

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain atau yang lebih dikenal dengan *interpersonal skill* merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan hidup. *interpersonal skill* atau keterampilan interpersonal merupakan kemampuan seseorang dalam menjalin hubungan dengan manusia atau orang lain (Ubaedy, 2008). Keterampilan ini sangat dibutuhkan untuk menjalin relasi yang kemudian akan memudahkan dalam mencapai tujuan hidup. Menurut Martini dan Farida (2009) keberhasilan karir, kebahagiaan keluarga, kelanggengan sebuah persahabatan, semuanya merupakan contoh keberhasilan seseorang dalam melakukan hubungan interpersonal dengan orang lain.

Di dalam dunia pekerjaan di bidang apapun, kompetensi seseorang tidak hanya diukur dari keterampilan teknis saja, semakin seseorang memiliki keterampilan non teknis, kompetensi seseorang akan semakin meningkat. Keterampilan non teknis itu dapat berupa keterampilan dalam berhubungan dengan orang lain, atau dapat disebut dengan beberapa istilah seperti *interpersonal skill*, *soft skill* atau *people skill*.

Pada bidang pelayanan informasi, khususnya perpustakaan, keterampilan interpersonal atau *interpersonal skill* merupakan keterampilan non teknis yang sangat diperlukan pustakawan untuk membina hubungan baik dengan pemustaka yang datang berkunjung. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Gerolimos beserta rekan-rekannya (2014), telah terbukti bahwa keterampilan interpersonal atau keterampilan komunikasi merupakan keterampilan yang paling dibutuhkan oleh pustakawan, terlepas dari jabatan fungsionalnya.

Menurut Ubaedy (2008), *interpersonal skill* terdiri atas 10 kemampuan, yaitu kemampuan bergaul, kemampuan bercakap – cakap, kemampuan mendengarkan orang lain, kemampuan mempromosikan diri, kemampuan menjaga kesepakatan, kemampuan berempati, kemampuan bersaing, kemampuan berkomunikasi, kemampuan mengontrol diri, dan kemampuan mengatasi konflik.

Dengan *interpersonal skill* yang memadai, seorang pustakawan memiliki kemampuan untuk melayani pemustaka dengan ramah dan sensitif akan kebutuhan informasi pemustaka secara konsisten, sehingga pemustaka merasa nyaman untuk berkunjung ke perpustakaan. Dalam hal ini pemustaka mengalami proses belajar. Menurut Edward Lee Thorndike yang dikutip oleh Budiningsih (2012), belajar adalah proses interaksi antara stimulus dan respon. Stimulus merupakan segala sesuatu yang dapat merangsang terjadinya proses belajar seperti pikiran, perasaan atau hal-hal lain yang dapat ditangkap melalui alat indera. Sedangkan respon ialah reaksi yang dimunculkan peserta didik ketika belajar, yang dapat pula berupa pikiran, perasaan atau gerakan / tindakan.

Selanjutnya, Edward Lee Thorndike mengemukakan teori *law of effect* yang menyatakan bahwa suatu tindakan yang menghasilkan rasa puas atau menyenangkan akan cenderung diulang, sebaliknya suatu tindakan menghasilkan rasa tidak puas atau tidak menyenangkan akan cenderung tidak diulang lagi. (Dahar, 2011). Jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan di perpustakaan, kesan pertama pemustaka terhadap pustakawan memiliki peran penting dalam penentuan keputusan apakah pemustaka yang bersangkutan akan kembali berkunjung ke perpustakaan tersebut atau tidak. Apabila pustakawan melayani pemustaka dengan *interpersonal skill* yang tidak memadai, maka pemustaka akan merasa enggan untuk berkonsultasi dengan pustakawan terkait informasi yang dibutuhkan, dan apabila hal ini terjadi, pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka akan terhambat. Oleh karena itu seorang pustakawan harus memiliki *interpersonal skill* yang memadai agar dapat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Menurut Maddy (2009, hlm.86) ‘pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan’.

Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta merupakan sarana untuk belajar sepanjang hayat yang diperuntukkan bagi masyarakat di DKI Jakarta tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial ekonomi. Menurut Michnik (2014, p. 35), perpustakaan umum berfungsi untuk memberikan berbagai layanan yang bermanfaat bagi warga sekitar. ‘Public libraries provide a wide range of services which are beneficial for community inhabitants’. Peran Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta sangat penting untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat di DKI Jakarta.

Menurut Katz et. al, dalam Yusuf (2010, Hlm 82-83), Kebutuhan informasi pemustaka terdiri atas kebutuhan kognitif, kebutuhan afektif, kebutuhan integrasi personal, kebutuhan integrasi sosial, dan kebutuhan rekreatif. Perpustakaan umum dituntut untuk menyediakan koleksi yang dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dari berbagai kalangan. Selain itu, perpustakaan juga harus menyediakan konten informasi yang berkualitas. Menurut John Bruch dan Gary Grudnitski yang dikutip oleh Jogiyanto (2005) kualitas informasi ditentukan oleh beberapa aspek, yaitu akurat, relevan dan *up to date*. Kemudian Sutabri (2005) menambahkan, bahwa suatu informasi dapat dikatakan bernilai apabila memiliki manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya.

Setelah melakukan observasi pra penelitian, penulis menemukan bahwa ketika pemustaka datang berkunjung, pustakawan cenderung sibuk melakukan pekerjaannya masing-masing. Selain itu, ketika ada pemustaka yang bertanya kepada pustakawan, pustakawan cenderung menjawab pertanyaan sambil tetap sibuk melakukan pekerjaannya. Hal ini sangat disayangkan karena kepedulian pustakawan terhadap kebutuhan pemustaka merupakan salah satu aspek *interpersonal skill* yang harus dikuasai oleh pustakawan. Apabila pustakawan terkesan tidak peduli terhadap kebutuhan informasi pemustaka, kemungkinan besar pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka akan terhambat karena pemustaka merasa enggan untuk berkonsultasi dengan pustakawan terkait informasi yang dibutuhkan.

Interpersonal skill dianggap sebagai keterampilan yang harus dimiliki untuk mendukung hubungan antara pustakawan dengan pemustaka atau yang lebih dikenal dengan istilah *habluminannas*. Rasulullah Saw selalu mengajarkan untuk bersikap ramah kepada orang lain sebagaimana Rasulullah Saw bersabda, "Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia." (HR. Thabrani dan Daruquthni). Sikap ramah yang diajarkan Rasulullah Saw tersebut merupakan salah satu keterampilan yang tercakup di dalam *interpersonal skill*. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, pustakawan perlu memiliki *interpersonal skill* yang memadai agar pemustaka merasa nyaman berinteraksi dengan pustakawan sehingga kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Interpersonal Skill* Pustakawan Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta dan Tinjauannya Menurut Islam”.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh antara *interpersonal skill* pustakawan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta
2. Seberapa besar pengaruh *interpersonal skill* Pustakawan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta.
3. Bagaimana tinjauan Islam tentang *interpersonal skill* Pustakawan dan pengaruhnya terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai antara lain :

1. Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara *interpersonal skill* pustakawan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *interpersonal skill* pustakawan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta.
3. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan Islam tentang *interpersonal skill* pustakawan dan pengaruhnya terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain :

1. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta untuk melakukan layanan yang lebih baik guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.
2. Hasil penelitian dapat menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu perpustakaan
3. Bagi penulis, dapat menambah wawasan tentang *interpersonal skill* pustakawan dan pengaruhnya bagi pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.