

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial karena manusia merupakan makhluk yang dalam hidupnya tidak bisa lepas dari pengaruh manusia lain. Manusia dikatakan makhluk sosial, juga dikarenakan pada diri manusia ada dorongan untuk berhubungan (interaksi) dengan orang lain, serta adanya kebutuhan sosial (*social need*) untuk hidup berkelompok dengan orang lain. Semua itu seringkali didasari oleh kesamaan ciri atau kepentingan masing-masing.¹

Sebagai makhluk sosial, individu dituntut untuk mampu mengatasi segala permasalahan hidup yang timbul sebagai hasil dari interaksi dengan lingkungan sosial dan mampu menampilkan diri sesuai dengan aturan dan norma yang berlaku. Oleh karena itu setiap individu dituntut untuk menguasai keterampilan-keterampilan sosial dan kemampuan menyesuaikan diri terhadap lingkungan sekitarnya.

Keterampilan sosial dan penyesuaian diri menjadi semakin penting, apalagi sikap kepedulian kita ketika sudah memasuki dunia pergaulan yang lebih luas, dimana pengaruh teman-teman dan lingkungan sosial akan sangat menentukan. Hal ini dikarenakan bahwa dalam kehidupan sehari-hari kita tidak bisa terlepas dari keterampilan sosial.

¹Agung Rizqi Apriazi, “*Ilmu Sosial Dasar Manusia Sebagai Makhluk Sosial*”, diakses dari : <http://rizqiapriazi.tumblr.com/post/35059998092/tugas-softskill-ilmu-sosial-dasar-manusia-sebagai> , pada 25 nopember 2016.

Keterampilan sosial (*social skill*) merupakan bagian dari kecerdasan emosional (EQ) seseorang. Kecerdasan emosional sangat dibutuhkan dalam kehidupan. Keterampilan sosial, baik secara langsung maupun tidak langsung membantu seseorang untuk dapat menyesuaikan diri dengan standar harapan masyarakat dalam norma-norma yang berlaku di sekelilingnya atau istilah lainnya bias menjadikan seseorang untuk tetap mampu bertahan dalam kehidupannya meski dengan berbagai keadaan dan situasi (*survival*). Kemampuan mengelola emosi minimal dapat menghantarkan seseorang bertahan dalam mengatasi kesulitan, menghadapi tantangan atau mampu merespon kesulitan yang dihadapinya dengan baik.²

Social skill bukanlah kemampuan yang dibawa individu sejak lahir, tetapi diperoleh melalui proses belajar, baik belajar dengan orang tua, sebagai figur orang yang paling dekat maupun belajar dari teman sebaya dan lingkungan masyarakat. *Social skill* tersebut meliputi kemampuan berkomunikasi, menjalin hubungan dengan orang lain, menghargai diri sendiri dan orang lain, mendengarkan pendapat atau keluhan dari orang lain, memberi atau menerima *feedback*, memberi atau menerima kritik, bertindak sesuai norma dan aturan yang berlaku, dan lain sebagainya.³

Menurut Parvez Ahmad dan Mohd Yaseen, pustakawan harus memiliki keterampilan manajerial yang terdiri dari keterampilan teknis, *social skill* & keterampilan konseptual. Keterampilan teknis merupakan proses atau pengeta-

²Salsabila, “Mengembangkan (EQ) Emotional Quotient”, dalam <http://id.shvoong.com/-emosioanl-inteligent-social-skill/>, diakses pada 23 November 2012 pukul 10.00 WIB

³Ibid.

huan teknik dan kecakapan dalam bidang khusus. Keterampilan ini penting bagi seorang pustakawan karena untuk menjadikan sebuah perpustakaan yang berkualitas, pustakawan harus benar-benar mengetahui tentang perpustakaan dan ilmu-ilmu di bidang perpustakaan. *Social skill* merupakan kemampuan untuk berinteraksi secara efektif dengan orang-orang. Karena pustakawan berhubungan langsung dengan orang-orang, maka keterampilan ini sangat penting bagi pustakawan sehingga akan memperoleh loyalitas kunjung pemustaka.⁴

Seorang pustakawan juga harus memiliki keterampilan konseptual yang mengacu pada kemampuan untuk mengambil pandangan yang luas dan berpandangan jauh untuk organisasi, kemampuan kreatif dan inovatif dan kemampuan untuk menilai lingkungan dan perubahan yang terjadi di dalamnya. Dengan demikian, keterampilan teknis yang menyangkut tentang perpustakaan, keterampilan manusia menyangkut orang, dan konseptual menyangkut perhatian.

Menurut Endang Fatmawati, pustakawan sebagai *public service* tentu banyak sekali mendapatkan pengalaman saat berinteraksi dengan pengguna baik pengalaman yang baik maupun pengalaman yang buruk. Sedangkan pustakawan juga dituntut mampu mengenali perasaannya sendiri dan perasaan orang lain (pemustaka). Hal ini penting agar pustakawan mampu mengatasi tantangan dan tekanan dengan baik dari dalam maupun luar perpustakaan, dari kesadaran itulah, pentingnya kepemilikan *social skill* bagi pustakawan. Pada era informasi ini,

⁴Ahmad, Parvez & Mohd Yaseen. 2009, "The Role of the Library and Information Science Professionals As Managers: A Comparative Analysis" *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, Volum 3. Diakses dari: http://southernlibrarians-hip.icaap.org/content/v10n03/ahmad_p01.htm diakses 20/10/2016.

pustakawan harus mempunyai kemampuan melihat dunia luar dari berbagai sudut pandang yang berbeda. Pustakawan harus memiliki *social skill* untuk meningkatkan kualitas suatu perpustakaan.⁵

Situasi yang ideal akan terwujud apabila pustakawan mengetahui kebutuhan dan hal apa yang diinginkan oleh pemustaka, terkadang pemustaka enggan menanyakan sesuatu kepada pustakawan tentang keperluan informasi yang dicari, pustakawan yang memiliki *social skill* yang tinggi akan tau gerak-gerik pemustaka melalui sikap pemustaka tersebut. Oleh karena itu, pustakawan wajib memulai interaksi dengan pemustaka dan menanyakan tentang informasi yang dibutuhkan. Seorang pustakawan harus memiliki *social skill* yang tinggi, dengan adanya *social skill*, maka pengguna akan loyal datang ke perpustakaan.⁶

Menurut Tjiptono, loyalitas adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.⁷

Seorang pemustaka dapat dikatakan sebagai pemustaka yang loyal apabila ia mempunyai komitmen yang kuat untuk kembali lagi ke perpustakaan. Pustakawan harus mengetahui cara untuk membentuk loyalitas pengguna (pemustaka). Cara yang paling klasik digunakan untuk membentuk loyalitas dengan memberikan pelayanan dan komunikasi yang baik kepada pengguna. Menurut *Chris dan Powerdi* sebagaimana dikutip oleh Samsul Bahri menyatakan kepuasan pengguna

⁵Endang Fatmawati, "The Art of Library: Ikatan Esai Bergizi tentang Seni Mengelola Perpustakaan. (Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro, 2010).

⁶Goleman, Dhaniel, *Emotional Intelligence*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), hlm.23.

⁷ Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, (Yogyakarta: Andi, 2010), hal. 387

merupakan komponen yang sangat menentukan terbentuknya sikap loyalitas.⁸

Social skill pada dasarnya mencakup pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan kepada pengguna yang disertai dengan upaya yang profesional untuk menyiapkan layanan untuk kepuasan pemustaka. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima. Kemampuan dan sikap yang ditunjukkan oleh pustakawan selama melayani pemustaka sangat berperan penting, jika sikap pustakawan baik, maka hal ini dapat menjadi faktor utama sebagai pendukung dalam menciptakan loyalitas bagi penggunanya, sehingga para pemustaka akan merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diterima.⁹

Menurut hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada bagian pelayanan referensi UPT. Perpustakaan Unsyiah, ditemukan bahwa pustakawan masih kurang maksimal dalam penerapan *sosial skill*, peneliti melihat saat pemustaka kesulitan dalam penelusuran koleksi bahan pustaka, rasa kepedulian atau sosial pustakawan masih belum terlihat. Semestinya seorang pustakawan yang profesional harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka, hal ini dikhawatirkan akan mempengaruhi tingkat loyalitas pengguna perpustakaan.

Menurut hasil wawancara awal peneliti dengan pihak perpustakaan Unsyiah,

⁸ Syamsul Bachri Thalib, *Psikologi Pendidikan Berbasis Analisis Empiris Aplikatif* (Yogyakarta: Kencana Media Group, 2010), hal. 165.

⁹Machsun Rifauddin, "Ketrampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu Di Perpustakaan", diakses dari: http://www.academia.edu/19811558/Ketrampilan_Sosial_Pustakawan_Dalam_Memberikan_Pelayanan_Bermutu_Di_Perpustakaan, pada tanggal: 11 November 2016

dalam rangka memaksimalkan dan menciptakan profesionalitas/*social skill* pustakawan, perpustakaan Unsyiah telah memberikan pelatihan-pelatihan untuk mengembangkan pelayanan di perpustakaan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang pengaruh *social skill* pustakawan terhadap loyalitas kunjung pemustaka pada bagian pelayanan referensi UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah terdapat pengaruh antara *social skill* pustakawan terhadap loyalitas kunjung pemustaka pada layanan referensi Perpustakaan Unsyiah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *social skill* pustakawan terhadap loyalitas kunjung pemustaka pada layanan referensi Perpustakaan UPT. Perpustakaan Unsyiah.

2. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi instansi perpustakaan
 - a. Dapat diambil kesimpulan umum yang dapat dijadikan dasar untuk menghadapi kasus-kasus dalam dunia perpustakaan.
 - b. Dapat dijadikan sebagai tolak ukur penelitian intrapersonal seorang pustakawan.
2. Bagi pustakawan

Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan profesionalisme/*social skill* pustakawan.
3. Bagi peneliti
 - a. Tentunya dengan penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengimplikasikan teori yang selama ini dipelajari dalam diskusi-diskusi perkuliahan.
 - b. Dapat menambah informasi dan wawasan yang dimiliki sebagai bekal ketika berkecimpung di dunia perpustakaan.

D. Penjelasan Istilah

a. Social Skill

Social skill (keterampilan sosial) berasal dari kata terampil dan sosial. Kata keterampilan berasal dari 'terampil' digunakan di sini karena di dalamnya terkandung suatu proses belajar, dari tidak terampil menjadi terampil. Kata sosial digunakan karena pelatihan ini bertujuan untuk mengajarkan satu kemampuan berinteraksi dengan orang lain.¹⁰ pelatihan keterampilan sosial maksudnya adalah pelatihan yang bertujuan untuk mengajarkan kemampuan berinteraksi dengan orang lain kepada individu-individu yang tidak terampil menjadi terampil berinteraksi dengan orang-orang di sekitarnya, baik dalam hubungan formal maupun informal.¹¹

Sedangkan yang peneliti maksud dalam penelitian ini, *sosial skill* adalah kemampuan seseorang (pustakawan) dalam berinteraksi ketika melihat pemustaka memiliki permasalahan, menemukan penyelesaian atau solusi setiap masalah, memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam segala hal, dan memiliki sikap peduli/empati.

b. Pustakawan

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan sesuai dengan undang-undang tentang perpustakaan.¹²

Dari kutipan di atas dapat disimpulkan dan dikaitkan dengan penelitian ini bahwa pustakawan adalah orang yang memiliki kemampuan dalam

¹⁰Dianar fianty "Hubungan antar person", 2015, diakses dari: http://dianarfianty-fpsi2.web.unair.ac.id/artikel_detail-137190-Hubungan%20%20Antar%20Person-Social%20Skill.html. Pa da tanggal 19 agustus 2016.

¹¹Ibid.,

¹²UU RI Nomor 43 Tahun 2007

mengelolainformasi, pustakawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pustakawan yang berada di bagian pelayanan referensi UPT. Perpustakaan Unsyiah.

c. Loyalitas

Menurut *Oxford Dictionary*, pengertian loyalitas adalah the quality of being loyal dimana loyal didefinisikan sebagai giving or showing firm and constant support or allegiance to a person or institution. Jika diartikan secara bebas, pengertian loyalitas menurut *Oxford Dictionary* adalah mutu dari sikap setia (loyal), sedangkan loyal didefinisikan sebagai tindakan memberi atau menunjukkan dukungan dan kepatuhan yang teguh dan konstan kepada seseorang atau institusi.¹³ Sementara itu, Kamus Besar Bahasa Indonesia menerangkan pengertian loyalitas sebagai kepatuhan atau kesetiaan.¹⁴

Berdasarkan pengertian diatas dan dikaitkan dengan penelitian ini menunjukkan bahwa dalam loyalitas terkandung beberapa unsur diantaranya pengorbanan, kepatuhan, komitmen, ketaatan dan kesetiaan.

¹³ Requisite "Jika Mereka Bilang Loyalitas Itu Penting", diakses dari: <http://requisite-magazine.com/2016/03/22/jika-mereka-bilang-loyalitas-itu-penting/>. Pada tanggal 12 November 2016

¹⁴ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>, diakses pada tanggal 12 November 2016.