengajar;
- c. Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan;
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai;
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetap juga lembaga industri lokal.

Dalam Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan. Sedangkan Perpustakaan Perguruan Tinggi (PPT) merupakan unit pelaksana teknis yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara menghimpun, memilih, mengolah, merawat, serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

---

<sup>14</sup> Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hlm. 51.

<sup>15</sup> Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zein, *Etika Kepustakawanan* (Jakarta: Agung Seto, 2006), hlm. 25.

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 53.

Dengan demikian, keberadaan perpustakaan perguruan tinggi dipandang strategis dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Secara umum peran perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya. Karena salah satu tolak ukur dari keberhasilan dari perpustakaan adalah apabila berhasil memenuhi atau memuaskan informasi yang dibutuhkan pengguna.

### **3. Interaksi Sosial Pustakawan dengan Pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh**

Interaksi seorang pustakawan kepada pemustaka merupakan pelayanan personal yang berarti cara dimana pelayanan diberikan dengan semaksimal mungkin. Hal ini merupakan bagian yang paling terlihat dari operasional perpustakaan dan sering kali menjadi bagian paling depan, apakah perpustakaan itu baik atau sebaliknya.

Interaksi sosial yang terjadi pustakawan dengan Pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh yaitu dengan pustakawan melayani pemustaka secara langsung. Pustakawan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemustaka. Ini merupakan salah satu cara yang dilakukan pustakawan untuk bersikap profesional. Dan disisi lain interaksi pustakawan ialah dengan berkomunikasi secara baik, bersikap ramah, dan *friendly* kepada setiap pemustaka yang berkunjung. Cara ini dilakukan untuk membuat pemustaka merasa nyaman dan merasa familiar pustakawan.<sup>17</sup>

Pustakawan dalam proses berinteraksi selalu berusaha bersikap komunikatif kepada setiap pemustaka. Kontak sosial antara pustakawan tidak hanya terjadi dalam sentuhan fisik saja namun pustakawan di perpustakaan juga selalu memberikan pelayanan semaksimal mungkin. Selalu memberikan senyuman setiap kali pustakawan bertanya atau sekedar mengembalikan buku, pada saat itu pustakawan agar menjadi lebih akrab dengan pengguna terkadang mengajak mereka mengobrol atau sekedar bercanda untuk mencairkan suasana agar suasana tersebut lebih terasa akrab.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Hasil Wawancara dengan Sukmadewi, Selaku Pustakwan Bagian Sirkulasi, 12 Maret 2019.

<sup>18</sup> Hasil Wawancara dengan Riza Umami, Selaku Pustakawan Bidang Administrasi UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh, tanggal 13 Maret 2019.

Di UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh pemustaka yang berkunjung bukan hanya mahasiswa yang berasal dari kampus tersebut, tetapi ada juga mahasiswa yang mencari informasi kesana. Berkaitan dengan hal tersebut, pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan heterogen, selaku pustakawan harus memberikan pelayanan tanpa memandang latar belakang pemustaka. Sebagai contoh: jika mahasiswa telat mengembalikan buku, pustakawan tetap berusaha komunikatif dalam melayani pemustaka.

Hubungan yang terlihat dari kontak sosial lain yaitu Pustakawan memberikan apresiasi kepada pengguna yang memanfaatkan koleksi yang ada di UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh sebagai penunjang studinya. Ini merupakan salah satu cara untuk membangun komunikasi yang hangat dengan pemustaka, dan memberikan suatu kesan yang baik dalam memberikan pelayanan.<sup>19</sup>

Kebanyakan pemustaka UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh sudah lebih senior, disini adapun strategi pustakawan harus lebih aktif dalam mengajak mereka untuk sekedar mengobrol atau mengajak mereka berbicara dan bercanda, namun masih tetap dalam batas etika dan tutur bahasa yang sopan yang tujuannya untuk mencairkan suasana dan mengenal lebih dekat pemustaka. Contoh: ketika pemustaka mengembalikan buku, pustakawan memanggil namanya, disini terjadi suatu interaksi dimana pemustaka merasa lebih dekat dengan pustakawan, sehingga dengan cara ini menjadi lebih luwes. Faktor ini juga memberikan kesan yang baik terhadap perpustakaan.<sup>20</sup>

Ketika pemustaka bertanya pustakawan berusaha menjawab pertanyaan yang diberikan dan terkadang memberikan solusi. Sebagai contoh: misalnya pemustaka mencari buku yang berjudul "Strategi Belajar Mengajar", maka pustakawan akan menunjukkan dimana letak buku tersebut, dan terkadang langsung menunjukkan ke rak ketika pengguna mengalami kesulitan dalam penelusuran. Pustakawan ikut langsung membantu dalam menelusuri koleksi tersebut. Namun jika koleksi itu tidak

---

<sup>19</sup> Hasil Wawancara dengan Sukmadewi, Selaku Pustakwan Bagian Sirkulasi UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh, tanggal 12 Maret 2019.

<sup>20</sup> Hasil Wawancara dengan Riza Umami, Selaku Pustakawan Bidang Administrasi UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh, tanggal 13 Maret 2019.

ditemukan itu bisa terjadi karena dua hal, koleksinya tercecer, atau koleksinya sudah dipinjam oleh pengguna namun tidak melalui prosedur dari sistem database. Dalam mengatasi hal ini pustakawan memberikan alternatif lain mencari buku dengan judul senada, jika tidak ada pustakawan memberikan rekomendasi untuk Ke Perpustakaan fakultas FKIP.

Metode dalam penyampaian informasi yang diberikan yaitu sesuai dengan apa yang dibutuhkan pemustaka, pustakawan sebisa mungkin memberikan informasi yang terkini dan tepat guna. Apabila pemustaka mengalami kesulitan, tuga pustakawan memberikan respon yang cepat tanggap dengan memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi. Namun jika tidak dapat memenuhi, disini pustakawan berusaha bersikap ramah dengan menyatakan permohonan maaf ketika tidak bisa memberikan solusi.

Peranan komunikasi dalam berinteraksi memiliki pengaruh yang besar, pemustaka mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan buku yang dibutuhkan tersedia. Disinilah pustakawan mengerahkan segala kompetensinya dalam berkomunikasi demi kepuasan pengguna. Hal yang paling sering terjadi di Perpustakaan ini adalah pustakawan membantu langsung untuk menjelaskan kepada pengguna bagaimana cara penggunaan sistem temu kembali seperti OPAC, terkadang mahasiswa baru belum memahami bagaimana penggunaannya. Kegiatan ini merupakan kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam hal layanan bimbingan pemakai.<sup>21</sup>

#### **4. Bentuk- bentuk Interaksi Sosial Pustakawan dengan Pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh**

Bentuk-bentuk interaksi sosial yang terjadi antara pustakawan dan dengan Pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh yaitu: kerjasama, motivasi, akomodasi, asimilasi dan simpati. Adapun penjabarannya yaitu:<sup>22</sup>

- a. Kerjasama yang dilakukan pustakawan dengan pemustaka yaitu dalam pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.

---

<sup>21</sup> Hasil Wawancara Sukmadewi, Selaku Pustakawan Bidang Sirkulasi UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh, tanggal 12 Maret 2019.

<sup>22</sup> Hasil Wawancara Muliawati, Selaku Kepala Perpustakaan UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh, tanggal 14 Maret 2019.

- Misalnya pustakawan menanyakan koleksi-koleksi apa saja yang mereka butuhkan, atau meminta mereka untuk memberi rekomendasi buku apa yang banyak diminati oleh mahasiswa sekarang.
- b. Motivasi yaitu usaha yang dilakukan pustakawan dalam memberikan motivasi kepada mahasiswa pascasarjana. Misalnya mahasiswa senior yang sudah lama kuliah, disini pustakawan memberikan motivasi semangat untuk tetap melanjutkan studi karena usaha tidak menjadikan hambatan dalam menempuh pendidikan dengan memberikan contoh orang-orang sukses tanpa mengenal batas usia.
  - c. Asimilasi yaitu usaha pustakawan dalam mengidentifikasi kepentingan kebutuhan pemustaka. Misalnya pustakawan mengidentifikasi koleksi apa yang tepat mereka gunakan dalam hal penelitian dan memberikan pelayanan terbaik yakni informasi jurnal-jurnal yang dibutuhkan, terkadang mereka tidak mengetahui judul dari artikel namun tidak mengetahui terdapat dalam jurnal apa, disini pustakawan mengarahkan dan memberikan informasi kepada pemustaka. Contoh lain adalah menangani mahasiswa magang.
  - d. Simpati yaitu usaha pustakawan dalam memberikan perhatian kepada pemustaka, contoh pustakawan berinteraksi dengan pemustaka dalam hal peletakkan koleksi, pustakawan menanyakan apakah koleksi ini sudah tidak digunakan lagi, pustakawan memberikan perhatiannya dengan membantu meletakkan koleksi tersebut di posisi rak kembali.
  - e. Akomodasi yaitu kegiatan pustakawan memfasilitasi pemustaka. Misalnya contoh paling kecil adalah memberikan pinjaman perlengkapan alat tulis bagi pemustaka yang membutuhkannya. Disisi lain menyediakan layanan fotocopy bagi pemustaka yang ingin menggandakan bahan bacaan yang mereka inginkan.

## **F. Kesimpulan**

Terjadinya interaksi sosial antara pustakawan dan pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh berlangsung melalui kontak sosial dan komunikasi sosial. Interaksi pustakawan ialah dengan berkomunikasi secara baik,



bersikap ramah, dan *friendly* kepada setiap pemustaka yang berkunjung. Cara ini dilakukan untuk membuat pemustaka merasa nyaman dan merasa familiar pustakawan.

Peranan komunikasi dalam berinteraksi memiliki pengaruh yang besar, pemustaka mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan buku yang dibutuhkan tersedia. Disinilah pustakawan di pascasarjana mengerahkan segala kompetensinya dalam berkomunikasi demi kepuasan pengguna. Hal yang paling sering terjadi di UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh adalah pustakawan membantu langsung untuk menjelaskan kepada pengguna bagaimana cara penggunaan sistem temu kembali seperti OPAC (*Online Public Access Catalogue*).

Pustakawan dalam proses berinteraksi selalu berusaha bersikap komunikatif kepada setiap pemustaka. Interaksi tersebut dilandasi oleh beberapa faktor yaitu imitasi, sugesti, identifikasi, simpati, dan empati. Adapun Bentuk-bentuk interaksi sosial yang terjadi antara pustakawan dan dengan Pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh yaitu: kerjasama, motivasi, akomodasi, asimilasi dan simpati.

Kerjasama yang dilakukan pustakawan menanyakan koleksi-koleksi apa saja yang mereka butuhkan. pustakawan memberikan proses interaksi dalam Motivasi semangat pemustaka untuk tetap melanjutkan studi karena usaha tidak menjadikan hambatan dalam menempuh pendidikan dengan memberikan contoh orang-orang sukses tanpa mengenal batas usia. Di samping itu pustakawan juga melakukan identifikasi dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka dengan menanyakan kepada pemustaka, kegiatan perhatian yang ditunjukkan pemustaka yakni dengan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan. Interaksi lain yang terjalin yaitu dengan memfasilitasi mereka dalam hal memfotocopy bahan bacaan ketika mereka tidak memiliki cukup waktu dalam mengakses informasi tersebut.

## **G. Saran**

1. Diharapkan dalam interaksi pustakawan UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh tidak hanya mampu berkomunikasi namun juga memiliki keterampilan, kemampuan (*skill*) dan kompetensi dalam menyebarluaskan informasi.

2. Diharapkan pustakawan UPT. Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah Aceh juga harus mampu menguasai literasi informasi, literasi media serta literasi jaringan.
3. Seiring berkembangnya Teknologi Informasi dan Komunikasi, selain komunikasi langsung, pustakawan juga bisa mengembangkan interaksi sosial di jejaring sosial, atau di telepon.

## F. DAFTAR PUSTAKA

- A. M. Sardiman, *Interaksi dan Motivasi Belajar-Mengajar*, Jakarta: Rajawali, 2004.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Dayakisni, Tri dan Hudaniah, *Psikologi Sosial*. Ed. 2, Malang: UMM Press, 2003.
- Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, Malang: Umm Press, 2008.
- Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Salemba Humanika, 2012.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zein, *Etika Kepustakawanan*, Jakarta: Agung Seto, 2006.
- Hikmat, *Metode Penelitian: Dalam Prespektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- M. Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Yogyakarta: Erlangga, 2009.
- Putu Laxman Pendit. *Kompetensi Informasi dan Kompetensi Pustakawan*. Diakses <http://www.slideshare.net/setyo14/kompetensi-dan-karir>, tanggal 08 Desember 2014.
- Sri Rumani, *Kompetensi Pustakawan dan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Nasional*, dalam Visi Pustaka Vol.10 No.3, Desember 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Gramedia Pustaka Utama Jakarta: 1991.
- Sulistyo-Basuki, *Metode Penelitian*, Jakarta: Wedatama Widyo Sastra, Bekerja Sama dengan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Indonesia, 2006.