

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berjalannya waktu dengan perkembangan dunia informasi yang berperan penting bagi kehidupan, perpustakaan adalah salah satu sumber daya informasi yang menjadi fondasi bagi perkembangan suatu lembaga maupun institusi yang menaunginya. Perpustakaan merupakan suatu tempat berbagai informasi yang dimana didalamnya berupa koleksi baik cetak maupun digital seperti buku, jurnal, majalah, surat kabar, audio video, dan lain sebagainya.

Pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka sangat mendukung majunya suatu perpustakaan. Begitu pula dengan tanggung jawab staf perpustakaan yang tidak dapat dipisahkan dari tugas dan fungsi pokok perpustakaan. Guna mewujudkan peran perpustakaan, staf perpustakaan tentu di tuntut untuk profesional dan cerdas dalam menjalankan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan salah satunya dengan menyajikan serta menyebarkan berbagai informasi secara akurat dan prima demi pemenuhan kebutuhan sesuai dengan harapan pemustaka, sehingga segala keinginan pemustaka dapat tercapai. Dengan demikian, perpustakaan yang menjadi jantung suatu institusi maupun Lembaga ini patut terus memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta senantiasa mampu meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan perpustakaan.

Perpustakaan adalah sebuah lembaga yang sangat penting bagi masyarakat karena dalam hakikatnya perpustakaan merupakan salah satu tempat untuk mengakses informasi informasi yang di butuhkan dari berbagai kalangan seperti siswa, mahasiswa, peneliti, maupun masyarakat umum. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan sangat mempengaruhi pengalaman serta kepuasan pengguna dalam mendapatkan informasi serta dapat mempengaruhi efektifitas lembaga tersebut dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Perilaku asertif merupakan ekspresi/ pernyataan dari minat, kebutuhan, pendapat, pikiran dan perasaan yang dilakukan secara bijaksana, adil, efektif,

sehingga hak-hak kita bisa dipertahankan tanpa melanggar hak orang lain. Perilaku asertif membuat seseorang lebih percaya diri dan merasa berharga, memiliki konsep diri yang tepat, meningkatkan pengendalian diri dalam kehidupan sehari-hari serta memperoleh hubungan yang adil dengan orang lain. (Priyanto, p. 2020)

Pada saat ini menampilkan perilaku non asertif yang terlihat “manis, lemah, pasif, mengorbankan diri sendiri, tidak bisa menolak, membiarkan kebutuhan, pendapat, pikiran, penilaian orang lain mendominasi diri sendiri maka akan menimbulkan rasa terancam dan tersakiti, tidak puas, depresi, penyakit fisik dan jiwa serta akan mengukuhkan perilaku agresif orang lain. Orang-orang yang berperilaku agresif biasanya akan mengambil keuntungan dari orang-orang yang non asertif. (Priyanto, p. 2020)

Keterampilan sosial yang baik akan menjadi andalan utama staf perpustakaan dalam menghadapi berbagai karakter pengguna. Salah satu aspek keterampilan sosial yang sangat tepat dimiliki staf perpustakaan adalah perilaku asertif. Perilaku yang asertif akan menghasilkan hubungan yang harmonis antara staf perpustakaan dan pengguna. Dimana masing-masing pihak dapat saling memahami dan menghargai sehingga lebih memudahkan untuk memecahkan suatu permasalahan (Priyanto, p. 2020). Salah satu faktor yang dapat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan adalah perilaku asertif staf perpustakaan. Perilaku asertif sangatlah penting dimiliki oleh seseorang staf perpustakaan karena berbagai alasan berikut:

1. Dengan kemampuan untuk mengungkapkan apa yang dirasakan dan diinginkan secara langsung dan terus terang bisa menghindari munculnya konflik permasalahan.
2. Bila ada rekan kerja maupun atasan yang berperilaku kurang tepat, staf perpustakaan bisa mengingatkannya dengan komunikasi yang berperilaku asertif.
3. Dengan perilaku asertif dapat membantu meningkatkan kognitif staf perpustakaan dengan berdiskusi bersama rekan kerja (Santoso, 2018).

Perilaku tersebut yang semestinya dimiliki oleh seorang staf perpustakaan.

Seseorang staf perpustakaan dikatakan asertif hanya jika dirinya mampu bersikap tulus dan jujur dalam mengekspresikan perasaan, pikiran dan pandangannya pada pihak lain sehingga tidak merugikan atau mengancam integritas pihak lain. Staf perpustakaan yang memiliki asertivitas cenderung dapat bekerja sama dan dapat berkembang untuk mencapai tujuan yang lebih baik, tingkat sensitivitas yang dimiliki cukup tinggi sehingga ia dapat membaca situasi yang terjadi di sekelilingnya dan memudahkannya untuk dapat menempatkan diri dan melakukan aktivitasnya secara strategis, terarah, dan terkendali mantap sedangkan staf perpustakaan yang kurang asertif akan mengalami kesulitan dalam menempatkan dirinya dalam kehidupannya, cenderung pasif, tidak mau meminta tolong, tidak bisa mengekspresikan keinginan yang ada dalam perasaannya sehingga tugas-tugas yang diberikan tidak dapat dikerjakan dan kurang memiliki keterampilan sosial (Priyanto, p. 2020).

Seringkali sebagai staf perpustakaan menerima kritikan atau keluhan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Seringkali pula terdapat tulisan-tulisan yang membahas mengenai ketidakpuasan yang dirasakan pemustaka akan layanan perpustakaan. Meskipun sarana prasarana dan koleksi sudah disediakan dengan semaksimal mungkin tetapi ketidakpuasan masih saja timbul. Menurut hasil berbagai penelitian ketidakpuasan tersebut banyak yang bersumber dari sisi staf perpustakaan (Priyanto, p. 2020).

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo awalnya sebuah Perpustakaan yang dikelola oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Karo (UPT) setelah terbitnya Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 Tentang Perangkat Daerah maka dibentuklah Kantor Kearsipan, Perpustakaan dan Dokumentasi Kabupaten Karo sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Organisasi Tata Kerja Lembaga Teknis Kabupaten Karo.

Pada Tahun 2016 sesuai dengan Perda No.5 Tahun 2016 maka Kantor Kearsipan, Perpustakaan dan Dokumentasi Kabupaten Karo diubah menjadi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan Perpustakaan

kepada seluruh masyarakat, meningkatkan minat dan budaya baca masyarakat, mewujudkan sumber daya aparatur yang profesional, serta meningkatkan penyelamatan dan pelestarian arsip.

Berdasarkan observasi awal, yang telah peneliti lakukan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo, dari hasil wawancara pada tanggal 20 Juni 2023 dengan Ibu Hotmian Sinaga selaku sekretaris di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo bahwa perpustakaan sudah berusaha meningkatkan pelayanan di perpustakaan tersebut. Sedangkan yang peneliti lihat, sebagian staf perpustakaan disana memang terlihat sangat ramah dan melayani pemustaka dengan baik dan sebagian staf perpustakaan juga terlihat sangat acuh dan jarang tersenyum bahkan terkesan judes dan membuat pemustaka takut untuk menegur.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu staf perpustakaan Ibu Hayati Febtriana, Br Ginting, S.Sos selaku Staf Perpustakaan muda yang ada disana bahwa sikap staf perpustakaan yang terlihat acuh, tidak peduli, terkesan sombong, kurang tersenyum mungkin dikarenakan faktor mood, faktor usia, faktor rekan kerja, faktor beban pekerjaan yang diberikan dan juga karena banyak staf perpustakaan yang tidak memiliki latar belakang Staf Perpustakaan sehingga belum terlalu paham bagaimana konsep melayani di perpustakaan.

Dari persoalan diatas tentu bertolak belakang dengan teori yang menyatakan bahwa staf perpustakaan sebaiknya mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya guna memberikan kesan baik perpustakaan. Pernyataan menurut (Iskandar, 2020) dikatakan bahwa staf perpustakaan bertugas untuk memberikan pelayanan perpustakaan kepada pemustaka dengan sebaik-baiknya, mengelola informasi, dan menyebarkan informasi dengan senantiasa mempelajari karakteristik dari pemustaka sehingga kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi.

Menurut (Sara, 2021) bahwa staf perpustakaan harus ramah dan bersahabat dalam memberikan layanan kepada pemustaka, sehingga pemustaka merasa puas dan senang ketika berkunjung ke perpustakaan. Perilaku Asertif menjadi penting sebab komunikasi merupakan dasar dari semua hubungan interpersonal. Staf perpustakaan yang memiliki keahlian atau keterampilan dalam berinteraksi tentunya menjadikan perpustakaan berdaya guna dalam mencapai tujuannya. Staf

perpustakaan yang kurang bersahabat, kurang memahami konsep dasar layanan dapat mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan. Padahal kualitas layanan perpustakaan dapat menjadi kunci bagi peningkatan pengetahuan dan kualitas sumber daya manusia.

Perilaku asertif sangatlah penting dimiliki oleh staf perpustakaan karena untuk mengungkapkan apa yang dirasakan dan diinginkan secara langsung dan terus terang perlu kemampuan untuk mengkomunikasikannya tetapi dapat menghindari munculnya sebuah konflik atau tidak menyinggung lawan bicaranya. Dengan perilaku asertif staf perpustakaan bisa untuk mengkomunikasikan bila ada rekan kerja atau atasan yang bersikap atau berperilaku kurang tepat dengan cara mengingatkan atau menegur dengan kata kata baik dan tidak menyinggung pihak manapun bukan di pendam atau merasa takut untuk mengemukakan kebenaran. Dengan perilaku asertif ini juga meningkatkan rasa percaya diri Staf Perpustakaan dalam berdiskusi atau berbicara dengan rekan kerjanya. (Santoso B. , 2018)

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengangkat judul **“Pengaruh Perilaku Asertif Staf perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perilaku asertif staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo?
2. Bagaimana pelayanan staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo?
3. Bagaimana Pengaruh Perilaku Asertif Staf perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perilaku asertif staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo.
2. Untuk mengetahui pelayanan staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Perilaku Asertif Staf perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan mampu menambah ilmu mengenai pengaruh perilaku asertif terhadap kualitas layanan serta menambah wawasan bagi pembaca tentang asertivitas staf perpustakaan terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

Secara praktis, dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi bahan masukan dalam melakukan evaluasi kepada para staf perpustakaan demi meningkatkan kualitas layanan perpustakaan agar sesuai dengan harapan pemustaka di masa yang akan datang.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Teoritis

Berisi tentang tinjauan pustaka dan landasan teori berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan teori yang menjadi acuan dalam penelitian. Kemudian landasan teori yang memaparkan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III : Metode Penelitian

Metode penelitian menguraikan metode yang digunakan dalam penelitian ini, mencakup jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek, populasi dan sampel, variabel, Teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji validasi dan uji reabilitas, serta metode analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi mengenai gambaran umum lokasi penelitian ini dan terdapat penjelasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta memaparkan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V : Penutup

Bab ini mencakup kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang diberikan oleh peneliti kepada pihak terkait.