

***PERSONAL BRANDING PUSTAKAWAN MELALUI
PEMBENTUKAN SIKAP POSITIF***
**(Studi Kasus Pustakawan Pada Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN
Sunan Kalijaga Yogyakarta)**



Oleh :

Khairin Nizomi

NIM: 17200010008

TESIS

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Magister of Arts
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi**

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairin Nizomi S.Pd
NIM : 17200010008
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic studies (IIS)*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 29 November 2019

Saya yang menyatakan,



Khairin Nizomi S.Pd
NIM: 17.200.010.008

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khairin Nizomi
NIM : 17200010008
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 29 November 2019

Saya yang menyatakan,



Khairin Nizomi S.Pd
NIM: 17200010008

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-392/Un.02/DPPs/PP.00.9/12/2019

Tugas Akhir dengan judul : PERSONAL BRANDING PUSTAKAWAN MELALUI PEMBENTUKAN SIKAP
POSITIF (Stdi Kasus Pustakawan Pada Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN Sunan
Kalijaga Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KHAIRIN NIZOMI, S.Pd
Nomor Induk Mahasiswa : 17200010008
Telah diujikan pada : Rabu, 11 Desember 2019
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang/Penguji I

Dr. Ita Rodiah, M.Hum.
NIP. 19840202 201903 2 009

Penguji II

Dr. Tafrikhuddin, S.Ag. M.Pd.
NIP. 19730205 199903 1 003

Penguji III

Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP. M.Si.
NIP. 19710907 199803 1 003

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 11 Desember 2019

UIN Sunan Kalijaga

Pascasarjana

Direktur



Prof. Noerhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002

PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS

Tesis Berjudul : *PERSONAL BRANDING* PUSTAKAWAN
MELALUI PEMBENTUKAN SIKAP POSITIF
(Studi Kasus Pustakawan Pada Layanan Informasi
Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Nama : Khairin Nizomi
NIM : 17200010008
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah
Ketua/Penguji : Dr. Ita Rodiah, M.Hum.



Pembimbing/Penguji : Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd



Penguji : Dr. Anis Masruri, S.Ag., M.Si



Diuji di Yogyakarta pada tanggal 11 Desember 2019

Waktu : 09:00 WIB

Hasil/Nilai : A-

Predikat : Memuaskan/Sangat Memuaskan/Cumlaude*

*Coret yang tidak perlu

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul :

**PERSONAL BRANDING PUSTAKAWAN MELALUI PEMBENTUKAN
SIKAP POSITIF (Studi Kasus Pustakawan Pada Layanan Informasi Di
Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)**

Yang ditulis oleh :

Nama : Khairin Nizomi
NIM : 17200010008
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Interdisciplinary Islamic studies

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 29 November 2019

Pembimbing


Dr. Fafrihuddin, S.Ag., M.Pd.

NIP: 19730205 1999903 1 003

ABSTRAK

KHAIRIN NIZOMI S.Pd (17200010008) : *Personal Branding* Pustakawan Melalui Pembentukan Sikap Positif (Studi Kasus Pustakawan Pada Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). Tesis Program Studi *interdisciplinary Islamic Studies* Konsertasi Ilmu perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *personal branding* pustakawan dengan sikap positif pada layanan informasi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadikan penghambat dalam menerapkan *personal branding* pustakawan dengan sikap positif pada layanan informasi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik dokumentasi, wawancara dan pengamatan. Proses analisisnya menggunakan teori dari Miles dan Huberman yang terbagi dalam tiga alur kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan pustakawan pada bagian layanan informasi yang berada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah cukup mampu untuk menerapkan perilaku sikap secara positif kaitannya dengan *personal branding*. Dikatakan cukup mampu, karena *branding* diri dengan sikap positif ini tercemin dalam rasa, sikap dan perilaku yang terdapat di dalam tiga komponen pembentukan sikap yaitu kognitif, afektif dan konatif seperti pustakawan dapat menghargai orang lain, optimalisasi peran pustakawan, perlakuan yang adil terhadap semua pemustaka, *flashback* positif dari pemustaka, berpikir positif terhadap pemustaka, meyakini pentingnya pemustaka, memberikan penghargaan, dan komitmen dalam menjalani pekerjaan. Kemudian faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam menerapkan *personal branding* pustakawan dengan sikap positif. Meliputi kondisi dan situasi tertentu, yaitu kondisi fisik pustakawan yang sedang kurang baik, lingkungan kerja yang kurang kondusif. Rekomendasi penelitian ini, pustakawan hendaknya selalu berkeinginan *mengupgrade* pengetahuannya, karena untuk bisa memiliki dan mempertahankan sikap-sikap yang positif, maka menambahkan ilmu merupakan suatu hal wajib yang pustakawan lakukan, agar senantiasa dapat memberikan cara pandang baru dalam seni bersikap

Kata Kunci: *Personal Branding*, Pustakawan, Sikap Positif, Layanan Informasi

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan dan memberikan rahmat dan segala berkah sehingga penulisan tesis ini dapat terealisasi berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof Drs. KH. Yudian Wahyudi, MA, Ph.D. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D. Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Rof'ah S.Ag., BSW., MA., Ph.D. Selaku Koordinator Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Ita Rodiah, M.Hum. Selaku ketua sidang Munaqasoh yang telah memberikan masukan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan tesis.
5. Dr. Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan membimbing selama penulisan menyelesaikan tesis.
6. Dr. Anis Masruri, S.Ag., M.Si. Selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan tesis.
7. Pustakawan dan perpustakaan program pascasarjana dan perpustakaan pusat Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan layanan informasi kepada penulis.
8. Pustakawan dan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.

9. Guru besar dan Dosen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Program studi Interdisciplinary Islamic Studies Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
10. Bapak Sujatno bagian Tata Usaha Program Interdisciplinary Islamic Studies Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi.
11. Kedua orang tua dengan pengorbanan yang luar biasa, kasih sayang dan doa yang tiada henti dipanjatkan untuk penulis serta keluarga besar tercinta yang selalu mendoakan dan memberi dukungan untuk kemajuan penulis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran, masukan dan koreksi kritik yang membangun guna menyempurnakan tesis ini. Penulis siapapun yang bergelut di dunia perpustakaan dan informasi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 29 November 2019

Penulis

Khairin Nizomi S.Pd

DAFTAR ISI

HALAMAM JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN DIREKTUR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS	v
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
D. Kajian Pustaka	11
E. Kerangka Teoritis	18
1. Pustakawan.....	18
2. <i>Branding</i>	21
3. <i>Personal Branding</i>	23
4. <i>Personal Branding</i> Pustakawan	26
5. Sikap Positif Pustakawan	31
6. Kompetensi	44
7. Kompetensi Pustakawan	48
F. Metode Penelitian	57
1. Jenis Penelitian.....	57
2. Tempat dan Waktu	58

3. Subjek dan Objek	58
4. Pemilihan Informan.....	58
5. Teknik Pengumpulan data.....	60
6. Uji Keabsahan Data.....	64
7. Teknik Analisis Data.....	66
a. Reduksi Data.....	66
b. Penyajian Data	66
c. Penarikan Kesimpulan	66
G. Sistematika Penulisan	67
BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	69
A. Sejarah Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.....	69
B. Visi dan Misi Perpustakaan.....	70
C. Struktur Organisasi Perpustakaan	71
D. Jalur Akses Perpustakaan.....	76
E. Koleksi Perpustakaan	77
F. Layanan Perpustakaan	80
G. Layanan Informasi	81
H. Jam Buka Layanan Perpustakaan.....	83
BAB III : ANALISIS DAN PEMBAHASAN	84
A. Gambaran <i>Personal Branding</i> Pustakawan Dengan Sikap Positif Pada Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ...	84
1. <i>Personal branding</i> komponen kognitif pustakawan.....	85
2. <i>Personal branding</i> komponen afektif pustakawan.....	93
3. <i>Personal branding</i> komponen konatif pustakawan.....	100
B. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Mem- <i>Branding</i> Diri Pustakawan Dengan Sikap Positif.....	107
1. Kondisi Fisik Yang Kurang Baik	108
2. Lingkungan Kerja Yang Kurang Kondusif	110

BAB IV PENUTUP	111
A. Kesimpulan.....	111
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	120
Daftar Riwayat Hidup	157



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Tabel Respon Yang Digunakan Untuk Penyimpulan Sikap.....	41
Tabel 2.1	: Klasifikasi Koleksi Umum dan Koleksi Islam Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	77
Tabel 2.2	: Jam Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Bagan Sikap Dikutip Dari Mar'at Dengan Beberapa Modifikasi	36
Gambar 1.2 : Bagan Persepsi Dikutif Dari Mar'at Dengan Beberapa Modifikasi ...	37
Gambar 1.3 : Skema Cara Pengukuran Sikap	43
Gambar 2.1 : Struktur Organisasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	76
Gambar 2.2 : Layanan Informasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta...	80
Gambar 3.1 : Kognitif Positif Dan Negative Pustakawan Terhadap Pemustaka Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	92
Gambar 3.2: Structuralism theory (Perasaan Kehidupan Vital).....	109



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi	120
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Pustakawan	121
Lampiran 3 Pedoman Wawancara Pemustaka	124
Lampiran 4 Transkrip Hasil Wawancara Informan 1	125
Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara Informan 2	131
Lampiran 6 Transkrip Hasil Wawancara Informan 3	137
Lampiran 7 Transkrip Hasil Wawancara Informan 4	139
Lampiran 8 Transkrip Hasil Wawancara Informan 5	142
Lampiran 9 Transkrip Hasil Wawancara Informan 6	144
Lampiran 10 Transkrip Hasil Wawancara Informan 7	146



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menghadapi era informasi yang semakin kompetitif saat ini, perguruan tinggi di Indonesia dituntut untuk meningkatkan mutunya. Salah satu upaya agar dapat secara efektif meningkatkan mutu tersebut, perguruan tinggi perlu ditunjang oleh sejumlah aktivitas pendukung yang terkait, misalnya perpustakaan.¹ Hal ini berarti bahwa nilai suatu perguruan tinggi dapat diukur dari segi kualitas, kelengkapan dan kesempurnaan layanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat). Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai ciri khas yaitu adanya hubungan segitiga antara pustakawan,² mahasiswa dan pengajar. Hubungan segitiga ini menunjukkan mahasiswa maupun pengajar berhubungan langsung dengan pustakawan dalam hal mencari informasi atau penelusuran informasi.³ Karena sifat hubungan langsung ini maka pustakawan

¹ Edang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke Libqual* (Jakarta: Sagung Seto, 2013), 2.

² kata pustakawan berasal dari kata “pustaka” dengan demikian penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Bahan pustaka dapat berupa buku, majalah, surat kabar, bahan pandang-dengar, dan multi media. Rahman Hermawan dan Zulfikar Zain, *Etika Kepustakawanan* (Jakarta: CV Sanggung Seto, 2006), 45.

³ Sulistyio Basuki *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), 2.18.

perguruan tinggi haruslah orang yang ahli dalam subjeknya dan berkompeten melayani pemustakanya dengan baik.

Jadi, tugas pustakawan adalah melayani pemustaka dengan baik. Dalam kode etik pustakawan,⁴ pustakawan dituntut untuk dapat menyerap aspirasi dan harapan pemustaka, kemudian memberikan layanan sesuai keahliannya.⁵ Layanan perpustakaan ditinjau dari sifatnya merupakan usaha layanan yang memiliki beberapa karakteristik, seperti pelayanan *inseparability*, yakni suatu pelayanan yang biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang sama. Untuk itu perlu adanya interaksi antara pustakawan dan pemustaka dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas misalnya dengan adanya pendidikan pemakai, atau pelayanan sopan dan ramah.⁶ Dalam Al-Qur'an surat Al'imran ayat 159 mengisyaratkan bahwa sikap ramah, sopan dan lemah lembut merupakan suatu penghormatan kepada orang lain. Seorang pustakawan yang menggunakan tutur kata yang lemah lembut, berperilaku baik dapat membangun hubungan sosial positif dengan orang lain.

Menumbuhkan hubungan sosial yang positif dapat juga ditunjukkan melalui komunikasi, karena manusia adalah makhluk sosial yang tidak tahan hidup sendiri. Seseorang ingin selalu berhubungan dengan orang lain secara baik. Kondisi seperti itu oleh Abraham Maslow dalam Jalaluddin Rahmat disebut dengan kebutuhan akan cinta atau *belonging ness*. Kebutuhan tersebut

⁴ Kode etik pustakawan Indonesia yang ditetapkan oleh IPI pada 15 November 2006 menuangkan beberapa sikap dasar yang harus dimiliki pustakawan

⁵ Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2015), 115.

⁶ Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), 232.

adalah kebutuhan untuk menumbuhkan dan mempertahankan hubungan yang memuaskan dengan orang lain dalam hal interaksi dan asosiasi (*inclusion*), pengendalian dan kekuasaan (*Control*), dan cinta serta kasih sayang (*Affection*). Seseorang ingin mengendalikan dan dikendalikan, dan ingin mencintai dan dicintai.⁷ Kebutuhan sosial ini hanya dapat dipenuhi dengan komunikasi interpersonal yang efektif.

Dari pernyataan tersebut, jelas sudah bahwa kompetensi sosial pustakawan, terutama kemampuan berkomunikasi pustakawan memegang peranan penting dalam proses layanan kepada pemustaka. Kemudian kemampuan berkomunikasi yang baik itu juga merupakan modal bagi para pustakawan untuk dapat menghadapi beragam karakter yang dimiliki pemustaka.

Seperti dikatakan Sulistyio-Basuki bahwa salah satu keterampilan utama pustakawan profesional adalah berkomunikasi secara baik/iterpersonal.⁸ Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi dikatakan terjadi secara langsung (*primer*) apabila pihak-pihak yang terlibat komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media. Sedangkan komunikasi tidak langsung (*sekunder*) dicirikan oleh adanya penggunaan media tertentu.⁹

⁷ Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), 14.

⁸ Ika Krismayani, "Pustakawan Asertif (Studi tentang Asertifitas Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)", (Tesis: Tidak Diterbitkan), (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2012), 3

⁹ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2001), 17.

Sumber lain menyebutkan komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenai masalah yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan perilaku.¹⁰ Menurut Hardjana dalam Suranto Aw komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindak lanjuti dengan sebuah perbuatan secara suka rela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi, dan tidak ada hambatan untuk hal itu.¹¹ Sikap positif merupakan bagian dari komunikasi interpersonal yang ideal yang harus dimiliki oleh pustakawan agar nantinya tercipta komunikasi yang baik terhadap orang yang diajak berkomunikasi.

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal dapat ditunjukkan melalui dua cara yaitu menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang lain berinteraksi dengan kita. Sikap positif di sini mengandung tiga aspek: *pertama*, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri sendiri, dan merefleksikannya kepada orang lain. *Kedua*, memiliki perasaan positif saat berinteraksi dengan orang lain dalam pengertian ini kita dituntut untuk menikmati interaksi dan menciptakan suasana yang menyenangkan selama komunikasi berlangsung. *Ketiga*, sikap

¹⁰ *Ibid*, 17.

¹¹ *Ibid*, 18.

positif dapat dijelaskan pula dengan istilah dorongan (*stroking*).¹² Perilaku pendorong menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain. Perilaku ini bertentangan dengan ketidak acuhanan. Dorongan positif berbentuk pujian dan penghargaan, sedangkan dorongan negative bersikap menghukum dan menimbulkan pengertian.

Sikap positif juga merupakan suatu cara bereaksi terhadap suatu perangsang tertentu. Bagaimana reaksi seseorang jika ia terkena suatu rangsangan baik dari orang, beda-beda, ataupun situasi-situasi yang mengenai dirinya terutama dari kalimat berikut; “pustakawan A bersikap acuh tak acuh terhadap persoalan yang menyangkut pelayanan.” Kalimat ini dapat dikatakan bahwa sikap adalah suatu perbuatan atau tingkah laku sebagai reaksi atau respons terhadap suatu rangsangan (*stimulus*) yang disertai dengan pendirian dan perasaan orang lain.¹³

Dalam budaya *service excellence*, sikap positif ini sangatlah penting karena tugas pustakawan adalah berhubungan dengan berbagai macam pemustaka yang masing-masing berbeda latar belakang, berbeda status sosial, berbeda kepentingan, berbeda kedudukan, sehingga pustakawan dituntut mampu memahami pihak-pihak yang berhubungan dengannya. Agar nantinya citra positif selalu melekat dan menjadi *brand* positif pada diri pustakawan. Sikap positif ini juga dapat menunjang promosi jabatan pustakawan karena dalam dunia kerja promosi jabatan tidak hanya didasarkan atas prestasi kerja

¹² Suciati, *Komunikasi Interpersonal Sebuah Tinjauan Psikologi dan Perspektif Islam* (Yogyakarta: Buku Litera, 2015), 55-56.

¹³ Akyas Azhari, *Psikologi Umum dan Perkembangan* (Jakarta: PT Mizan Publika, 2004), 162.

semata. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh *Departemen Psikologi Stanford University*: 87,5% sebab keberhasilan seseorang dalam layanan, karier, kenaikan promosi jabatan, dan prestasi adalah *positive attitude*, dan 12,5% sisanya adalah karena kemampuan akademis dan kepintaran.¹⁴

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan di antara salah satu perpustakaan yang mempunyai banyak layanan perpustakaan¹⁵ asumsi umumnya semakin banyak layanan yang terdapat di suatu perpustakaan maka semakin sering terjadi interaksi antara pustakawan dengan pemustaka, di sana juga akan terlihat bagaimana gambaran sikap seorang pustakawan pada tiap-tiap layanan.¹⁶ Akan tetapi asumsi tersebut ternyata bertolak belakang dengan realitas yang terjadi pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Menjadi menarik, ketika peneliti temukan layanan yang kurang bahkan hampir tidak terjadi interaksi maupun komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Seperti layanan sirkulasi misalnya hampir tidak terjadi interaksi pada layanan tersebut menurut Lasa Hs, layanan sirkulasi merupakan ujung tombak pelayanan suatu perpustakaan karena pada layanan ini akan selalu terjadi interaksi dengan pengguna perpustakaan secara intensif dari pada layanan-layanan yang lainnya.¹⁷

¹⁴ Rahayu S. Purnami, *Sikap Positif Kunci Sukses Dalam Berkarier*. (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2014), 4.

¹⁵ Layanan-layanan yang terdapat di perpustakaan uin seperti layanan Informasi, Referensi, Elektronik Book, Serial, Tugas Akhir & F. Sirkulasi, Corner, Bebas Pustaka, Repository Digital. Ida Nor'ani Hadna, *Buku Panduan Perpustakaan Library Guide Book UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, (Yogyakarta: CV ARTI Group), 19.

¹⁶ Jimmy L. Goal, *Kendala Dan Sukses Seketaris Perusahaan dan Organisasi*. (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2015), 135.

¹⁷ Lasa Hs, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak Dua, 2013), 202.

Pada kasus ini terjadi pergeseran eksistensi layanan yang dulunya sirkulasi merupakan ujung tombak layanan perpustakaan, pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang menjadi ujung tombak layanan berpusat pada layanan informasi, layanan ini, merupakan layanan yang intensitas interaksi sosialnya cukup tinggi dari pada layanan-layanan yang lain. Ini disebabkan karena tiga faktor. Pertama geografis, yang mana pada layanan ini letaknya sangat strategis berada di lantai satu menghadap langsung ke arah pintu masuk. kedua factor *human relation* yang mengharuskan komunikasi timbal balik (*feedback*) secara langsung antara pustakawan dengan pemustaka dikarenakan layanan ini merupakan pusat informasi secara umum untuk bertanya tentang seputar perpustakaan. Ketiga factor teknologi pada layanan ini juga tidak terlalu dibutuhkan bantuan teknologi sehingga yang berperan aktif adalah seorang pustakawan.¹⁸

Hal demikian selaras dengan data yang peneliti temukan dari 20 pemustaka 11 menyatakan bahwa mereka sering berinteraksi dengan pustakawan pada layanan informasi, 5 pada layanan sirkulasi, dan 4 pada layanan tugas akhir. Berkenaan dengan interaksi langsung maupun tidak langsung seperti bertanya, saling sapa maupun saling senyum. Dari 20 pemustaka tersebut juga, merespon pertanyaan tentang: pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam memberikan layanan sudah bersikap positif. Dengan keterangan pilihan jawaban sangat setuju, setuju, tidak setuju

¹⁸ Peneliti melakukan observasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Pada tanggal 06 Maret 2018.

dan sangat tidak setuju. 16 menyatakan setuju, 3 sangat setuju dan 1 tidak setuju, dan 0 sangat tidak setuju.¹⁹

Berdasarkan fakta di atas, maka pustakawan perlu membranding dirinya dengan sikap positif, agar nantinya *personal branding* dengan sikap positif ini dapat meningkatkan visibilitas peran, komunikasi serta citra positif pustakawan, serta dapat dijadikan tinjauan dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kemudian peneliti memfokuskan kasus penelitian hanya pada pustakawan bagian informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. karena pada layanan ini dapat mengilustrasikan perilaku sikap positif pustakawan yang merupakan *branding* mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka menjadi alasan bagi peneliti untuk meneliti “*personal branding* pustakawan dengan sikap positif.” Hal tersebut menjadikan peneliti sangat tertarik, sehingga peneliti melakukan penelitian yang berjudul “*PERSONAL BRANDING PUSTAKAWAN MELALUI PEMBENTUKAN SIKAP POSITIF* (Studi Kasus Pustakawan Pada Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).”

¹⁹ Hasil Kuesioner 20 Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada tanggal 11 Maret 2018.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang peneliti paparkan tersebut, maka masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *personal branding* pustakawan dengan sikap positif pada layanan informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam melayani pemustaka?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadikan penghambat dalam menerapkan *personal branding* pustakawan dengan sikap positif pada layanan informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana *personal branding* pustakawan dengan sikap positif pada layanan informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadikan penghambat dalam menerapkan *personal branding* pustakawan dengan sikap positif pada layanan informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam penelitian yang dilakukan pasti ada kegunaan penelitian secara teoritis dan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Secara teori penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan yang memberikan manfaat kepada pembaca untuk mengetahui sikap positif. Serta menjadi bahan kajian untuk pustakawan dalam memperkuat kedudukannya dalam meningkatkan profesionalisme dengan memperkaya pengetahuan dan memperbaiki kualitas layanan menjadi semakin baik, sehingga citra pustakawan semakin cermerlang dengan performa pustakawan yang ideal di mata pemustaka.

2. Kegunaan Praktis

a. Peneliti

Menjadi pengetahuan bagi peneliti pribadi tentang *personal branding* pustakawan dengan sikap positif, dan sebagai modal pengetahuan serta menambah pengalaman sebagai calon pustakawan di kemudian hari.

b. Pustakawan

Untuk dapat menjadi bahan masukan, khususnya dalam menjalankan tugasnya di perpustakaan, serta sebagai sarana mengaplikasikan *personal branding* pustakawan dengan sikap positif dalam melayani pemustaka ketika memberi informasi.

c. Bagi perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Sebagai bahan acuan bagi mahasiswa program studi *Interdisciplinary Islamic Studies* pada konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi di masa yang akan datang dalam menyelesaikan tugas apabila mengambil tema yang sama.

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran, peneliti menemukan beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Dari penelusuran yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa kajian yang terkait dengan *personal branding* pustakawan dengan sikap positif. Hasil penelitian yang ditemukan yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ika Krismayani (2012), yang berjudul “Pustakawan Asertif” (Studi Tentang Asertifitas Pustakawan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). Tujuan dari penelitian ini untuk menilai bagaimana asertifitas pustakawan dibagian layanan umum serta informasi, promosi dan kerjasama dalam melayani pemustaka, apakah sudah berperilaku komunikasi asertif atau tidak. Asertifitas yang dinilai meliputi asertifitas verbal dan non-verbal. Selain itu dalam penelitian ini juga akan menjawab factor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam melakukan perilaku komunikasi asertif. penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi, wawancara, dan pengamatan. Hasil dari penelitian ini ialah menunjukkan bahwa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah cukup mampu untuk menunjukkan dan menerapkan perilaku komunikasi asertif.²⁰
2. Penelitian yang dilakukan oleh Musrifah (2016) yang berjudul “Pengaruh Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Sikap Pemustaka di Perpustakaan

²⁰ Ika Krismayani, *Pustakawan Asertif: Studi tentang Asertifitas*, vi.

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.” Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gaya komunikasi pustakawan dan sikap pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi pustakawan terhadap sikap pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini ialah metode deskriptif dan asosiatif dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Adapun metode penelitian kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan metode jenis survei, dengan populasi sebanyak 21.511 orang, dan diperoleh sampel sebanyak 393 responden. Pengumpulan data dianalisis dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan gaya komunikasi pustakawan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki nilai rata-rata 2,97 dalam kategori baik. Sikap pemustaka di perpustakaan Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki nilai rata-rata sebesar 3,01 termasuk dalam kategori baik. Terdapat pengaruh yang signifikan antara gaya komunikasi pustakawan terhadap sikap pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dibuktikan dengan nilai t hitungan lebih besar dari t table ($20,135 > 1,960$) dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,603 menunjukkan arah positif yang berarti semakin baik gaya komunikasi pustakawan, maka semakin baik pula sikap pemustaka dengan koefisien 0,713 memiliki pengaruh kuat.²¹

²¹ Musrifah, “Pengaruh Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Sikap Pemustaka di

3. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Puspasari (2010) yang berjudul “Meningkatkan Sikap Positif Siswa SMA Negeri 1 Muntilan Terhadap Matematika Melalui Pembelajaran Berbasis Masalah.” Tujuan penelitian ini untuk meningkatkan sikap positif siswa SMA Negeri 1 Muntilan terhadap matematika melalui Pembelajaran Berbasis Masalah. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian tindakan kelas (PTK). yang terbagi dalam 2 siklus. Setiap siklus meliputi: (1) perencanaan, (2) pelaksanaan tindakan, (3) observasi, (4) refleksi pembelajaran matematika kelas X-1 SMA Negeri Muntilan. Didesain menggunakan pendekatan Pembelajaran Berbasis Masalah pada materi dimensi 3. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui angket sikap positif siswa, observasi mengenai sikap positif siswa, observasi pelaksanaan pembelajaran melalui Pembelajaran Berbasis Masalah. Hasil penelitian ini menunjukkan, positif siswa, persentase sikap positif siswa pada aspek kognitif meningkat dari 64,11% pada pra tindakan dengan kualifikasi sedang menjadi 66,73% pada siklus I dengan kualifikasi tinggi dan meningkat menjadi 71,58% pada siklus II dengan kualifikasi tinggi, Aspek afektif meningkat dari 53,94% pada pra tindakan dengan kualifikasi sedang menjadi 59,09% pada siklus I dengan kualifikasi sedang dan meningkat menjadi 71,59% pada siklus II dengan kualifikasi tinggi, Aspek konatif meningkat dari 55,76% pada pra tindakan dengan kualifikasi sedang menjadi 63,14% pada siklus I dengan

kualifikasi sedang dan meningkat menjadi 73,06% pada siklus II dengan kualifikasi tinggi.²²

4. Penelitian yang dilakukan oleh Mei Normasari (2016) yang berjudul “Lima Sikap Positif Yang Mendukung Komunikasi Interpersonal Dalam Pembelajaran: Studi Deskriptif Kualitas Pada Pembelajaran Guru Dan Siswa SMA Tunagrahita di SLB/B-C Darma Wanita Kota Madium.” Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana lima sikap positif yang mendukung komunikasi interpersonal diterapkan dalam proses pembelajaran guru SMA Tunagrahita di SLB/B-C Darma Wanita Kota Madium. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi, wawancara, dan pengamatan. Hasil dari penelitian ini ialah menunjukkan bahwa dalam proses pembelajaran antara guru dan siswa SMA Tunagrahita di SLB/B-C Darma Wanita Kota Madium sangatlah dibutuhkan lima sikap positif yang mendukung komunikasi interpersonal. Karena mengajar anak-anak yang berkebutuhan khusus, memang butuh kesabaran, jiwa kepedulian, dan ketelitian yang ekstra untuk mendidik anak-anak yang dibawah rata-rata IQnya. Anak berkebutuhan khusus tidak semata-mata hanya butuh pelajaran akademik namun yang lebih penting adalah kebiasaan bersosialisai dengan orang lain dan diajarkan keterampilan yang bisa membuatnya selalu senang dihargai

²² Winda Dewi Puspasari, “Meningkatkan Sikap Positif Siswa Sma Negeri 1 Muntilan Terhadap Matematika Melalui Pembelajaran Berbasis Masalah,” (Skripsi: Tidak Diterbitkan), (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2010), vii. http://eprints.uny.ac.id/2280/1/WINDA_DEWI_PUSPASARI_%2806301244055%29.pdf (diakses pada 18 Desember 2018)

orang lain disekitarnya, agar ketika mereka lulus, mereka tidak diremehkan oleh orang lain yang lebih sempurna dari mereka.²³

5. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Ferra Lisia Inami, Rizki Nurislaminingsih (2017) yang berjudul “Analisis Bentuk *Personal Branding* Pustakawan Melalui Media Sosial (Studi Kasus Pada Akun Media Sosial Pustakawan di Kota Semarang, Salatiga, dan Yogyakarta).” Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana bentuk *personal branding* pustakawan melalui media sosial serta apa tujuan pustakawan melakukan upaya *personal branding* di media sosial. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan rancangan bersifat kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode purposive sampling digunakan untuk memperoleh informan dalam penelitian ini dengan mengambil enam informan yang terlibat langsung. Hasil dari penelitian ini ialah *personal branding* pustakawan melalui media sosial ditemukan bahwa terdapat informan yang memiliki spesialisasi di bidang pustakawan ilmuwan, terdapat informan dengan spesialisasi dibidang SLiMS, terdapat informan dengan spesialisasi sebagai konsultan perpustakaan, terdapat pula informan yang memiliki spesialisasi di bidang kepenulisan (writer librarian), serta terdapat pula informan dengan spesialisasi dalam pengembangan TI di perpustakaan. Tujuan pustakawan dalam membangun *personal branding* berbeda dari satu pustakawan dengan pustakawan lain,

²³ Mei Normasari, “Lima Sikap Positif Yang Mendukung Komunikasi Interpersonal Dalam Pembelajaran: Studi Deskriptif Kualitas Pada Pembelajaran Guru Dan Siswa SMA Tunagrahita Di SLB/B-C Darma Wanita Kota Madiun.” (Skripsi: Tidak Diterbitkan), (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016), xv.

diantaranya untuk berbagi informasi, komunikasi, dokumentasi, pembentukan citra, eksistensi diri, sarana *personal branding*, serta penyalur aspirasi.²⁴

6. Penelitian yang dilakukan oleh Zamiatul Laelly (2016) yang berjudul “*Personal Branding* Pejabat Publik Di Media Sosial (Analisis Isi Timeline Akun Fanpage Ridwan Kamil Periode Desember 2015)”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui *personal branding* yang dibangun oleh Ridwan Kamil, dan *personal branding* yang dominan ditampilkan dalam posting di akun Fanpage Ridwan Kamil periode Desember 2015. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengirim timeline akun Fanpage Ridwan Kamil pada periode Desember 2015 sebanyak 63 pengajuan, dan sampel yang digunakan adalah seluruh populasi. Hasil dari penelitian ini ialah, item pada timeline akun Fanpage Ridwan Kamil selama periode Desember 2015 yang terdiri dari 63 item, sebanyak 53 item mencerminkan *personal branding* dengan mengambil ukuran teori pembentukan konsep konsep *personal branding* delapan oleh Peter Montoya. Dari 53 item tersebut, dapat ditentukan dalam 18 pengiriman atau 33,96% termasuk kategori spesialisasi, 10 posting atau 18,86% termasuk kategori kepemimpinan, 12 item atau 22,64% termasuk kategori kepribadian, dua pengiriman atau 3,77% termasuk perbedaan kategori, 3 pengiriman atau 5,66% terlihat, dua pengiriman atau 3,77% tidak termasuk

²⁴ Dwi Ferra Lisia Inami, Rizki Nurislaminingsih, “Analisis Bentuk Personal Branding Pustakawan Melalui Media Sosial (Studi Kasus Pada Akun Media Sosial Pustakawan di Kota Semarang, Salatiga, dan Yogyakarta), “ *Ejournal3.undip.ac.id*, No. 4 Volume 6, (2017), 1. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23219> (diakses 13 November 2019)

kategori persatuan, 3 pengiriman atau 5,66% tidak termasuk kategori ketegasan, dan 3 pengiriman atau 5,66% termasuk kategori niat baik. Sementara itu, *personal branding* adalah kategori spesialisasi *personal branding* yang paling dominan muncul yang mendapatkan frekuensi akuisisi 18 item atau 33,96%.²⁵

Pada penelitian pertama memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu sama-sama meneliti tentang komunikasi interpersonal pustakawan yang sama asertifitas dan sikap positif keduanya merupakan bagian dari keterampilan komunikasi interpersonal. namun juga memiliki perbedaan yaitu dalam fokus penelitian dan metode yang digunakan. Penelitian kedua juga memiliki kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu memiliki topik penelitian yang sama yaitu mengenai gaya komunikasi pustakawan (keterampilan sosial). Namun penelitian yang peneliti lakukan juga memiliki perbedaan dalam waktu tempat serta dalam fokus kajian, yaitu mengenai sikap positif pustakawan merupakan sub dari keterampilan sosial. Sedangkan penelitian ketiga terdapat kesamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu sama-sama meneliti tentang sikap positif pada aspek kognitif, afektif, dan konatif. Akan tetapi terdapat perbedaan dengan peneliti pada aspek jenis penelitian, subjek penelitian, dan objek penelitian.

²⁵ Zamiatul Laelly, "Personal Branding Pejabat Publik Di Media Sosial (Analisis Isi Timeline Akun Fanpage Ridwan Kamil Periode Desember 2015)," (Skripsi: Tidak Diterbitkan), (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), vii. http://digilib.uin-suka.ac.id/2015/2/11730093_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf (diakses pada 13 November 2019)

Adapun penelitian keempat terdapat kesamaan dengan penulis, sama-sama meneliti sikap positif yang merupakan bagian dari komunikasi interpersonal, dan jenis penelitian yang sama. Akan tetapi terdapat perbedaan pada metodologi penelitian yang mana penelitian Mei Normasari menggunakan pendekatan lima sikap positif dari Devito sedangkan penulis menggunakan pendekatan tiga komponen sikap dari Bimo Walgito. Pada penelitian kelima terdapat persamaan dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti pada aspek *personal branding* akan tetapi terdapat perbedaan pada aspek *branding* yang digunakan peneliti menggunakan sikap positif sedangkan peneliti tersebut menggunakan *branding* dengan media sosial. pada penelitian keenam terdapat juga kesamaan yaitu sama pada aspek branding yang diteliti akan tetapi cara *branding* dan jenis penelitian, subjek penelitian, dan objek penelitian yang digunakan berbeda.

E. kerangka Teoritis

1. Pustakawan

Dalam kamus umum bahasa Indonesia, disebutkan bahwa pustakawan adalah orang yang bergerak dalam bidang ilmu perpustakaan, ahli perpustakaan. Sedangkan menurut Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI), pustakawan ialah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan

informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.²⁶ Adapun menurut UU NO. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, di perpustakaan terdapat dua kelompok pustakawan, yaitu (1), pustakawan dan (2) tenaga teknis pustakawan. Pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui Pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas jawaban untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sedangkan tenaga teknis perpustakaan adalah tenaga non-perpustakaan yang secara teknis mendukung pelaksanaan fungsi pustakawan, misalnya tenaga teknis komputer, audiovisual, dan ketatausahaan.²⁷

Terdapat pengertian pustakawan menurut para ahli, Wiji Suwarno mendefinisikan pustakawan adalah tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki Pendidikan ilmu manajemen perpustakaan, baik melalui pendidikan, kursus, seminar, maupun kegiatan sekolah formal.²⁸ Sedangkan menurut Lasa Hs, pustakawan adalah Tenaga profesional dan fungsional di bidang perpustakaan, Informasi dan dokumentasi. Adapun menurut Sulistyio Basuki, pustakawan ialah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misi lembaga induknya. Sedangkan Zulfikar Zain mendefinisikan:

²⁶ Putera Mustika, "Profesionalisme Pustakawan," *Buletin Perpustakaan*, No. 57, Vol. 5, (7 Mei 2017), 30. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9097> (diakses 13 November 2019)

²⁷ Agung Nugrohadhi, *Personal Branding Pustakawan* (Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata, 2016), 8.

²⁸ Wiji Suwarno, *Perpustakaan dan Buku; Wacana Penulisan dan Penerbitan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 33.

“Pustakawan berasal dari kata “pustaka” dengan demikian penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Bahan pustaka dapat berupa buku, majalah, surat kabar, bahan pandang-dengar, dan multi media”.²⁹

Dari beberapa pengertian para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah profesi yang setara dengan profesi lainnya. Karena memiliki kompetensi yang diperoleh melalui Pendidikan maupun pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Keberadaan pustakawan sendiri memiliki fungsi yang berbeda dari masa ke masa dalam paradigma lama, pustakawan dipercaya sebagai pemelihara utama sumber informasi dan pengetahuan. Akan tetapi, dalam paradigma baru, itu semua telah bergeser. Ini didasari oleh suatu realita kekinian bahwa sistem informasi global telah membuat kemungkinan tersedianya saluran-saluran informasi dan pengetahuan. Sehingga menggeser fungsi pustakawan, baik sedikit maupun banyak. Pustakawan dalam paradigma yang berlaku sekarang hanya menjadi salah satu dari sekian banyak profesional di bidang informasi. Selain itu, pustakawan tidak hanya sebagai penjaga buku semata. Dalam paradigma baru, perpustakaan tidak hanya menjadi gudang buku, tetapi sudah menjadi pusat sumber daya informasi. Dengan demikian, saat ini, pustakawan telah berubah fungsinya menjadi seorang yang mencari-sajikan informasi.³⁰

²⁹ Hermawan dan Zain, *Etika Kepustakawanan*, 45.

³⁰ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional* (Yogyakarta: Diva Press, 2012), 78.

Dengan kata lain, pustakawan tidak hanya sebagai objek pasif, yang hanya melayani. Tetapi, ia sudah saatnya untuk menyajikan kembali informasi yang dicari-dikelola, yang kemudian disajikan kembali dalam bentuk karya baru yang berupa karya sendiri.

2. *Branding*

Branding berasal dari kata *brand* yang bermakna merek. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2014) edisi IV, merek diartikan sebagai: 1) tanda yang dikenalkan oleh perusahaan (pabrik, produsen, dan sebagainya) pada barang yang dihasilkan sebagai tanda pengenal; cap (tanda) yang menjadi pengenal untuk menyatakan nama dan sebagainya, dan 2) kegagahan; keunggulan; kualitas. Sementara dalam Undang-undang nomor 15 tahun 2001 tentang merek menyebutkan bahwa merek adalah tanda yang berupa gambar, nama, kata, huruf-huruf, angka-angka, susunan warna atau kombinasi dari unsur-unsur tersebut yang memiliki daya pembeda dan digunakan dalam kegiatan.³¹

Terdapat pengertian *Brand* menurut para ahli, Kartajaya mendefinikan *brand* adalah indikator nilai yang ditawarkan kepada pelanggan dan atau aset yang menciptakan value bagi pelanggan dengan memperkuat loyalitasnya.³² Sedangkan menurut Jackie Ambadar, *brand* adalah nama, istilah, logo, tanda atau lambang untuk mengidentifikasi penjual untuk membedakan dari produk pesaing.³³ Adapun menurut Kotler

³¹ Nugrohadhi, *Personal Branding Pustakawan*, 120.

³² Hermawan Kartajaya, *Positioning, Diferensiasi, dan Brand*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004), 11.

³³ Nugrohadhi, *Personal Branding Pustakawan*, 121.

dan Killer, *brand* adalah nama, istilah, lambang, atau desain, atau kombinasinya yang dimaksudkan untuk mengidentifikasi barang atau jasa dari salah satu penjual atau kelompok dalam mendiferensikan mereka dari pesaing.³⁴

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa *brand* adalah suatu istilah, nama, lambang, warna atau kombinasi semuanya yang menjadi pembeda antara sebuah produk dalam dunia usaha.

Dalam dunia usaha, konsep mengenai *brand* telah didefinisikan dengan baik. *brand* adalah persepsi yang dimiliki oleh pelanggan atau calon pelanggan. *brand* melukiskan bagaimana pengalaman pelanggan saat berhubungan dengan suatu perusahaan. *brand* dapat dilukiskan sebagai bentuk desain, logo, kata-kata unik yang mampu membedakan produk suatu perusahaan dengan milik kompetitor. Seiring waktu, definisi merek mengalami perluasan makna. Persepsi merek telah diasosiasikan menjadi suatu bentuk kredibilitas, kualitas, dan kepuasan di benak pelanggan.³⁵ Oleh sebab itu, suatu merek tertentu mampu memberikan kegunaan (*benefit*) dan nilai (*value*) yang berbeda dari sekian banyak pilihan merek yang ada. Definisi merek untuk legalitas hukum disebut sebagai hak merek yang didaftarkan pada HAKI. Definisi merek untuk mempresentasikan identitas perusahaan atau produk disebut sebagai

³⁴ *Ibid.*

³⁵ Sndy Wahyundi, *Entrepreneurial Branding And Selling*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 53.

nama/logo produk.³⁶ Pengertian *brand* untuk suatu produk juga dapat digunakan untuk orang, konsep pengertian tersebut dinamakan dengan pengertian *personal branding*.

3. *Personal Branding*

Personal branding adalah satu hal yang sangat penting, dan syarat utama dalam menunjang kesuksesan seseorang. Apakah ia seorang pengusaha, eksekutif, karyawan, pelajar, mahasiswa, atau pustakawan; perlu *personal branding* yang bagus dari dirinya. Tidak semua orang memiliki *personal branding* yang bagus. Tapi kebanyakan orang sukses pasti memiliki *personal branding* yang bagus. *personal branding* yang terpancar dari diri seseorang, bisa menjadi positif atau negatif tergantung bagaimana ia ingin menampilkannya. *personal branding* layaknya “aura” dari dalam diri seseorang. Orang akan melihat aura itu, dan mempersepsikannya dalam benak mereka.³⁷ *Personl branding* ini didasarkan atas nilai-nilai kehidupan seseorang dan memiliki relevansi tinggi terhadap siapa sesungguhnya dirinya.

Personal branding merupakan merek ‘pribadi seseorang’ di benak semua orang yang ia kenal. *Personal branding* akan membuat semua orang memandang secara berbeda dan unik. Orang mungkin akan lupa dengan wajah, namun, ‘merek pribadi’ seseorang akan selalu diingat orang

³⁶ Cindy Yunitasari dan Edwin Japarianto, "Analisa Faktor-Faktor Pembentuk Personal Branding dari C.Y.N, " *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, No. 1, Vol. 1, (2013), 2. <https://docobook.com/analisa-faktor-faktor-pembentuk-personal-branding-dari-cyn.html> (diakses 13 November 2019)

³⁷ Agoez Perdana, *Membangun Personal Branding*, dalam <https://www.kompasiana.com/agoezperdana/550eaf56a33311b12dba8374/membangun-personal-branding> (diakses 13 November 2019)

lain. Konsistensi merupakan prasyarat utama dari *personal branding* yang kuat. Hal-hal yang tidak konsisten akan melemahkan *personal branding* seseorang, di mana pada akhirnya akan menghilangkan kepercayaan serta ingatan orang lain terhadap diri seseorang.³⁸

Oleh sebab itu, *personal branding* secara efektif yang konsisten, seseorang akan mampu menjadi ahli dalam bidang tertentu, membangun reputasi solid dalam industri tertentu, serta meningkatkan reputasi dan nama baik di pasaran. Tujuan *personal branding* adalah supaya bisa mempunyai identitas atau image yang menonjol dan berbeda dari yang lain. Setelah ia fokus dan mampu menyampaikan pesan tentang siapa dirinya, langkah terakhir adalah menyebarkan semua itu dengan menggunakan media-media yang cocok atau yang digunakan oleh audiens.³⁹ Dengan demikian membangun *personal branding* di masa kini, seseorang akan menghantarkan kesuksesan di masa depan.

a) Mengapa *personl branding* sangat penting

- 1) Dunia bisnis akan semakin kompetitif dan dampak globalisasi semakin terasa, semua orang berlomba untuk mendapatkan pelanggan yang sama.
- 2) Hubungan baik dengan pelanggan yang akan menentukan penjualan, bukan lagi kualitas atau harga produk yang kita jual.

³⁸ Wahyundi, *Enterepreneurial Branding And Selling*, 54.

³⁹Ivan Mulyadi, *Apakah Personal Branding itu Penting*, dalam <https://marketing.co.id/apakah-personal-branding-itu-penting/> (diakses 13 November 2019)

- 3) *Personl branding* akan menjadi titik awal (*tipping point*) yang ada dalam pikiran pelanggan saat akan mengevaluasi produk atau jasa yang kita jual.
- 4) *Personl branding* akan mengarahkan strategi bisnis dan memberi nilai tambah bagi diri sendiri.
- 5) Dapat membantu kita untuk tetap fokus pada penciptaan nilai diri sendiri dan produk yang seseorang jual.
- 6) *Personl branding* dapat memimpin kita pda kenyamanan pribadi dan kepuasan kerja.⁴⁰

b) Mengapa seseorang harus memiliki *personal branding*

- 1) Untuk meningkatkan kepercayaan orang lain atas kemampuan berkerja dan berbisnis.
- 2) Untuk kualitas bisnis yang ia jalankan.
- 3) Untuk memahami diri sendiri lebih baik, kemudian mengembagkannya.
- 4) Untuk memudahkan diri melihat dengan jelas gambaran mengenai masa depan.
- 5) Untuk melakukan deferensiasi terhadap competitor.
- 6) Untuk melakukan control terhadap diri sendiri.
- 7) Untuk memperoleh keberhasilan.
- 8) Untuk keberlangsungan hidup.
- 9) Untuk memperoleh prestasi.

⁴⁰ Wahyundi, *Enterepreneurial Branding And Selling*, 55.

10) Untuk kepuasan hidup.⁴¹

Dengan kata lain *personal branding* itu bagaimana seseorang mengembangkan dan memaksimalkan potensi diri (*skill*), perilaku (*behaviour*) dan memahami nilai unggul (*value*) apa yang ingin dilakukan dan ingin dicapai dalam dirinya. Memang butuh usaha ekstra, karena dalam proses pembentukan *brand personal* banyak hal yang harus seseorang lakukan sendiri.

4. *Personal Branding* Pustakawan

Profesi pustakawan sudah terobsesi dengan citra diri, sehingga diharapkan pustakawan dapat membangun citra diri yang baik sebagai profesi pustakawan makin membaik. Sementara, anggapan bahwa pustakawan sebagai *second class* dibandingkan dengan profesi lain seperti hakim, dokter, akan semakin pudar. Adanya *image* buruk bagi pustakawan pada masa lalu, akan menyudutkan peran pustakawan. Imbasnya, pustakawan menjadi frustrasi dikarenakan kemampuan gerak operasional perpustakaan terbebani oleh masalah-masalah intern yang mendera perpustakaan. Citra perpustakaan dan pustakawannya harus terus diperjuangkan, melalui kerja keras dan peningkatan keterampilan agar masyarakat mengetahui kedudukan dan fungsi pustakawan saat ini. Salah satu cara yang dapat dilakukan yakni meningkatkan citra profesi

⁴¹ *Ibid.*

pustakawan untuk dikembangkan melalui *personal branding* yang semakin membaik di mata masyarakat yang dilayani.⁴²

Personal branding pustakawan dapat dimaknai sebagai *image* yang kuat dari seorang pustakawan dengan kemampuan pendidikan kepustakawanan yang dimilikinya untuk mengangkat nama (*brand*) perpustakaan yang dinaunginya.⁴³ *Personal branding* pustakawan dapat dimaknai juga sebagai merek diri seorang pustakawan, di mana pustakawan mengendalikan penilaian orang lain terhadap diri pustakawan sebelum terjadi pertemuan secara langsung. Bagi seorang pustakawan tentu citra positif menjadi penting, karena menyangkut nasib dan eksistensi dari perpustakaan.⁴⁴

Dengan demikian seorang pustakawan mesti aktif dalam proses melakukan perbaikan diri sebagai individu, agar ketika *personal branding* sudah melekat pada diri individu pustakawan, ia semakin mudah dikenali oleh orang lain. Potensi ini pun akan semakin mudah dikomunikasikan ketika orang lain telah banyak mengenal suatu *personal branding* dari individu pustakawa. Dalam penyelenggaraan perpustakaan, pustakawan merupakan salah satu komponen yang menentukan keberhasilan kegiatan layanan, baik layanan yang sifatnya *public services* maupun *technical services*. Lembaga perpustakaan tergolong sebagai salah satu lembaga yang bergerak di bidang layanan jasa informasi. Melalui kegiatan layanan

⁴² Nugrohadhi, *Personal Branding Pustakawan*, 3.

⁴³ Rina Handayani, "Personal Branding Pustakawan Di Perpustakaan," *Pustakaloka*, No. 1, Vol. 7, (2015). 4. <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/download> (diakses 13 November 2019)

⁴⁴ Nugrohadhi, *Personal Branding Pustakawan*, 4.

seperti itu, diharapkan berbagai kebutuhan informasi para penggunanya dapat terpenuhi.⁴⁵ Terdapat banyak cara yang bisa dilakukan oleh pustakawan agar dapat membentuk citra diri yang positif dengan *personal branding*. Menurut Haryanto dalam Agung Nograhadhi mem-branding diri, dapat dilakukan dengan empat cara yaitu sebagai berikut:

a) **Cara mem-branding diri pustakawan**

1) **Melakukan integritas diri**

Personal branding dapat tercipta apabila seseorang mengetahui keahlian apa yang ingin ia kuasai dan dapat ia kuasai sehingga ia mampu mengetahui jati dirinya yang sebenarnya. Setelah mengetahui bidang apa yang ia ingin geluti, maka tahap selanjutnya adalah fokuskan diri pada hal-hal yang berhubungan dengan bidang tersebut. Misalkan apabila tertarik dengan dunia marketing, maka pelajailah hal-hal yang berhubungan dan bernuansa marketing. Jangan sungkan untuk menunjukkan pada orang lain bahwa ia sangat spesialis di dunia marketing.

2) **Melakukan diferensia**

Manusia diciptakan oleh sang maha kuasa secara unik, tidak ada individu lain yang sama antara satu dengan yang lainnya. Oleh sebab itu, setiap orang mempunyai kesempatan untuk melakukan/mem-branding sesuai dengan jati diri masing-masing. Melalui keunikan

⁴⁵ Yunus Winoto, "Peranan Brand Endorser Dan Personal Branding Pustakawan Dalam Lembangan Citra Perpustakaan: Dalam Tinjauan Komunikasi," *Visi Pustaka*, 8 No. 2, Vol. 1, (Agustus 2016). 6. <https://ejournal.perpusnas.go.id/vp/article/view/97/pdf> (diakses 13 November 2019)

tersebut, ia tidak perlu membentuk diri untuk menjadi orang lain. Sebagai contoh banyaknya orang yang mengidolakan artis tertentu, kemudia ia membentuk penampilannya persis artis tersebut. *Personal branding* seperti ini akan berdampak sia-sia karena ia tidak akan dapat menciptakan *personal branding* pada dirinya sendiri sebgas artis tersebut dan terlebih lagi ia tidak akan menjadi artis tersebut. Orang lain atau masyarakat akan lebih mengenal siapa yang pertama kali mempositioningkan *personal branding* tersebut, dan orang lain hanya akan melihat transformasi artis tersebut pada dirinya, hingga pada akhirnya ia bukanlah dirinya yang sebenarnya.⁴⁶

3) Dengan komunikasi yang baik

Komunikasi adalah hal terpenting dalam melakukan *branding*, seseorang yang melakukan *personal branding* hendaknya mengkomunikasikan upaya-upaya apa yang telah dilakukan, dan *sharing*-kan hal tersebut kepada teman atau kenalan. Hal ini dapat dilakukan mulai dari hal-hal yang bersifat formil hingga non formil. Formil bisa melalui aktivitas studi group yang ada, sedangkan non formil bisa melalui diskusi atau proses bercanda. Karena pada dasarnya seseorang melakukan *personal branding* dengan tujuan agar ia dapat dikenal orang lain sebagai individu yang berbeda, melalui kelebihan-kelebihannya. Untuk itu perlu adanya upaya

⁴⁶ Nugrohadhi, *Personal Branding Pustakawan*, 124.

mengkomunikasikan kelebihan/keahliannya. Ia tidak perlu takut untuk dibilang sombong, cobalah untuk *positive thinking*.

4) Dengan *positive attitude*

Proses mem-*brand*-kan diri atau *personal branding* dapat juga dilakukan dengan sikap positif dalam menyikapi segala sesuatu. Setiap orang harus mampu memandang segala sesuatu dari sikap positifnya. Kebanyakan orang mempunyai pemikiran pragmatis. Artinya dalam melakukan sesuatu, mereka selalu berfikir benefit apa yang bisa didapatkan, baik secara langsung maupun tidak langsung (kasat mata). Sikap seperti inilah yang membuat pola pikir seseorang menjadi sempit, memandang sesuatu hanya berdasarkan kepuasan sesaat. Sementara pembentukan *personal branding* dengan sikap positif tidak dapat dilakukan secara instan, akan tetapi dibutuhkan proses. Selama sikap itu positif maka jangan ragu untuk melakukan. Dengan demikian orang akan melihat ia sebagai pribadi tidak saja memiliki skil individu, tetapi juga pribadi yang ber-*attitude* positif.⁴⁷

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *positive attitude* dalam melihat gambaran cita positif pustakawan, dengan *personal branding* melalui pembentukan sikap positif pada layanan informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijga Yogyakarta. Pemilihan cara mem-*branding* diri dengan sikap positif ini dikarenakan seringnya terjadi interaksi antara pemustaka dengan pustakawan pada layanan ini. Sehingga sikap positif dalam

⁴⁷ *Ibid.* 125.

memberikan pelayanan akan sangat mempengaruhi dalam proses pemberian pelayanan dan citra yang terbentuk.

5. Sikap Positif Pustakawan

Sikap merupakan kesiapan atau keadaan siap untuk timbulnya suatu perbuatan atau tingkah laku. Sikap juga merupakan organisasi keyakinan-keyakinan seseorang mengenai objek atau situasi yang relative ajek, yang memberi dasar kepada orang untuk membuat respons dalam cara tertentu. Sikap merupakan penentu dalam tingkah laku manusia, sebagai reaksi sikap selalu berhubungan dengan dua hal yaitu “like” atau “dislike” (senang atau tidak senang, suka atau tidak suka). Mengacu kepada pengalaman individu (pengalaman, latar belakang, Pendidikan, dan kecerdasan), maka reaksi yang dimunculkan terhadap satu objek tertentu.⁴⁸ Objek yang dimaksud bisa berupa merek, layanan, pengecer, perilaku tertentu dan lain-lain.⁴⁹ Adapun pengertian sikap menurut para ahli:

a) Pengertian sikap

Terdapat pengertian sikap menurut para ahli, menurut Seokidjo Notoatmojo sikap merupakan reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek.⁵⁰ Sedangkan menurut Linda L.

⁴⁸ Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta: Prenada Media, 2011), 54.

⁴⁹ Kurniawati Mulyanti & A Fachrurozi, “Analisis Sikap Dan Perilaku Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Bank Sampah: Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Bahagia Bekasi Utara,” *OPTIMAL*” No. 2, Vol.10, (September 2016), 4. <https://media.neliti.com/media/publications/154615-ID-> (diakses 5 Agustus 2019)

⁵⁰ Seokidjo Notoatmojo, *Prinsip-Prinsip Dasar Dalam Ilmu Kesehatan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 130.

Davidoff: sikap adalah konsep evaluative yang telah dipelajari dan dikaitkan dengan pola pikiran, perasaan dan perilaku seseorang.⁵¹

“Sikap merupakan produk dari proses sosialisasi di mana seseorang bereaksi sesuai dengan rangsangan yang diterimannya. Jika sikap mengarah pada objek tertentu, berarti bahwa penyesuaian diri terhadap objek tersebut, dipengaruhi oleh lingkungan sosial dan kesediaan untuk beraksi dari orang tersebut terhadap objek”.⁵²

“Sikap merupakan organisasi pendapat, keyakinan seseorang mengenai objek atau situasi yang relative ajeg, yang disertai adanya perasaan tertentu, dan memberikan dasar kepada seseorang tersebut untuk membuat respon atau berperilaku dalam cara tertentu yang dipilihnya”.⁵³

Berdasarkan pengertian tersebut dari beberapa ahli maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Sikap merupakan faktor pendorong yang ada dalam diri seseorang yang dapat menimbulkan perilaku tertentu. Reaksi ini diperoleh dari kombinasi pikiran, keyakinan dan perilaku objek. Kemudian untuk dapat membedakan sikap dengan faktor pendorong-pendorong yang lain, maka perlu diketahui ciri-ciri sikap sebagai berikut:

b) Ciri-ciri sikap

1) Sikap bukan dibawa sejak lahir melainkan dibentuk atau dipelajari sepanjang perkembangan itu dalam hubungan dengan obyeknya. Sifat ini yang membedakan dengannya dengan dengan sifat motif-motif biogenis seperti lapar, haus, kebutuhan akan istirahat.

⁵¹ Linda L. Davidoff, *Psikologi Suatu Pengantar* (Jakarta: Erlangga, 1991), 333.

⁵² Mar'at, *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982), 9.

⁵³ Bimo Walgito, *Psikologi Sosial Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Andi Yogya, 1999), 127.

- 2) Sikap dapat berubah-ubah karena sikap itu dapat dipelajari dan sikap dapat dapat berubah pada orang-orang bila terdapat keadaan-keadaan dan syarat-syarat tertentu yang mempermudah sikap pada orang lain.⁵⁴
- 3) Sikap tidak berdiri sendiri, tetapi senantiasa mempunyai hubungan tertentu terhadap suatu objek dengan kata lain, sikap itu terbentuk, dipelajari atau berubah senantiasa berkenaan dengan suatu objek tertentu yang dapat dirumuskan dengan jelas.
- 4) Objek sikap itu merupakan suatu hal tertentu tetapi dapat juga merupakan kumpulan hal-hal tersebut.
- 5) Sikap mempunyai segi-segi motivasi dan segi-segi perasaan, sifat alamiah yang membedakan sikap dan kecakapan-kecakapan atau pengetahuan-pengetahuan yang dimiliki orang.⁵⁵

Ciri-ciri tersebut di atas merupakan ciri-ciri sikap yang dapat digunakan untuk membedakan sikap dengan pendorong-pendorong lain yang ada dalam diri manusia. Sikap dapat pula bersifat positif dan dapat pula bersifat negatif. Sikap positif ialah kecenderungan tindakan seperti mendekati, menyenangkan, mengharapkan obyek tertentu. Sikap negatif terdapat kecenderungan untuk menjauhi, menghindari, membenci, tidak

⁵⁴ A. Wawan dan Dewi M, *Teori & Pengukuran Pengetahuan Sikap Dan Perilaku Manusia* (Yogyakarta: Mulia Medika, 2010), 34.

⁵⁵ *Ibid*, 35.

menyukai obyek tertentu.⁵⁶ Hamacheck dalam suciati membuat rumusan tentang sikap, khususnya sikap positif. Orang-orang yang memiliki sikap ini akan selalu tersenyum dan tertawa karena ia tidak pernah pernah memiliki pemahaman yang negatif terhadap sesuatu. Tujuan yang diharapkan dari orang-orang ini tidak lain adalah menuju kualitas diri yang lebih baik dari sebuah hubungan interpersonal.⁵⁷ Beberapa elemen-elemen yang bisa dijadikan indikator orang yang memiliki sikap positif sebagai berikut:

c) Indikator sikap positif

- 1) Tidak suka menghakimi orang lain: berfikir hitam dan putih seringkali membuat persoalan terlalu sederhana. Pendekatan ini lebih bersifat menghakimi orang lain. Orang-orang yang positif akan cenderung untuk meninggalkan situasi ini, dan memilih untuk melihat sisi baik daripada sisi buruk. Terlebih lagi mereka akan berusaha untuk merubah situasi buruk menjadi lebih baik.

Bagi mereka, tidak ada waktu untuk membicarakan orang lain, tetapi lebih berorientasi untuk memecahkan suatu masalah.

Manageman pendekatan ini bukan berdasarkan atas “siapa” tetapi lebih kepada “apa”.

- 2) Dapat mengendalikan diri sendiri: penyaluran emosi positif kepada orang lain bukan menjadi masalah, karena orang lain ikut bahagia. Namun sebaliknya, kebanyakan orang akan mengenakan

⁵⁶ *Ibid*, 34.

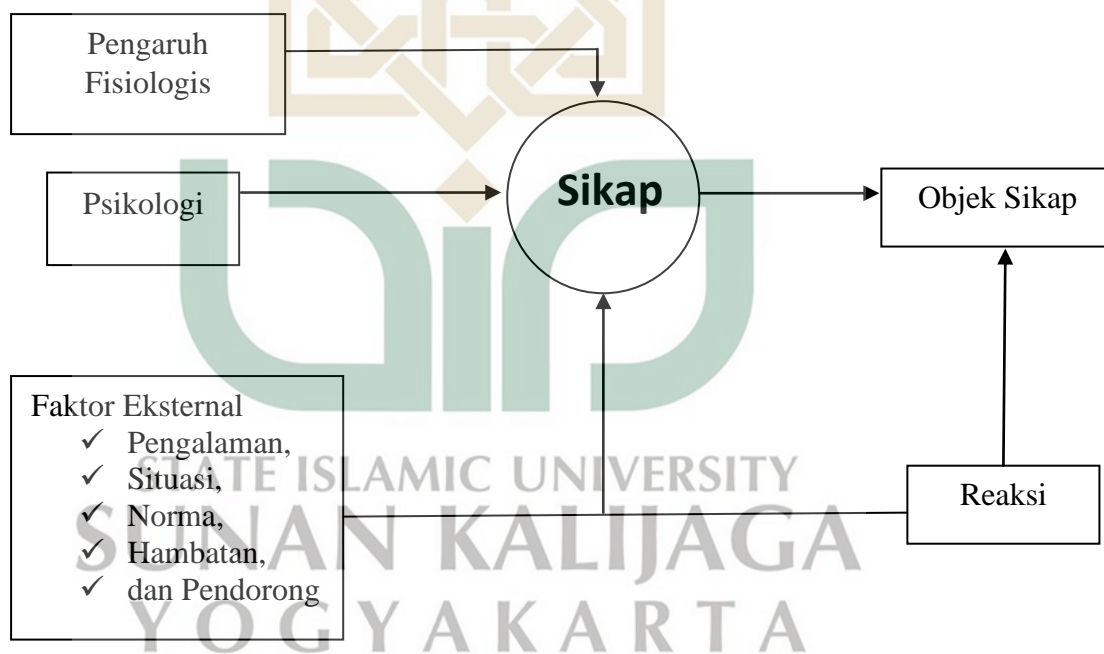
⁵⁷ Suciati, *Komunikasi Interpersona Sebuah Tinjauan*, 59.

dampak emosi negatifnya kepada orang lain. Dengan kata lain bahwa dirinya tidak mampu mengendalikan emosi, sehingga menrugikan orang lain yang tidak tahu duduk masalahnya. Orang-orang yang memiliki sikap positif akan menghindari hal ini sehingga keakraban mereka dalam berkomunikasi tidak terganggu.

- 3) Mampu mengkomunikasikan semua sifat dengan efektif: tidak semua orang mampu mengutarakan keinginannya dengan komunikasi verbal dan non-verbal secara baik. Seiring terjadi adanya salah pemahaman yang berakibat fatal dalam sebuah hubungan interpersonal. Salah ngomong atau salah ucap sering membuat orang tersinggung. Demikian juga empati yang tidak didukung oleh ekspresi wajah, membuat orang menjadi tidak yakin akan sebuah ketulusan.
- 4) Kreatif dalam berfikir dan berencana: orang yang positif akan memiliki wawasan ke depan. Mereka ingin selalu mewarnai kebaruan dalam memecahkan masalah dalam kehidupan mereka. Gagasan-gagasan segar senantiasa ingin dibangun untuk mengatasi tantangan yang beragam.
- 5) Optimis: orang yang optimis akan selalu ingin merasa positif, yaitu melihat sesuatu dari sisi yang baik. Optimis akan terkait

dengan kemampuan seseorang untuk mampu memecahkan masalah yang dihadapi.⁵⁸

Sikap positif ini, tidaklah terbentuk secara tiba-tiba, namun diawali oleh adanya faktor internal dan faktor eksternal dari masing-masing partisipan komunikasi. Teori terbentuknya sikap positif adalah sama dengan terbentuknya sikap secara umum, hanya perbedaannya bahwa objek sikap bukan benda tetapi orang lain dalam konteks sudah berhubungan akrab.⁵⁹ Untuk dapat menjelaskan bagaimana terbentuknya sikap akan dapat jelas diikuti pada bagan berikut ini:



Gambar 1.1: Bagan Sikap Dikutip Dari Mar'at Dengan Beberapa Modifikasi⁶⁰

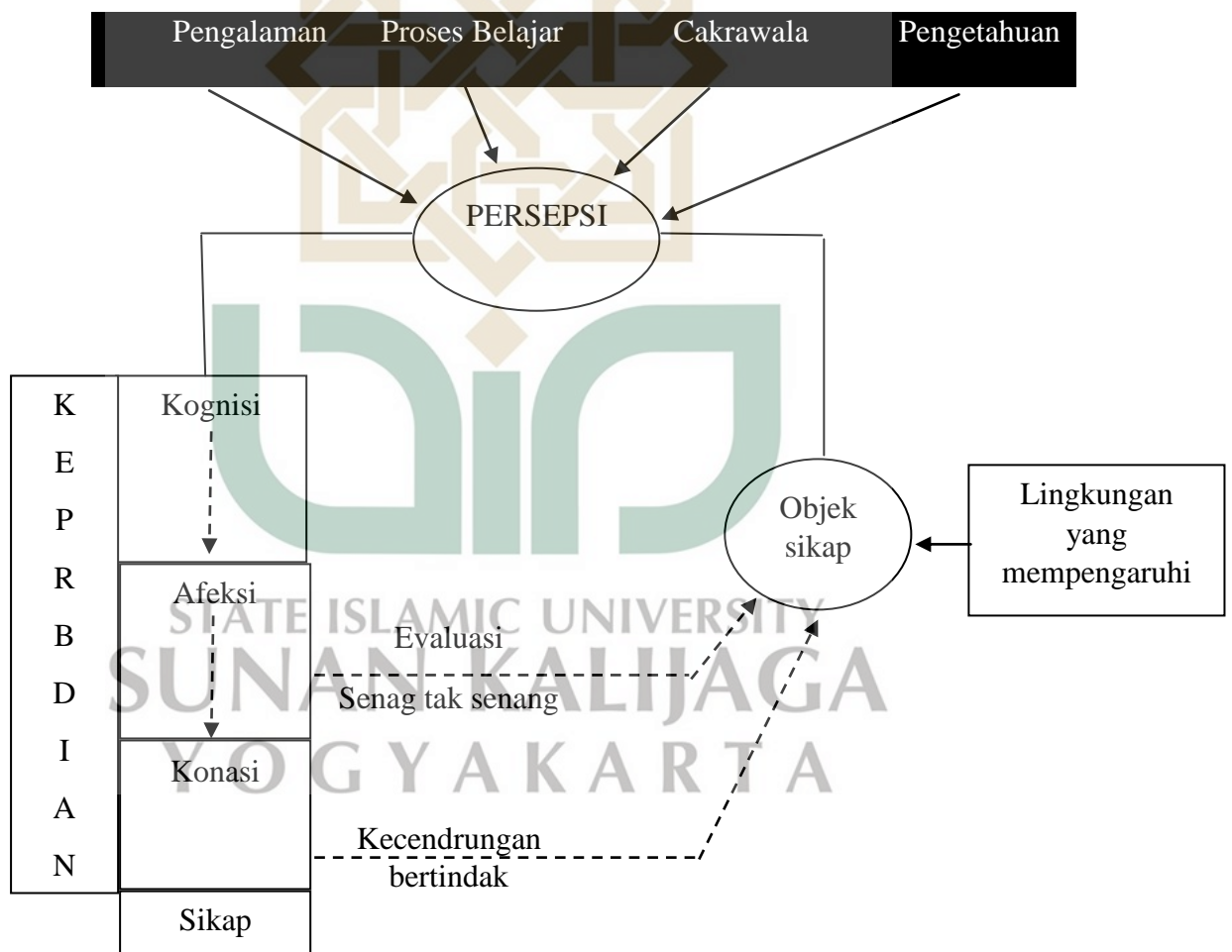
Dari bagan tersebut dapat dikemukakan bahwa sikap yang ada pada diri seseorang akan dipengaruhi oleh faktor internal yaitu faktor fisiologis

⁵⁸ *Ibid*, 60.

⁵⁹ *Ibid*, 63.

⁶⁰ Mar'at, *Sikap Manusia Perubahan*, 22.

dan faktor psikologis, serta faktor internal. Faktor eksternal dapat berwujud situasi yang dihadapi oleh individu, norma-norma yang ada dalam masyarakat, hambatan-hambatan atau pendorong-pendorong yang ada dalam masyarakat. Semuanya ini akan berpengaruh pada sikap yang ada pada diri seseorang.⁶¹ Reaksi yang dapat diberikan individu terhadap objek sikap dapat bersifat positif, tetapi juga dapat bersifat negatif. Sebagaimana bagan berikut:



Gambar 1.2: Bagan Persepsi Dikutif Dari Mar'at Dengan Beberapa Modifikasi⁶²

⁶¹ Walgito, *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*, 133.

⁶² Mar'at, *Sikap Manusia Perubahan*, 23.

Bagan tersebut menggambarkan bahwa objek sikap akan dipersepsi oleh individu yang bersangkutan. Dalam mempersepsikan objek sikap individu akan dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, cakrawala, keyakinan, proses belajar, dan hasil proses persepsi ini akan merupakan pendapat atau keyakinan individu mengenai objek sikap, dan ini berkaitan dengan segi kognisi. Afeksi akan mengiringi hasil kognisi terhadap objek sikap sebagai aspek evaluative, yang dapat bersifat positif atau negative. Hasil evaluasi aspek afeksi akan mengait segi konasi, yaitu merupakan kesiapan untuk memberi respon terhadap objek sikap, kesiapan untuk bertindak, kesiapan untuk berperilaku. Keadaan lingkungan akan memberikan pengaruh terhadap objek sikap maupun pada individu yang bersangkutan.⁶³

Terdapat hal yang menarik yang peneliti temukan dalam komponen konasi, yaitu kadang-kadang perilaku tertentu sengaja ditampakkan untuk menyembunyikan sikap yang sebenarnya. Seseorang yang meneriakkan dukungan pada satu golongan misalnya atau partai yang sedang mengadakan kampanye pemilu, jangan disangka bahwa ia pasti suka pada golongan atau partai tersebut. Mungkin ia berperilaku seperti itu justru hanya menutupi rasa tidak sukanya pada golongan tersebut dan menghindari kemungkinan dipukuli oleh peserta kampanye yang lupa diri.⁶⁴ Dengan demikian, konasi yang seseorang amati mungkin saja dapat menjadi indikator sikap dalam konteks situasional tertentu akan tetapi

⁶³ Walgito, *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*, 134.

⁶⁴ Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997), 91.

intepretasi sikap harus sangat berhati-hati apabila hanya didasarkan dari pengamatan terhadap komponen afeksi yang ditampakkan oleh seseorang.

Berkaitan dengan perubahan sikap dapat dikemukakan adanya beberapa teori yang sering dimunculkan, yaitu:

d) Teori tentang sikap

- 1) Teori Fertiger tentang ketidak seimbangan kongnisi: Teori ini menitik beratkan pada komponen kongnisi. Ia beranggapan bahwa terjadinya ketidak sesuain disebabkan karena individu mempunyai dua kongnisi. Dengan mengubah kedua kongnisi ini menjadi tidak bertentangan, maka akan tercipta situasi yang harmonis. Komponen afeksi dan komponen konasi praktis tidak dibahas.
- 2) Teori Reactance (Bereaksi): Teori ini merupakan kelanjutan dari pada teori ketidak sesuain kognitif dan inti dari teori ini adalah individu “memilih secara bebas” jadi hal ini menyangkut komponen konasi. Kelemahan teori fertiger dalam komponen konasinya di atas oleh Reactance dianggap bahwa adanya ketidak sesuain yang disebabkan karena pilihan manusia dibatasi sehingga sikapnya dapat berubah. Dengan diberikan pilihan secara terbuka dan bebas maka sikap akan dapat berubah. Ia lebih menekankan pada aspek individu yang memiliki kebebasan untuk memenuhi kebutuhannya.⁶⁵

⁶⁵ Mar'at, *Sikap Manusia Perubahan*, 51.

3) Teori fungsi: Teori ini lebih menitik beratkan pada kebutuhan manusia melalui sosialisasi. Komponen kognisi, afeksi dan konasi menjadi satu didalam menentukan kebutuhan manusia yang selanjutnya perlu mendapatkan saluran. Pandangannya yang lebih bersifat “penuh kepuasan diri” komponen kognisi hanya sekedar memberikan informasi mengenai objek yang dibutuhkannya. Sedang komponen afeksi menunjukkan suatu nilai ekspresif dan komponen konasi berperan dalam pengambilan keputusan dan penyesuain tingkah laku. Ketiga komponen ini bercampur baur, yang menentukan kebutuhan akan fungsi-fungsi hidup manusia.⁶⁶

Seperti telah diterangkan di atas para ahli dalam membahas mengenai teori sikap cukup menunjukkan adanya pandangan yang berbeda dengan yang lainnya. Teori Fertiger menekankan pada komponen kognisi, Reactance menekankan pada aspek konasi, dan teori fungsi pada kognitif, afektif dan konasi.

Berkaitan dengan hal-hal tersebut pada umumnya, mengacu kepada teori dari Bimo Walgito bahwa sikap itu mengandung tiga aspek yang membentuk struktur sikap yaitu: Pertama, komponen kognitif (komponen perseptual), yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, keyakinan, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsikan terhadap objek sikap. Kedua, komponen afektif

⁶⁶ *Ibid*, 52.

(komponen emosional), yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negative. Komponen ini menunjukkan arah sikap, yaitu positif dan negative. Ketiga, komponen konatif (komponen perilaku), yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap. Komponen ini menunjukkan intensitas sikap, yaitu menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak atau berperilaku seseorang terhadap objek sikap.⁶⁷

Tipe Respons	Kategori Respon		
	Kognitif	Afektif	Konatif
Verbal	Pernyataan keyakinan mengenai objek sikap	Pernyataan perasaan terhadap objek sikap	Pernyataan intensi pelaku
Non verbal	Reaksi perseptual terhadap objek sikap	Reaksi fisiologis terhadap objek sikap	Perilaku tampak sehubungan dengan objek sikap

Tabel 1.1: Tabel Respon Yang Digunakan Untuk Penyimpulan Sikap⁶⁸

⁶⁷ Walgito, *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*, 128.

⁶⁸ Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia Teori*, 20.

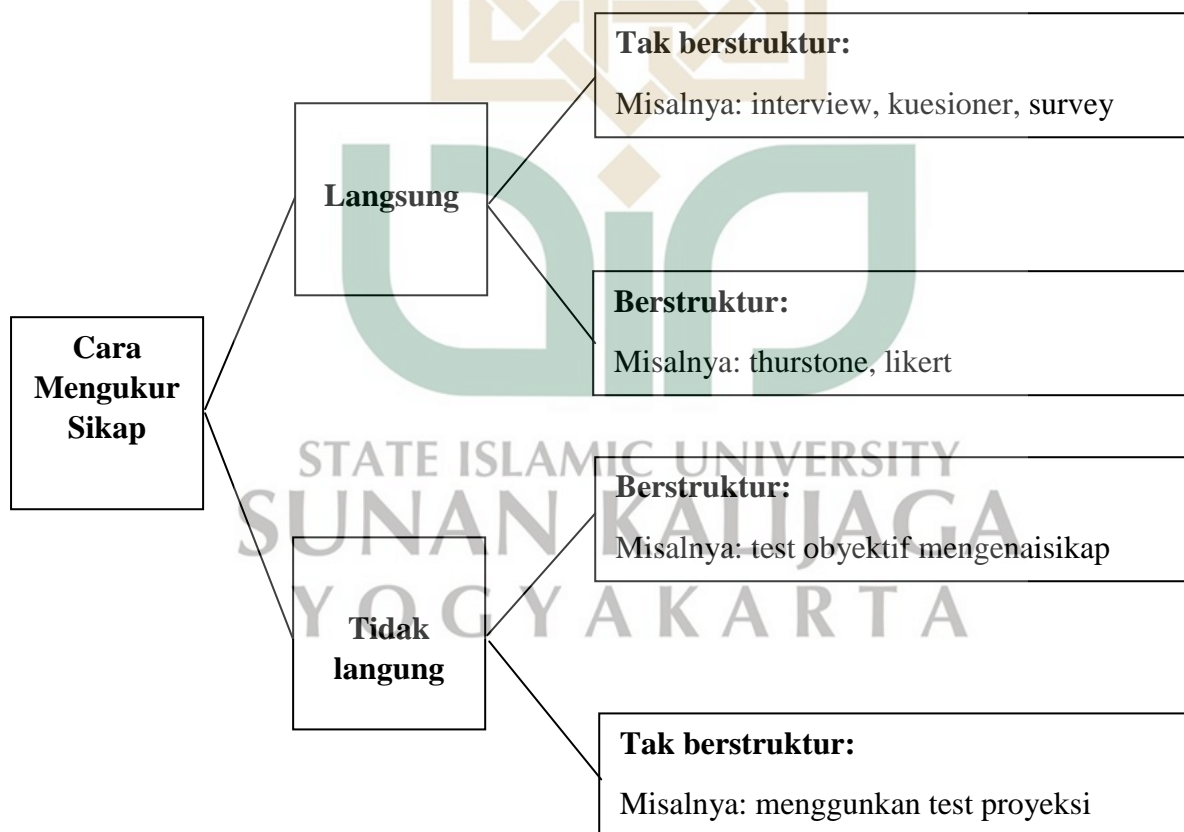
Komponen-komponen tersebut merupakan komponen yang membentuk struktur sikap yang peneliti gunakan dalam penelitian ini untuk meidentifikasi sikap positif kaitannya dengan *personal branding* pustakawan pada layanan informasi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Analisis dengan melihat komponen-komponen yang membentuk struktur sikap tersebut dinamakan analisis komponen atau analisis struktur.

e) Cara pengukuran sikap

Dalam pengukuran sikap ada beberapa macam cara, yang pada garis besarnya dapat dibedakan secara langsung dan secara tidak langsung. Secara langsung yaitu di mana subyek secara langsung dimintai pendapat bagaimana sikapnya terhadap sesuatu masalah atau hal yang dihadapkan kepadanya dan dalam hal ini dapat kita bedakan langsung yang tidak berstruktur dan langsung yang berstruktur. Secara langsung yang tidak berstruktur, misalnya pengukuran sikap dengan menggunakan interview bebas (*free interview*), dengan kuesioner (terutama yang terbuka), dengan pengamatan langsung atau dengan survey (misalnya "*public opinion survey*"). Sedangkan cara langsung yang berstruktur, yaitu terdiri pertanyaan-pertanyaan yang telah tersusun sedemikian rupa, dan hal ini langsung diberikan kepada subyek kemudian bagaimana tanggapan

mereka terhadap pertanyaan tersebut, misalnya pengukuran sikap dengan skala Thurstone atau likert.⁶⁹

Sedangkan yang secara tidak langsung ialah dengan cara di mana pengukuran sikap ini dijalankan dengan menggunakan test. Dalam hal ini dapat dibedakan yang berstruktur dan yang tidak berstruktur. Yang berstruktur misalnya dengan menggunakan tes obyektif mengenai sikap. Sedangkan yang tidak langsung yang tidak berstruktur misalnya dengan menggunakan test proyeksi.⁷⁰ Bila cara-cara tersebut dirangkumkan dapat terlihat pada skema berikut:



Gambar 1.3: Skema Cara Pengukuran Sikap

⁶⁹ Bimo Walgito, *Psikologi Sosial Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM Yogyakarta, 1983), 69

⁷⁰ *Ibid*, 70.

Dalam tesis ini pengukuran sikap dengan langsung tak berstruktur merupakan cara yang peneliti gunakan. Pemilihan cara pengukuran sikap tersebut adanya asumsi yang mendasari bahwa individu merupakan orang yang paling tahu mengenai dirinya sendiri dan kedua adalah asumsi keterusterangan bahwa manusia akan mengemukakan secara terbuka apa yang dirasakannya. Oleh karena itu, dalam metode ini, jawaban yang diberikan oleh subyek sikap dijadikan indikator sikap mereka.⁷¹

6. Kompetensi

Terdapat banyak pengertian dan arti kompetensi dalam berbagai penggunaan, khususnya terkait dengan pengembangan sumberdaya manusia.⁷² Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kompetensi adalah “kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan sesuatu).”⁷³ Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pada pasal 1 ayat 10 mencantumkan kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.⁷⁴ Adapun pengertian kompetensi menurut para ahli:

⁷¹ Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia Teori*, 91.

⁷² Sholehatusya'diah, “Pengaruh Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor PT. Kitadin Tenggara Seberang,” *Ejournal.An.Fisip-Unmul*, No. 2, Vol. 5, (2017), 4. [https://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/05/JURNAL%20fix%20\(05-08-17-04-04-36\).pdf](https://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/05/JURNAL%20fix%20(05-08-17-04-04-36).pdf) (diakses 26 Juli 2019)

⁷³ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2000), 79.

⁷⁴ Undang-Undang Tentang Ketenagakerjaan tercantum pada pasal 1 ayat 10 Nomor 13 Tahun 2003, dalam <http://www.sanitasi.net/undang-undang-nomor-13-tahun-2003-tentang-ketenagakerjaan.html> (diakses 26 Juli 2019)

a) Pengertian kompetensi

Terdapat pengertian kompetensi menurut para ahli, Nick Boulter, Murray Dalziel, and Jackie Hill mendefinisikan, *a competency is an underlying characteristic of a person which enables them to deliver superior performance in a given job, role or situation.*⁷⁵ (kompetensi adalah suatu karakter yang mendasari seseorang mampu untuk melakukan kinerja yang unggul pada suatu pekerjaan, peran, atau situasi yang diberikan). Sedangkan menurut Testiani Makmur, kompetensi dapat diartikan sebagai tolak ukur guna mengetahui sejauh mana kemampuan seseorang menggunakan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya dalam melaksanakan suatu pekerjaan.⁷⁶ Adapun menurut Hamzah B. Uno, kompetensi adalah kemampuan dan kecakapan seseorang yang dinyatakan kompeten di bidang tertentu adalah seseorang yang menguasai kecakapan kerja atau keahlian selaras dengan tuntutan bidang kerja yang bersangkutan.⁷⁷

“Kompetensi pada dasarnya merupakan deskripsi tentang apa yang dapat dilakukan seseorang dalam berkerja, serta apa wujud dari pekerjaan tersebut yang dapat terlihat. Untuk dapat melakukan suatu pekerjaan, seseorang harus memiliki kemampuan dalam bentuk pengetahuan, sikap dan keterampilan yang relevan dengan bidang pekerjaannya”.⁷⁸

⁷⁵ Nick Boulter, Murray Dalziel, Jackie Hill, *Achieving the Perfect Fit* (Houston: Gulf Publishing Company, 1998), 29.

⁷⁶ Testiani Makmur, *Budaya Kerja Pustakawan di Era Digitalisasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 60.

⁷⁷ Hamzah B. Uno, *Profesi Kependidikan Problem, Solusi, dan Reformasi Pendidikan di Indonesia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 62.

⁷⁸ Suyanto, Asep Jihad, *Menjadi Guru Profesional* (Yogyakarta: Erlangga, 2013), 39.

*“A job competency it is through such a definition that the concept of a job competency represents an ability. A person's set of competency reflect his or her capability. they are describing what he or she can do not necessarily what he or she does nor does all the time regardless of the situation and setting”.*⁷⁹ (kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan)

Mengacu kepada beberapa pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pada umumnya dapat dimaknai sebagai gambaran tentang kecakapan, keterampilan dan kemampuan seseorang dalam melakukan pekerjaan yang sedang dikerjakannya. Menurut Spencer dan Spencer dalam Hamzah terdapat lima tipe karakteristik kompetensi sebagai berikut:

b) Karakteristik kompetensi

- 1) Motif, yaitu sesuatu yang orang pikirkan dan inginkan yang menyebabkan sesuatu. Contohnya, orang yang termotivasi dengan prestasi akan mengatsi segala hambatan untuk mencapai tujuan, dan bertanggung jawab melaksanakannya.
- 2) Sifat, yaitu karakteristik fisik tanggapan konsisten terhadap situasi atau informasi. Contoh penglihatan yang baik adalah kompetensi sifat fisik bagi seorang pilot. Begitu halnya dengan control diri emosional dan inisitif adalah lebih kompleks dalam merespon situasi secara konsisten. Komponen sifat ini pun

⁷⁹ Richard E. Boyatzis, *The Competent Manager: A Model for Effective Performance* (Canada: Published Simultaneously, 1982), 23.

sangat dibutuhkan dalam memecahkan masalah dan melaksanakan panggilan tugas.

- 3) Konsep diri, yaitu sikap, nilai dan *image* diri seseorang. Contohnya, kepercayaan diri. Kepercayaan atau keyakinan seseorang agar dia menjadi efektif dalam semua situasi adalah bagian dari konsep diri.
- 4) Pengetahuan, yaitu informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang tertentu. Contohnya pengetahuan ahli bedah terhadap urat saraf dalam tubuh manusia.
- 5) Keterampilan, yaitu kemampuan untuk melakukan tugas-tugas yang berkaitan dengan fisik dan mental. Contoh kemampuan fisik adalah keterampilan *programmer* komputer untuk menyusun data secara beraturan. Sedangkan kemampuan berpikir analitis dan konseptual adalah berkaitan dengan kemampuan mental atau kognitif seseorang.⁸⁰

Untuk mengidentifikasi sebuah kompetensi dibutuhkan beberapa hal sehingga mampu didapatkan kinerja organisasi secara prima adalah dengan cara mengerti tujuan visi dan misi organisasi dan apa lagkah strategi yang hendak dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Identifikasi pekerjaan kunci dalam organisasi dimana pekerjaan tersebut memiliki dampak yang sangat besar terhadap kinerja organisasi tersebut, lalu kemudian menentukan kompetensi yang disyaratkan oleh jabatan

⁸⁰ Uno, *Profesi Kependidikan Problem*, 63.

tersebut. Tidak semata-mata untuk kinerja yang akan diberikan saja tetapi kompetensi juga sangat berpengaruh terhadap sebuah organisasi karena sebuah organisasi dapat berprestasi unggul apabila orang-orang yang maksimal kepada organisasi sesuai dengan tugas dan kemampuannya.⁸¹

Dengan kata lain, kekuatan organisasi ditentukan oleh kompetensi orang-orang yang mendukung organisasi tersebut, baik pada tingkat *top*, *middle* maupun *lower*. Sebab perilaku kompetensi ini menjadi salah satu cara meningkatkan produktivitas dan kinerja untuk memberikan manfaat bagi organisasi yang membutuhkan.

7. Kompetensi Pustakawan

Setelah membahas berbagai teori dan pandangan para ahli tentang kompetensi, selanjutnya bagaimana kompetensi seorang pustakawan. Sering kita mendengar ungkapan yang menyeruak di sebagian masyarakat bahwa “*rumah sakit maju karena dokternya, kejaksaan baik karena hakimnya, Pendidikan bermutu karena gurunya dan perpustakaan maju karena pustakawannya.*” Mencermati ungkapan bijak tersebut bahwa kompetensi dan peran seorang pustakawan tidak saja diposisikan sebagai penjaga buku (*bookkeeper*) atau penunggu ruangan akan tetapi pustakawan lebih diposisikan sebagai penyedia informasi (*information provider*) atau specialist informasi (*information specialist*) yang mampu bekerja secara profesional dengan kompetensi baru dibidang perpustakaan.⁸²

⁸¹ Sujatna, *Inovasi Pustakawan Zaman Now* (Tangerang: Mahara Publising, 2018), 140.

⁸² Hartono, *Kompetensi Pustakawan Sosial: Menuju Perpustakaan Modern Era Informasi* (Yogyakarta: Calpulis, 2016), vi.

Menurut Sulisty Basuki dalam Rhoni Rodin, ada beberapa latar belakang diberlakukannya standar kompetensi. Pertama, adanya sikap rasa rendah diri baik diakui maupun tidak di kalangan tenaga kerja Indonesia bila dibandingkan dengan tenaga kerja dari luar. Rasa rendah diri itu berpengaruh terhadap daya saing di dunia kerja. Pengalaman lapangan menunjukkan bahwa kinerja pustakawan Indonesia yang berijazah setara, misalnya lulusan program magister dari dalam negeri tidak kalam dengan lulusan setara dari luar negeri seperti dari Malaysia, Filipina maupun India. Kedua, kemajuan teknologi yang pesat, terutama di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mengharuskan pustakawan mengikuti perkembangan dan mampu mendayagunakannya.⁸³

Kompetensi yang seharusnya dimiliki pustakawan merupakan jalan bagi suatu perpustakaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup, bersaing dan pertumbuhan di masa yang akan datang.⁸⁴ Pustakawan tak sekedar melakukan tugas-tugas rutin berkaitan dengan buku, namun juga kegiatan bermutu yang hasilnya dapat dipertanggungjawabkan sesuai prosedur kerja.⁸⁵ Walaupun suatu perpustakaan hanya memiliki koleksi terbatas, akan tetapi mempunyai keunggulan SDM (pustakawan) yang kreatif dan inovatif, maka bisa dipastikan mereka akan bisa *survival* di masa yang akan datang.

⁸³ Rhoni Rodin, *Pustakawan Profesional di era Digital* (Yogyakarta: Suluh Media,2017),49.

⁸⁴ Makmur, *Budaya Kerja Pustakawan*, 60.

⁸⁵ Desy Natalia Anggorowati, Roh Wahyu Widayati, "Peran Forum Pustakawan Dalam Pengembangan Profesionalisme Pustakawan Di Lingkungan Universitas Gadjah Mada," *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, No. 2, Vol. 13, (Desember 2017), 3. <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/download/27499/18866> (diakses 26 Juli 2019)

Kompetensi pustakawan menggambarkan persyaratan untuk posisi dalam upaya untuk meningkatkan kinerja. Dalam sumber daya manusia dalam konteks bisnis, mereka digunakan untuk evaluasi dan untuk menentukan pendidikan dan persyaratan pelatihan, biasanya juga untuk manajer.⁸⁶ Sedangkan untuk di dunia perpustakaan sendiri kompetensi sudah diatur pada tahun 2007 oleh *Special Association Libraries* di mana telah merumuskan kompetensi pustakawan dan membedakan kompetensi professional dan kompetensi personal/individual. Dengan demikian SLA membagi kompetensi menjadi 3 (tiga)⁸⁷ yaitu:

a) Kompetensi Inti, kompetensi ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1) Menambah pengetahuan dasar mereka dengan praktek dan pengalaman yang terbaik, dan belajar terus menerus tentang produk informasi, layanan, dan manajemen praktis sepanjang karirnya.

2) Menaruh kepercayaan terhadap keunggulan dan etika professional, serta nilai dan prinsip-prinsip profesi.

b) Kompetensi *Professional*, Kompetensi professional dibagi menjadi empat kompetensi utama dan masing-masing ditambah dengan keterampilan khusus, sebagai berikut:

1) Melaksanakan organisasi informasi, keterampilan khususnya:

⁸⁶ Jennifer Soutter , “Academic Librarian Competency as Defined in the Library and Information Science Journal Literature of 2001–2005 and 2011,” *Partnership: the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, no. 1, vol. 8, (2013), 3. <https://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/perj/article/.../1991> (diakses 26 Juli 2019)

⁸⁷ Sujatna, *Inovasi Pustakawan Zaman Now*, 141.

- a. Menyesuaikan dan mendukung organisasi informasi dengan peraturan strategis organisasi induknya dan kelompok pelanggan utama melalui kerjasama dengan *stakeholders* dan rekanan.
- b. Menilai dan mengkomunikasikan isi organisasi informasi, meliputi layanan produk, produk, dan kebijakan informasi kepada atasan, *stakeholders* dan kelompok pengguna.
- c. Menyelenggarakan manajemen yang efektif, manajemen operasional dan keuangan yang memproses dan melaksanakan pertimbangan keuangan dan yang bernuansa bisnis dalam pembuatan keputusan dengan menyeimbangkan antara pertimbangan operasional dan pertimbangan strategi.
- d. Mendukung secara efektif strategi dan keputusan pimpinan manajemen tentang aplikasi informasi, peralatan dan teknologi, serta kebijakan untuk organisasi.
- e. Membangun dan memimpin suatu tim layanan informasi secara efektif dan mengusahakan pengembangan profesional dan individu masyarakat yang berkerja dalam pengorganisasian informasi.
- f. Memasarkan layanan dan produk informasi secara formal dan informal, melalui web dan komunikasi fisik.

- g. Mengumpulkan keuntungan yang terbaik untuk mendukung keputusan-keputusan tentang pengembangan layanan dan produk baru, memodifikasi layanan terbaru atau menghilangkan layanan-layanan untuk memperbaiki tampilan layanan informasi yang ditawarkan.
 - h. Memberi saran pada organisasi tentang hak cipta dan terbitan intelektual serta pelaksanaannya.⁸⁸
- 2) Mengelola sumber informasi, keterampilan khususnya:
- a. Mengelola siklus hidup informasi secara penuh mulai dari penciptaan, pengadaan sampai pemusnahannya. Termasuk mengorganisasi, mengkategorisasi, mengklarifikasi, menyebarkan, membuat dan mengelola taksonomi materi intranet dan ekstranet, thesaurus.
 - b. Membangun suatu koleksi yang dinamik tentang sumber-sumber informasi berdasarkan pada pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan informasi pelanggan dan pembelajaran, pekerjaan, dan atau proses bidang mereka.
 - c. Menggunakan pengetahuannya tentang isi dan format sumber informasi, termasuk kemampuan mengevaluasi secara kritis, menyeleksi dan menyaringnya.
 - d. Menyediakan akses terhadap sumber-sumber informasi yang diterbitkan secara internal atau eksternal dalam

⁸⁸ *Ibid*, 142.

mengembangkan isi melalui pengorganisasian dengan menggunakan perangkat akses informasi.

- e. Merundingkan pembelian dan lisensi produk dan layanan informasi yang dibutuhkan.
 - f. Mengembangkan kebijakan-kebijakan organisasi baik yang diterbitkan secara internal maupun sumber-sumber informasi yang diciptakan secara eksternal dan memberi saran terhadap pelaksanaan kebijakan- kebijakannya.⁸⁹
- 3) Mengelola layanan informasi, keterampilan khususnya:
- a. Mengembangkan dan memelihara portofolio, layanan informasi yang *cost-effective* bagi pelanggan yang disesuaikan dengan aturan strategi organisasi pelanggannya.
 - b. Memimpin riset pemasaran tentang perilaku informasi dan masalah-masalah mukhtahir dalam potensial kelompok pelanggan guna mengidentifikasi konsep-konsep untuk memecahkan masalah terhadap informasi baru atau tambahan untuk pelanggan. Mentransformasikan konsep-konsep ini ke dalam produk dan layann informasi yang diberikan.
 - c. Meneliti dan menganalisa dan mensitesiskan kedalam jawaban yang akurat atau informasi pelanggan yang

⁸⁹ *Ibid*, 143.

diambil, dan menjamin pelanggan memiliki peralatan atau kemampuan untuk memperaktekannya.

- d. Mengembangkan dan menggunakan matrik untuk memperbaiki kualitas dan nilai informasi yang ditawarkan, dan mengambil tindakan yang sesuai untuk menjamin portofolio yang sesuai.
 - e. Menggunakan manajemen yang berbasis keuntungan untuk menggambarkan nilai dan memperbaiki sumber dan layanan informasi secara berkelanjutan.
- 4) Menggunakan peralatan dan teknologi informasi, keterampilan khususnya:
- a. Memperkirakan yang terbaru dan menciptakan akses informasi dan menawarkan solusinya.
 - b. Menggunakan pengetahuan tentang pangkalan data, pengindekan, mendata serta analisis dan sintesa informasi untuk memperbaiki penelusuran informasi dan menggunakan dalam organisasi.
 - c. Melindungi rahasia informasi pelanggan dan memelihara kesiagaan dan merespon peluang-peluang baru untuk kerahasiaan.
 - d. Memelihara kesiagaan terbaru teknologi yang muncul yang mungkin sekarang tidak tidak sesuai tetapi mungkin cocok untuk sumber.

c) Kompetensi individu, pada kompetensi ini Setiap pustakawan professional harus mampu:

- a. Mencari peluang dan memanfaatkan peluang-peluang baru.
- b. Memiliki pandangan yang luas.
- c. Berkomunikasi secara efektif
- d. Mempresentasikan ide-ide secara jelas dan menegosiasikannya dengan penuh percaya diri dan persuasive.
- e. Menciptkan rekan kerjasama.
- f. Membangun lingkungan kerja yang dapat dipercaya dan dihargai.
- g. Bekerja dengan pendekatan tim, mengenali keseimbangan antara bekerjasama, memimpin dan mengikuti.
- h. Mengambil resiko yang sudah diperhitungkan, memperlihatkan keberanian dan ketangguhan ketika berhadapan dengan lawan.
- i. Merencanakan, memprioritaskan dan memfokuskan terhadap hal yang bersifat kritis.
- j. Memaparkan perencanaan karir secara individu.
- k. Berfikir secara kreatif dan inovatif, mencari peluang baru.
- l. Mengetahui nilai jaringan kerja professional dan perencanaan karir individu.

- m. Menyeimbangkan antara tugas, keluarga dan kewajiban terhadap masyarakat.
- n. Selalu fleksibel dan positif terhadap perubahan yang berkelanjutan.
- o. Menghargai prestasi diri sendiri dan orang lain.⁹⁰

Untuk di Indonesia sudah dirumuskan oleh Perpustakaan Nasional dalam sebuah Standart kompetensi Nasional 83 tahun 2012 Tenaga penetapan rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kemasyarakatan, sosial Budaya, Hiburan dan Perorangan lainnya Bidang Perpustakaan Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.⁹¹ Di dalam SKKNI⁹² pengetahuan dan keterampilan diwujudkan dalam 3 (tiga) kelompok unit kompetensi, yaitu unit kompetensi umum, unit kompetensi inti, unit kompetensi khusus. Kemudian diatur dalam Peraturan Menteri Nasional (Permendiknas) No 25 tahun 2008 tentang standar tenaga kerja perpustakaan (pustakawan) disebutkan bahwa tenaga perpustakaan harus memiliki 6 (enam) kompetensi sebagaimana berikut: kompetensi manajerial, kompetensi pengelolaan informasi, kompetensi pendidikan, kompetensi keperibadian, kompetensi sosial, kompetensi pengembangan profesi⁹³

⁹⁰ *Ibid*, 145.

⁹¹ *Ibid*, 146.

⁹² SKKNI adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek Pengetahuan (knowledge), Keterampilan dan/atau Keahlian (skills) serta Sikap kerja (attitude) yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, *Standard Kompetensi Kerja Nasional Indonesia* dalam https://kemenperin.go.id/kompetensi/skkni_idx.php (diakses 28 Juli 2019)

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut Anselm Strauss dan Juliet Corbin, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik dan bentuk hitungan lainnya.⁹⁴ Penelitian kualitatif bisa dilakukan oleh penelitian di bidang ilmu social dan perilaku, juga oleh para peneliti di bidang yang menyoroti masalah yang terkait dengan perilaku dan peranan manusia.⁹⁵ Topik dalam penelitian ini adalah mengenai sikap positif pustakawan, maka dari itu penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif karena yang diteliti dalam penelitian ini adalah *personal branding* dengan sikap positif.

Adapun kasus dalam penelitian ini adalah pustakawan pada layanan informasi yang dapat mengilustrasikan, bagaimana sikap positif pustakawan kaitannya dengan *personal branding* di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sedangkan kejadian spesifik yang dipelajari adalah sikap positif pustakawannya. Hasil penelitian adalah gambaran keadaan *personal branding* pustakawan dengan sikap pada layanan informasi, dan tidak menggambarkan keadaan sikap positif pustakawan secara keseluruhan atau general. Karena

⁹³ Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia N0 25 tahun 2008, Tentang Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah dalam <https://docplayer.info/307249-Menteri-pendidikan-nasional-republik-indonesia-peraturan-menteri-pendidikan-nasional-republik-indonesia-nomor-25-tahun-2008-tentang.html> (diakses 28 Juli 2019)

⁹⁴ Anselm Strauss dan Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kalitatif: Tatalangkah dan Teknik-Teknik Teorisasi Data*, diterjemahkan oleh Muhammad Shodiq dan Imam Muttaqien, cet. 1 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003) 4.

⁹⁵ *Ibid*, 5.

pada saat yang berbeda sikap positif kaitannya dengan *personal branding* pustakawan akan berbeda pada kondisi atau tempat yang berbeda.

2. Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Jl. Marsda Adisucipto, Demangan, Gondokusuman, Papringan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, DIY 55221. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 19 Agustus – 30 November 2019.

3. Subjek dan Objek

Subjek dalam penelitian ini adalah pustakawan pada layanan Informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah *personal branding* pustakawan dengan sikap positif pada layanan informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Pemilihan Informan

Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik pengambilan sampel *non-probability* dengan *purposive sampling*, yang merupakan teknik pengambilan sampel sumber data, berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut merupakan informan yang dianggap paling tahu apa yang peneliti butuhkan.⁹⁶ Proses awal yang dilakukan dalam teknik ini adalah dengan menentukan *keyword peson* (informasi kunci) berdasarkan kriteria yang sesuai dengan fokus

⁹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2017), 2019.

penelitian. Teknik ini akan dikatakan selesai jika informan yang diperoleh dari informan sudah jenuh.⁹⁷ Dalam pengambilan informan melalui *purposive*, kriteria informan yang akan dipilih dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Informan yang telah cukup lama dan secara intensif menyatu dengan kegiatan atau aktifitas yang menjadi informasi
- 2) Informan yang terlibat secara penuh/aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi perhatian peneliti
- 3) Informan yang mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk diwawancarai
- 4) Informan yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dipersiapkan terlebih dahulu

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan informan yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu, pustakawan pada layanan informasi perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Yang dapat memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya dan juga relevan dengan tujuan penelitian, yang berjumlah dua orang pustakawan. Kemudian untuk melengkapi dan memperkuat analisis data, diperlukan informan tambahan yaitu pemustaka yang berjumlah lima orang.

Pemilihan pemustaka yang dijadikan informan dilakukan dengan *purposive sampling* sebagaimana informan pemustaka. Dengan kriteria yang sudah ditentukan. yaitu

⁹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif* (Bandung: ALFABETA, 2017), 98.

- 1). Pemustaka yang terlihat oleh peneliti pada saat berlangsungnya penelitian
- 2). Kemudian pemustaka tersebut telah melakukan komunikasi atau interaksi secara langsung maupun tidak langsung dengan pemustaka pada layanan informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kriteria tersebut dilakukan dengan asumsi bahwa pemustaka yang dapat memberikan penilaian apakah pustakawan yang diteliti sudah besikap positif atau tidak kaitannya dengan *personal branding* pustakawan, tentunya adalah pemustaka yang sudah/pernah melakukan interaksi dengan pustakawan, tentu ia akan dapat memberikan penilaian menurut pandangannya terhadap sikap positif pustakawan kaitannya dengan *personal branding*.

Sampel metode kualitatif tidak menekankan pada jumlah atau keterwakilan. Dengan jumlah sampel yang kecil, peneliti akan mampu mengumpulkan data yang mendalam dan dengan teknik *purposive sampling* sangat mungkin menjangkau analisis yang mendalam.⁹⁸

5. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian kualitatif dapat berasal dari berbagai sumber, biasanya berasal dari wawancara dan pengamatan.⁹⁹ Dalam penelitian ini, untuk mengumpulkan data primer peneliti menggunakan beberapa metode yaitu;

⁹⁸ Jozef Richard Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*, Editor: Arita L, (Jakarta: Grasindo, 2010), 115.

⁹⁹ Strauss dan Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian*, 7.

a. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara atau teknik mengumpulkan data yang diperoleh dari keterangan yang dikutip dari catatan, arsip dan keterangan yang relevan dengan penelitian.¹⁰⁰ Metode ini digunakan peneliti untuk mendapatkan data mengenai tinjauan pustaka yaitu penelitian sejenis yang sebelumnya pernah dilakukan oleh peneliti lain. Selain itu metode ini juga digunakan untuk memperoleh teori-teori tentang sikap positif dan juga memperoleh data mengenai gambaran umum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, mulai dari sejarah berdirinya, layanannya, koleksi serta pustakawan pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna atau suatu topik tertentu.¹⁰¹ Fungsi wawancara pada dasarnya dikelompokkan kedalam dua jenis, yang pertama sebagai metode primer dan kedua sebagai metode pelengkap. Jika wawancara memiliki kedudukan utama yaitu dijadikan sebagai salah satu-satunya alat pengumpul data, maka wawancara sebagai metode primer.¹⁰² Dalam penelitian ini, metode wawancara sebagai alat pengumpul data termasuk pada kategori fungsi yang pertama, yaitu wawancara sebagai metode primer.

Teknik wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara yang

¹⁰⁰Sustrisno Hadi, *Metodologi Research II* (Yogyakarta: Andi Offset, 1995), 192.

¹⁰¹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cet III (Bandung: Alfabet, 2007), 72.

¹⁰²Sustrisno Hadi, *Statistik*, Jilid 2 (Yogyakarta: Andi Offset, 1986), 198.

dilakukan tidak terstruktur, jadi peneliti hanya membuat panduan wawancara secara garis besar. Wawancara tidak terstruktur ini dimaksud untuk memberi lebih banyak kesempatan kepada pihak yang diwawancarai dan biasanya dimulai dengan pertanyaan yang umum kemudian perkembangan selanjutnya disesuaikan dengan jawaban informan.¹⁰³

Wawancara tidak terstruktur memungkinkan peneliti secara leluasa melacak keberbagai segi dan arah guna mendapatkan informasi yang selegkap mungkin dan semendalam mungkin.¹⁰⁴

Wawancara mendalam dilakukan kepada pustakawan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta di bagian layanan informasi. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data mengenai *personal branding* pustakawan dengan sikap positif. Selain untuk mengetahui sikap positif pustakawan, wawancara dilakukan juga untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam menerapkan *personal branding* dengan sikap positif, yaitu kondisi maupun situasi seperti apa yang dapat mendorong maupun menyebabkan pustakawan bersikap tidak positif.

c. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung terhadap objek yang diteliti.¹⁰⁵ Penelitian kualitatif mendasarkan cara memperoleh kebenaran melalui serangkaian

¹⁰³Putu Laxman Pendit, *Penelitian Ilmu Perpustakaan Dan Informasi: Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi* (Jakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Terbuka, 2003), 272.

¹⁰⁴M. Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan model Aplikasi*, Ed.3, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 67.

¹⁰⁵*Ibid*, 53.

pengamatan atau observasi, yaitu dengan terjun langsung kelapangan melihat objek yang diteliti. Tujuannya yaitu untuk mendapatkan data-data secara akurat dari lapangan.¹⁰⁶ Ada beberapa bentuk observasi, seperti:

- 1). Observasi partisipasi (*participant observation*), adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data peneliti melalui pengamatan dan pengindraan di mana peneliti terlibat dalam keseharian informan.
- 2). Observasi tidak terstruktur, yaitu pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga penelitian mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.
- 3). Observasi kelompok, adalah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim penelitian terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi objek penelitian.¹⁰⁷

Adapun nantinya dalam penelitian ini, jenis observasi yang digunakan adalah observasi pertama yaitu observasi partisipan. lebih khusus lagi, observasi partisipan di bagi kepada empat tingkatan yang didasarkan pada tingkatan keikutsertaan peneliti. Keempat tingkatan tersebut adalah:

- 1) *Passive participation*, yaitu peneliti berada di lokasi penelitian, namun tidak ikut terlibat di dalam kegiatan di dalamnya.

¹⁰⁶ Hadi, *metodologi Research II*, 192.

¹⁰⁷ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*, Cet 1, Ed.1 (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), 115-117.

- 2) *Moderate participion*, yaitu peneliti berada dalam posisi yang seimbang yaitu sebagai “orang dalam” dan “orang luar”. Peneliti ikut dalam beberapa kegiatan, namun tidak secara keseluruhan.
- 3) *Active participion*, yaitu peneliti melaukan apa yang dilakukan narasumber, hanya saja tidak sepenuhnya lengkap.
- 4) *Complete participation* yaitu peneliti merupakan partisipan yang terlibat sepenuhnya dalam kegiatan narasumber. Ini adalah level tinggi dalam kegiatan partisipan.¹⁰⁸

Dari pengertian tersebut dalam penelitian ini juga nantinya peneliti merupakan *Passive participation*, yaitu peneliti berada di tempat penelitian, namun peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan pustakawan dalam bertugas melayani pemusaka.

6. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitataif untuk menguji keabsahan data, maka dilakukan triangulasi data. triangulasi data adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.¹⁰⁹ Penelitian ini menggunakan teknik validitas data berupa triangulasi sumber, teknik dan waktu.

¹⁰⁸ Ambo Upe dan Damsid, *Asas-Asas Multiple Researches* (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2010), 157.

¹⁰⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 368.

a). Triangulasi Sumber

Uji keabsahan dengan triangulasi sumber adalah untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh, dari hasil wawancara dengan sumber yang terdiri dari pemustaka. Data dari sumber tersebut, tidak bias diratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari para pemustaka.

b). Triangulasi Teknik

Uji keabsahan dengan triangulasi teknik dilakukan dengan cara melakukan pengumpulan data menggunakan teknik yang berbeda. Pengumpulan data tidak hanya dilakukan dengan wawancara saja tetapi dengan melakukan observasi dan dokumentasi. Hal ini dilakukan untuk membuktikan apakah data yang didapat dari hasil wawancara sudah valid atau tidak. Selain itu, dilakukan juga pencocokan data hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi atau sebaliknya.

c). Triangulasi Waktu

Dengan berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan suatu atau lebih teori. Peneliti akan melaporkan hasil penelitian disertai penjelasan berdasarkan teori yang ada sehingga derajat keabsahan data dapat diperoleh. Hal ini dilakukan untuk mengecek kevalidan data yang

sudah diperoleh sebelumnya atau untuk memperkuat data yang sudah diperoleh.¹¹⁰

7. Teknik Analisi Data

Analisi data dalam penelitian ini menggunakan analisis yang dikemukakan oleh Miles Huberman¹¹¹ yang terbagi dalam tiga alur kegiatan:

- a) Reduksi data (*data reduction*), merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan.
- b) Penyajian data (*data display*), merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif yang lajim digunakan adalah dalam bentuk teks naratif.
- c) Penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing atau verification*), merupakan penarikan kesimpulan yang kokoh yang diperoleh dari kesimpula-kesimpulan yang ditetapkan selama penelitian masih berlangsung, dari awal pengumpulan data, pencarian makna dari gejala yang didapatkan di lapangan dengan mencatat keteraturannya atau pola penjelasannya.

Hasil analisis tersebut akan disajikan secara deskriptif, yaitu menyajikan gambaran (deskriptif) dari hasil wawancara dan pengamatan.

¹¹⁰ *Ibid*, 464.

¹¹¹ Bermawy Munthe, dkk, *Sukses di Perguruan tinggi: Sosialisasi Pembelajaran di Perguruan Tinggi bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* (Yogyakarta: Center for Teaching Staff Development (CTSD) UIN Sunan Kalijaga, 2008), 102.

Analisi data juga didukung dengan data skunder yaitu dari hasil wawancara dengan pemustaka. Data sekunder tersebut memperkuat dan mempertajam analisis data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan kepada pustakawan pada layanan informasi sehingga diharapkan hasil analisis data dapat lebih mendalam dengan disertai pendapat dari berbagai pihak yang disebutkan tersebut.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini sangatlah diperlukan untuk memudahkan pembaca dalam membaca penelitian ini. Penelitian ini terbagi kedalam 4 (empat) bab.

Bab pertama, adalah pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teoritik, dan sistematika penulisan.

Bab kedua, berisi tentang paparan gambaran umum lokasi penelitian yaitu perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta mulai dari sejarah berdirinya, visi dan misi, tujuan dan fungsi, struktur organisasi, koleksi serta layanan perpustakaan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Bab ketiga keempat berisi tentang analisis data yaitu berupa laporan hasil penelitian mengenai *personal branding* pustakawan dengan sikap positif. Pada bagian ini penulis akan menampilkan hasil analisis penelitian mengenai *personal branding* pustakawan dengan sikap positif di perpustakaan UIN

Sunan Kalijaga Yogyakarta, serta faktor apa saja yang dapat menghambat *personal branding* pustakawan dalam bersikap secara positif.

Bab keempat berisi tentang simpulan dan saran. Pada bagian ini penulis menyimpulkan hasil penelitian dan juga memberikan saran yang didasarkan pada hasil penelitian.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang peneliti lakukan, dapat dilihat bahwa pustakawan pada bagian layanan informasi yang berada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah cukup mampu untuk menerapkan perilaku sikap secara positif kaitannya dengan *personal branding*. Dikatakan cukup mampu, karena *branding* diri dengan sikap positif ini tercemin dalam rasa, sikap dan perilaku yang terdapat di dalam tiga komponen pembentukan sikap yaitu kognitif, afektif dan konatif seperti pustakawan dapat menghargai orang lain, optimalisasi peran pustakawan, perlakuan yang adil terhadap semua pemustaka, *flashback* positif dari pemustaka, berpikir positif terhadap pemustaka, meyakini pentingnya pemustaka, memberikan penghargaan, dan komitmen dalam menjalani pekerjaan.

Kemudian faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam menerapkan *personal branding* pustakawan dengan sikap positif. Meliputi kondisi dan situasi tertentu, yaitu kondisi fisik pustakawan yang sedang kurang baik, lingkungan kerja yang kurang kondusif.

B. Saran

1. Pustakawan hendaknya selalu berkeinginan *mengupgrade* pengetahuannya, karena untuk bisa memiliki dan mempertahankan sikap-sikap yang positif, maka

menambahkan ilmu merupakan suatu hal wajib yang pustakawan lakukan, agar senantiasa dapat memberikan cara pandang baru dalam seni bersikap dan berbeda dalam merespon sikap pemustaka bagi pustakawan dalam mempertahankan sikap positifnya.

2. Pustakawan hendaknya juga selalu melihat hal-hal yang terbaik dalam diri setiap pemustaka yang beragam. Dengan selalu melihat hal-hal yang terbaik dalam diri pemustaka, maka tentunya akan selalu tercipta suasana yang positif dan produktif dalam mempertahankan sikap positif pustakawan.



Daftar Pustaka

- Azhari, Akyas. *Psikologi Umum dan Perkembangan*. Jakarta: PT Mizan Publika, 2004.
- Azwar, Saifuddin. *Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997.
- Asep, Jihad, Suyanto. *Menjadi Guru Profesional*, Yogyakarta: Erlangga, 2013.
- Alwi, Hasan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, 2000.
- Basuki, Sulistyio. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2010.
- Basuki, Sulistyio, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Basuki, Sulistyio, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- Bungin, M. Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan model Aplikasi*. Ed.3. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Bungin, M. Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Cet. Ke-1. Ed.1. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007.
- Boyatzis, Richard E. *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*, Canada: Published Simultaneously, 1982.
- Boulter, Nick, Dalziel, Murray, Hill, Jackie. *Achieving the Perfect Fit*, houston: Gulf Publishing Company, 1998.
- Walgito, Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: CV Adi Offset, 1980.
- Davidoff, Linda L. *Psikologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Erlangga, 1991.
- Fatmawati, Edang. *The Art of Library Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengelola Perpustakaan*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2009.
- Fatmawati, Edang. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke Libqual.* Jakarta: Sagung Seto, 2013.

- Goal, Jimmy L. *Kendala Dan Sukses Seketaris Perusahaan dan Organisasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2015.
- Hadna, Ida Nor'aini. *Buku Panduan Perpustakaan Library Guide Book*, Yogyakarta: CV Arti Grub, 2017.
- Hermawan, Rahman dan Zain, Zulfikar. *Etika Kepustakawanan*. Jakarta: CV Sanggung Seto, 2006.
- Hadna, Ida Nor'aini. *Buku Panduan Perpustakaan Library Guide Book UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Yogyakarta: CV Arti Group, 2017.
- Hartono. *Kompetensi Pustakawan Sosial: Menuju Perpustakaan Modern Era Informasi*, Yogyakarta: Calpulis, 2016.
- Hadi, Sustrisno. *Metodologi Research II*, Yogyakarta: Andi Offet, 1995.
- Hadi, Sustrisno, *Statistik*. Yogyakarta: Andi Offset, 1986. Jilid 2.
- Jahja, Yudrik. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Prenada Media, 2011.
- Kartajaya, Hermawan. *Positioning, Diferensiasi, dan Brand*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Krismayani, Ika. *Pustakawan Asertif (Studi tentang Asertifitas Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tesis: Tidak Diterbitkan, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2012*
- Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Latipah, Eva. *Bahan Ajar Psikologi Umum*, Yogyakarta: UIN Suka 2010.
- Lasa Hs. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak Dua, 2013.
- Lasa Hs. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Makmur, Testiani. *Budaya Kerja Pustakawan di Era Digitalisasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Mar'at. *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982.
- Munthe, Bermawy. *et.al. Sukses di Perguruan tinggi: Sosialisasi Pembelajaran di Perguruan Tinggi bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga*

Yogyakarta. Yogyakarta: Center for Teaching Staff Development (CTSD) UIN Sunan Kalijaga, 2008.

- Musrifah. *Pengaruh Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Sikap Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Tesis: Tidak Diterbitkan, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016.
- Normasari, Mei. *Lima Sikap Positif Yang Mendukung Komunikasi Interpersonal Dalam Pembelajaran: Studi Deskriptif Kualitas Pada Pembelajaran Guru Dan Siswa SMA Tunagrahita Di SLB/B-C Darma Wanita Kota Madiun*. Skripsi: Tidak Diterbitkan, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016.
- Notoatmojo, Seokidjo. *Prinsip-Prinsip Dasar Dalam Ilmu Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Nugrohadhi, Agung. *Personal Branding Pustakawan*, Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata: 2016.
- Puspasari, Winda Dewi. *Meningkatkan Sikap Positif Siswa Sma Negeri 1 Muntilan Terhadap Matematika Melalui Pembelajaran Berbasis Masalah*. Skripsi: Tidak Diterbitkan, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2010.
- Pendit, Putu Laxman. *Penelitian Ilmu Perpustakaan Dan Informasi: Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Terbuka, 2003.
- Purnami, Rahayu S. *Sikap Positif Kunci Sukses Dalam Berkarier*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2014.
- Prastowo, Andi. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, Yogyakarta: Diva Press, 2012
- Rahmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Rodin, Rhoni. *Pustakawan Profesional di era Digital*, Yogyakarta: Suluh Media, 2017.
- Raco, Jozef Richard. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*, Editor: Arita L, Jakarta: Grasindo, 2010.
- Sujatna. *Inovasi Pustakawan Zaman Now*, Tangerang: Mahara Publising, 2018.

- Suwarno, Wiji. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2015.
- Suwarno, Wiji. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010.
- Suwarno, Wiji. *Perpustakaan dan Buku; Wacana Penulisan dan Penerbitan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.
- Strauss, Anselm., dan Corbin Juliet. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif: Tatalangkah dan Teknik_Teknik Teorisasi Data*. Terj. Muhammad Shodiq dan Imam Muttaqien cet. Ke-1. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Sarwono, Sarlito W. & Eko A. Meinarno. *Psikologi Sosial*, Jakarta: Selemba humanika, 2011.
- Sumarto. *Psikologi Umum Untuk Mahasiswa, Dosen Dan Masyarakat Umum*, Yogyakarta: PT Buku Seru, 2014.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian KUalitatif*. Cet-3. Bandung: Alfabet, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: ALFABETA, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*, Bandung: ALFABETA, 2017.
- Upe, Ambo. dan Damsid. *Asas-Asas Multiple Researches*. Yogyakarta: Tiara Wacana, 2010.
- Uno, Hamzah B. *Profesi Kependidikan Problem, Solusi, dan Reformasi Pendidikan di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Wawan, A. dan Dewi, M. *Teori & Pengukuran Pengetahuan Sikap Dan Perilaku Manusia*, Yogyakarta: Mulia Medika, 2010.
- Wahyundi, Sndy. *Enterepreneurial Branding And Selling*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Walgito, Bimo. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Andi Yogya, 1999.
- Zamiatul, Laelly. “*Personal Branding Pejabat Publik Di Media Sosial (Analisis Isi Timeline Akun Fanpage Ridwan Kamil Periode Desember 2015)*,”

skripsi: Tidak Diterbitkan, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016.

JURNAL

- Anggorowati, Desy Natalia. Widayati Roh Wahyu, “*Peran Forum Pustakawan Dalam Pengembangan Profesionalisme Pustakawan Di Lingkungan Universitas Gadjah Mada,*” Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, No. 2, Vol. 13, Desember 2017, <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/download/27499/18866> diakses 26 Juli 2019
- Handayani, Rina. “*Personal Branding Pustakawan Di Perpustakaan,*” Pustakaloka, No. 1, Vol. 7, 2015, <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/download> diakses 13 November 2019
- Inami, Dwi Ferra Lisia, Nurislamingsih, Rizki. “*Analisis Bentuk Personal Branding Pustakawan Melalui Media Sosial (Studi Kasus Pada Akun Media Sosial Pustakawan di Kota Semarang, Salatiga, dan Yogyakarta),*” Ejournal3.undip.ac.id, No. 4 Volume 6, 2017, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23219> diakses 13 November 2019
- Mulyanti, Kurniawati & A Fachrurozi. “*Analisis Sikap Dan Perilaku Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Bank Sampah: Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Bahagia Bekasi Utara,*” OPTIMAL” No. 2, Vol.10, September 2016, <https://media.neliti.com/media/publications/154615-IDn> diakses 5 Agustus 2019
- Mustika, Putera. “*Profesionalisme Pustakawan,*” Buletin Perpustakaan, No. 57, Vol. 5, 7 Mei 2017, 30. <https://journal.uii.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9097> diakses 13 November 2019
- Sholehatusya’diah. “*Pengaruh Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor PT. Kitadin Tenggara Seberang,*” Ejournal.An.Fisip-Unmul, No. 2 Volume 5, Desember 2017, <https://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/05/JURNAL> diakses 26 Juli 2019
- Soutter, Jennifer. “*Academic Librarian Competency as Defined in the Library and Information Science Journal Literature of 2001–2005 and 2011,*” Partnership,” the Canadian Journal of Library and Information Practice and Research, no. 1, vol. 8, 2013,

<https://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/perj/article/.../1991> diakses 26 Juli 2019

Winoto, Yunus. "*Peranan Brand Endorser Dan Personal Branding Pustakawan Dalam Lembangun Citra Perpustakaan: Dalam Tinjauan Komunikasi*," *Visi Pustaka*, 8 No. 2, Vol. 1, Agustus 2016, <https://ejournal.perpusnas.go.id/vp/article/view/97/pdf> diakses 13 November 2019

Yunitasari, Cindy dan Japariato, Edwin. "*Analisa Faktor-Faktor Pembentuk Personal Branding dari C.Y.N.*," *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, No. 1, Vol. 1, 2013, <https://docobook.com/analisa-faktor-faktor-pembentuk-personal-branding-dari-cyn.html> diakses 13 November 2019

WEB

Undang-Undang Tentang *Ketenagakerjaan* tercantum pada pasal 1 ayat 10 Nomor 13 Tahun 2003, dalam <http://www.sanitasi.net/undang-undang-nomor-13-tahun-2003-tentang-ketenagakerjaan>. Diakses 26 juli 2019

Universitas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Visi-Misi Perguruan tinggi* dalam <http://www.uin-suka.ac.id/id/page/universitas/60-Visi-misi-tujuan> diakses 26 Juli 2019

Kementrian Perindustrian Republik Indonesia, *Standard Kompetensi Kerja Nasional Indonesia* dalam tps://kemenperin.go.id/kompetensi/skkn_idx.php diakses 28 Juli 2019

Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia N0 25 tahun 2008, Tentang *Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah* dalam <https://docplayer.info/307249-Menteri-pendidikan-nasional-republik-indonesia-peraturan-menteri-pendidikan-nasional-republik-indonesia-nomor-25-tahun-2008-tentang.html> diakses 28 juli 2019

Mulyadi, Ivan. *Apakah Personal Branding itu Penting*, dalam <https://marketing.co.id/apakah-personal-branding-itu-penting/> diakses 13 November 2019

Profil Perpustakaan UIN Suanan Kalijaga Yogyakarta, *Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* dalam <http://lib.uin-suka.ac.id/2012/06/12/struktur-organisasi/> diakses 15 Agustus 2019

Perpustakaan Nasional RI, *Standar Nasional Perpustakaan (SNP) Bidang Perpustakaan Sekolah Dan Perpustakaan Perguruan Tinggi* dalam <http://old.perpusnas.go.id/Attachment/Pedoman/standarpdf> diakses 26 Juli 2019

Perdana, Agoez. *Membangun Personal Branding*, dalam <https://www.kompasiana.com/agoezperdana/550eaf56a33311b12db a8374/membangun-personal-branding> diakses 13 November 2019



Lampiran

Lampiran 1: Panduan Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati pustakawan pada layanan informasi di UIN Sunan Kaliga Yogyakarta dalam mengimplementasikan *personal branding* dengan sikap positif. selain itu observasi pada penelitian tentu berbeda dengan obsevasi pra-peneltian. Pada saat penelitian, observasi dilakukan dengan:

Aktivitas pustakawan dalam membentuk citra psotif melalui proses *personal branding* dengan sikap positif pada pustakawan layanan informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Lampiran

Lampiran 2: Panduan Wawancara Untuk Informan (Pustakawan)

PERSONAL BRANDING PUSTAKAWAN MELALUI PEMBENTUKAN

SIKAP POSITIF

A. Komponen Kognitif (komponen Perseptual)

1. Menurut anda, dari beragam pemustaka yang pernah bertanya (seperti dosen, staff dan mahasiswa) bagaimana kesan yang anda rasakan terhadap mereka?
2. Apakah Anda membuat prioritas tertentu dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka (seperti dosen, staff dan mahasiswa)?
3. Kemudian apakah ketika anda memberikan pelayanan kepada mereka, anda memberikan hak yang sama terhadap mereka?
4. Kemudian dalam situasi seperti apa, anda memberikan pelayanan yang berbeda terhadap pemustaka?
5. Pernahkan ada pemustaka yang komplek kepada anda karena merasa dibedakan oleh anda?
6. Apakah ada perasaan yang berbeda seperti senang ketika pemustaka seperti dosen yang bertanya kepada anda?
7. Kemudian bagaimana pandangan anda terhadap pemustaka yang beragam tadi?
8. Pemustaka seperti apa yang membuat anda merasa nyaman ketika mereka datang kepada anda untuk bertanya?

9. Kemudian pemustaka seperti apa yang membuat anda merasa kurang nyaman dalam memberikan layanan?
10. Kemudian apa yang membuat anda yakin bahwa semua pemustaka itu sama tidak ada yang perlu dibedakan dalam memberikan pelayanan, sekalipun yang datang kepada anda adalah pemustaka dosen staff maupun mahasiswa!?
11. Kemudian apa yang membuat anda yakin, bahwa anda memang sudah memberikan pelayanan yang sama terhadap setiap pemustaka?

B. Komponen Afektif (komponen emosional)

1. Menurut anda, pentingkah menjaga hubungan baik dengan para pemustaka? Apa yang membuat anda merasa senang terhadap pemustaka?
2. Apa yang membuat anda merasa kurang senang ketika memberikan layanan kepada pemustaka?
3. Seberapa sering anda merasa senang ketika berinteraksi dengan pemustaka?
4. Kapan terakhir kali anda merasa senang ketika memberikan pelayanan terhadap pemustaka?
5. Apa yang membuat anda merasa jengkel ketika memberikan pelayanan terhadap pemustaka?
6. Seberapa sering anda merasa jengkel?
7. Bagaimana anda mengatasi rasa jengkel tersebut?

C. Komponen Konatif (komponen perilaku atau action component)

1. Dalam menanggapi dan menjawab pertanyaan pemustaka, apakah anda dapat menjawab dengan langsung tegas tanpa ragu-ragu?
2. Apakah jawaban yang anda utarakan dapat anda sampaikan secara baik?
3. Kemudian apakah anda sudah merasa memberikan pelayanan kepada pemustaka secara baik?
4. Tindakan baik seperti apa yang sudah anda berikan?
5. Apakah ada tindakan yang berbeda pada setiap pemustaka?
6. Apakah anda sudah merasa menghargai pemustaka?
7. Penghargaan seperti apa yang anda lakukan?

D. Faktor-faktor penghambat dalam menerapkan *personal branding* dengan sikap positif

1. Apakah anda pernah merasa tidak memberikan pelayanan secara baik dengan pemustaka?
2. Dalam situasi yang bagaimana anda merasa bahwa anda sering tidak memberikan pelayanan secara baik?
3. Atau dalam kondisi yang bagaimana anda merasa bahwa anda sering tidak memberikan pelayanan secara baik?

Lampiran

Lampiran 3: Wawancara Untuk Informan (Pemustaka)

1. Apakah anda tahu layanan Informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
2. Bagaimana kesan anda pada pustakawan layanan tersebut?
3. Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan?
4. Kemudian bagaimana sikap pustakawan pada layanan tersebut?
5. Apakah anda pernah merasa diperlakukan berbeda dari pustakawan lain?
6. Apakah anda juga merasa dihargai saat berinteraksi?
7. Penghargaan seperti apa yang anda rasakan?
8. Menurut anda, apakah pustakawan dapat menerima keinginan anda dengan baik ketika menggunakan layanan tersebut?
9. Apakah pernyataan-pernyataan yang diutarakan pustakawan dapat anda terima dengan baik?
10. Apakah anda merasa nyaman saat berinteraksi dengan pustakawan pada layanan tersebut?
11. Bagaimana sikap pustakawan terhadap anda?
12. Apakah pustakawan memiliki ekspresi yang menyenangkan (seperti senyum) saat berinteraksi?
13. Bagaimana respon pustakawan terhadap sikap anda?

Lampiran

Lampiran 4: Transkrip Wawancara Pustakawan

Informan: 1

Keterangan: Pustakawan Layanan Informasi

Waktu: 11 September 2019

1. Menurut anda, dari beragam pemustaka yang pernah bertanya (seperti dosen, staff dan mahasiswa) bagaimana kesan yang anda rasakan terhadap mereka?
Jawab: Pemustaka berharap pustakawan dapat memahami bidang persoalan yang mereka tanyakan dan memberikn jawaban atas pertanyaan mereka. Pemustaka mau bertanya dan berkeluh kesah kepada pemustaka menunjukkan kepercayaan kepada pustakawan sebagai pihak yang dapat mengerti perasaan mereka.
2. Apakah Anda membuat prioritas tertentu dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka (seperti dosen, staff dan mahasiswa)?
Jawab: Semua pemustaka berhak mendapat pelayanan yang adil. Peraturan dan tata tertib perpustakaan menjadi dasar untuk itu. Namun kebijaksanaan kepada pihak tertentu diperlukan Karena melihat kondisi yg urgen. kepentingan kelancaran dan kemudahan dalam pengajaran dosen kepada mahasiswa, sehingga ada kemudahan bagi dosen untuk menggunakan koleksi referensi untuk waktu tertentu, dengan catatan khusus oleh pustakawan. Juga pemustaka difabel diberi kemudahan untk menggunakan koleksi tandon untuk kegiatan alih media.
3. Kemudian apakah ketika anda memberikan pelayanan kepada mereka, anda memberikan hak yang sama terhadap mereka?
Jawab: Tentu semua orang berhak mendapatkan pelayanan yang sama
4. Kemudia dalam situasi seperti apa, anda memberikan pelayanan yang berbeda terhadap pemustaka?
Jawab: Seperti ada pemustaka yang sedang sakit tetapi dia tetap pergi ke perpustakaan untk keperluan penting seputar pelajaran dan tugas kiranya perlu di berikan pelayanan yang ekstra.
5. Pernahkan ada pemustaka yang komplek kepada anda karena merasa dibedakan oleh anda?
Jawab:

Pernah.
6. Terjadi dalam situasi seperti apa?
Jawab: Tentang penggunaan carrelroom yang hanya diperbolehkan bagi dosen atau peneliti.
7. Apakah ada perasaan yang berbeda seperti senang ketika pemustaka seperti dosen yang bertanya kepada anda?
Jawab: Sebagai pustakawan merasa senang karena dipercaya bisa memberi jawaban atas pertanyaan dan ketidak mengertian mereka.
8. Kemudian bagaimana pandangan anda terhadap pemustaka yang beragam tadi?
Jawab: Pemustaka memiliki karakter yang beragam. Pustakawan dituntut mampu menciptakan suasana yang hangat dalam berkomunikasi dengan pemustaka dengan berbagai latar belakang sehingga pemustaka merasa nyaman, merasa diterima dan dapat menyampaikn secara jelas persoalannya. Terhadap pemustaka mahasiswa milenial, pustakawan dituntut mampu memahami situasi mereka yang tentunya berbeda dengan situasi pemustaka dosen senior.
9. Nah dari beragam pemustaka tersebut, pemustaka seperti apa yang membuat anda merasa nyaman ketika mereka datang kepada anda untuk bertanya?
Jawab: Tentunya pemustaka yang datang dan berbicara dengan sikap yang sopan atau beretika baik, akan mempengaruhi cara kami memberikan pelayanan. kami sangat menghargai pemustaka yang bersikap seperti demikian tapi kami juga berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada semua pemustaka terlepas bagaimana sikap mereka. Hal tersebut juga secara psikologis memberi kesan baik dan mempermudah dalam memahami persoalan, dan memperlancar komunikasi.
10. Kemudian pemustaka seperti apa yang membuat anda merasa kurang nyaman dalam memberikan layanan?
Jawab: Sebaliknya dari pertanyaan sebelumnya tadi ya pemustaka yang kurang baik bersikap dan semaunya dewe. Tapi pemustaka disini baik-baik kok
11. Kemudian apa yang membuat anda yakin bahwa semua pemustaka itu sama tidak ada yang perlu dibedakan dalam memberikan pelayanan, sekalipun yang datang kepada anda adalah pemustaka dosen staff maupun mahasiswa!?
Jawab:

Dasarnya semua pemustaka berhak menerima pelayanan yang baik, dan tugas pustakawan adalah memberi pelayanan yang baik kepada pemustaka sesuai ketentuan, dan praturan yang ditetapkan
12. Kemudian apa yang meyakini anda bahwa anda memang sudah memberikan pelayanan yang sama terhadap beragam pemustaka tersebut?
Jawab: Pemustaka merasa bersemangat, dan brsedia datang untuk bertanya kembali
13. Menurut anda, pentingkah menjaga hubungan baik dengan para pemustaka?
Jawab: Sangat penting
14. Bagaimana caranya?
Jawab: Untuk mendapatkn pemustaka yang loyal, yaitu dengan memahami cara berkomunikasi yang baik, menjadi pendengar yang baik, memahami psikologi pemakai, mengembangkan kecerdasan emosi, dan mau selalu mengembangkan wawasan dan pengetahuan.
15. Apa yang membuat anda merasa senang terhadap pemustaka?
Jawab: Pemustaka itu unik, dan asyik. Dia bisa menjadi tantangan kita untuk menjadi lebih bijaksana, mereka bisa menjadi sumber pengetahuan, memperluas wawasan, dan bisa menjadi sarana untuk menyebarkan nilai-nilai kebaikan dari perpustakaan kepada pihak yang lebih luas lagi
16. Apa yang membuat anda merasa kurang senang ketika berkomunikasi dengan pemustaka?
Jawab: Pemustaka yang tidak sopan, bersikap meremehkan pihak lain, dann sulit menerima masukan
17. Seberapa sering anda merasa senang ketika berkomunikasi dengan pemustaka?
Jawab: Saya lebih sering mrasa senang brkomunikasi dengan pemustaka, saat memberi penjelasan atas hal-hal tidak baru tetapi belum dipahami pemustaka dengan baik.
18. Kapan terakhir kali anda merasa senang ketika memberikan pelayanan terhadap pemustaka?
Jawab: Setiap hari.
19. Apa yang membuat anda merasa jengkel ketika memberikan pelayanan

terhadap pemustaka?
Jawab: Rasa lelah, sikap pmustaka yang memaksakan kehndaknya, bisa membuat jengkel yang susah payah untuk tidak terungkel di depan pemustaka.
20. Seberapa sering anda merasa jengkel?
Jawab: Jarang
21. Bagaimana anda mengatasi rasa jengkel tersebut?
Jawab: Menahan diri, dan diam
22. Dalam menanggapi dan menjawab pertanyaan pemustaka, apakah anda dapat menjawab dengan langsung tegas tanpa ragu-ragu?
Jawab: Langsung tidak ragu-ragu
23. Apakah jawaban yang anda utarakan dapat anda sampaikan secara baik?
Jawab: Ya
24. Kemudian apakah anda sudah merasa memberikan pelayanan kepada pemustaka secara baik dalam berkomunikasi?
Jawab: Saya selalu berusaha memberikan pelayanan dengan maksimal dalam keadaan apapun karena itu sudah menjadi tugas saya. Tapi adakalanya dalam memberikan layanan saya juga merasa kurang karena factor kecapean atau fisik saya lagi kurang sehat menurut saya itu sangat berpengaruh. Hal ini juga yang dapat membuat saya terkadang kurang menikmati ketika berinteraksi dengan pemustaka. Akan tetapi saya juga selalu berusaha tidak mengecewakan pemustaka.
25. Tindakan baik seperti apa yang sudah anda berikan?
Jawab: Pustakawan tugasnya bukan hanya memberi informasi tetapi juga memberi solusi, pemustaka berkunjung ke perpustakaan dengan berbagai permasalahnya. Sebagai pustakawan sudah sepatutnya kita mencintai profesi ini, sehingga apa yang menjadi tugas pustakawan dapat kita kerjakan dengan baik.
26. Apakah ada tindakan yang berbeda pada setiap pemustaka?
Jawab: Saya memberikan pelayanan kepada pemustaka ya.... sesuai kebutuhan mereka. Apa yang mereka butuhkan itu yang kami berikan seperti mereka membutuhkan bantuan dan informasi seputar bebas pustaka maka kami bantu dengan arahan dan penjelasan kepada mereka seputar informasi bebas pustaka, mereka

menanyakan apa kami berusaha memberikan penjelasan secara mudah singkat dan jelas.. karena yang kami layani di perpustakaan ini lumayan banyak.
27. dan apakah anda sudah merasa menghargai pemustaka yang beragam?
Jawab: Iya saya sudah menghargai, setidaknya menurut saya
28. Penghargaan seperti apa?
Jawab: Selalu memberikan jawaban kepada pemustaka yang bertanya sekalipun terkadang mereka juga curhat tetapi tetap kami dengarkan dan layani
29. Apakah anda pernah merasa tidak berkomunikasi secara baik dengan pemustaka?
Jawab: Berusaha selalu berkomunikasi dengan baik
30. Kalau boleh tau usaha seperti apa?
Jawab: ee.. seperti berusaha melayani peustaka secara maksimal, menjawab pertanyaan dengan ramah menanggapi dengan sopan, ya seramah mungkin.
31. jadi menurut anda anda selalu maksimal dalam berkomunikasi dengan pemustaka?
Jawab: Tidak juga, karena pada layanan informasi momen-momen tertentu yang berkunjung kesini banyak dan terkadang komunikasi kami terbatas karena yang antri banyak jadi pada kondisi-kondisi tertentu menurut saya komunikasinya kurang maksimal.
32. Terus dalam situasi yang bagaimana anda merasa bahwa anda sering tidak berkomunikasi secara baik?
Jawab: Pelanggaran aturan oleh pemustaka itu berdampak kepada sikap yang terjalin kami akan bersikap tegas apabila berhubungan dengan aturan-aturan yang terdapat di perpustakaan. terkadang yang Namanya pemustaka juga manusia berbeda-beda karakteristik ada yang ngeyel ketika diberitahu.
33. Ngeyel seperti bagaimana?
Jawab: Ya.. bisa terjadi ketika kondisi lagi banyak yang membutuhkan layanan akan tetapi suka nyela gitu padahal sudah dibilang untuk antri dan dia pun tau itu bukan gilirannya.
34. Kemudian dalam kondisi bagaimana yang dapat mempengaruhi anda dalam bersikap

Jawab:

Tentu kondisi sedikit banyak pasti berpengaruh ketika akan memberikan pelayanan. seperti kondisi saya lagi kurang baik bisa saja komunikasi yang terjalin kurang efektif, tapi tetap harus profesional



Lampiran

Lampiran 5: Transkrip Wawancara Pustakawan

Informan: 2

Keterangan: Pustakawan Layanan Informasi

Waktu: 10 September 2019

1. Menurut anda, dari beragam pemustaka yang pernah bertanya (seperti dosen, staff dan mahasiswa) bagaimana kesan yang anda rasakan terhadap mereka?
<p>Jawab:</p> <p>Kami berusaha semaksimal mungkin untuk tidak membuat pemustaka kecewa, sebagian besar dari mereka bertanya karena memang tidak tahu tentang apa yg mereka tanyakan. Jadi informasi-informasi yang kita berikan sangat bermanfaat bagi mereka. Kalaupun kita tidak tahu jawaban ataupun informasi yang kita berikan tidak sesuai dengan harapannya maka kita berusaha untuk mencari solusi-solusinya, sehingga mereka menjadi maklum atau merasa puas. Saya tidak ada masalah yang bertanya kepada saya dari kalangan mana, semua berhak diperlakukan sama. Baik mahasiswa, pegawai, dosen... saya menikmati berkomunikasi dengan mereka.</p>
2. Apakah Anda membuat prioritas tertentu dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka (seperti dosen, staff dan mahasiswa).?
<p>Jawab:</p> <p>Ketika saya meberikan layanan saya meyakini prioritas yang saya lakukan adalah siapa yang pertama kali datang untuk mendapat layanan di perpustakaan. Jadi tidak ada prioritas berdasarkan status dosen, mahasiswa ataupun staff.</p>
3. Kemudian apakah ketika anda memberikan pelayanan kepada mereka, anda memberikan hak yang sama terhadap mereka?
<p>Jawab:</p> <p>Hak mereka sama tanpa harus ada yang dibeda-bedakan sesuai dengan peraturan yang ada.</p>
4. Kemudia dalam situasi seperti apa, anda memberikan pelayanan yang berbeda terhadap pemustaka?
<p>Jawab:</p> <p>Dosen yang sudah sepuh yang untuk naik tangga ke lantai 2,3 dan 4 kesulitan. Termasuk di dalamnya adalah mahasiswa difabel netra dan grait, mahasiswa, dosen, staff yang sebelumnya bercerita tentang kesulitan-kesulitannya menemukan koleksi yang mereka butuhkan, biasanya mereka sudah mencari berkali-kali atau sudah mencari ke berbagai tempat.</p>

5. Pernahkan ada pemustaka yang komplén kepada anda karena merasa dibedakan oleh anda?
Jawab: belum pernah
6. Apakah ada perasaan yang berbeda seperti senang ketika pemustaka seperti dosen yang bertanya kepada anda?
Jawab: Bagi saya sama siapa pun yang bertanya, saya merasa senang karena mereka bener-bener membutuhkan informasi.
7. Kemudian bagaimana pandangan anda terhadap pemustaka yang beragam tadi?
Jawab: Wajar, latar belakang mereka berbeda, kebutuhan informasi atau masalah yang mereka hadapi juga berbeda.
8. Nah dari beragam pemustaka tersebut, pemustaka seperti apa yang membuat anda merasa nyaman ketika mereka datang kepada anda untuk bertanya?
Jawab: Saya senang kepada pemustaka yang sopan tidak memotong apa yang kami sampaikan. Biasanya ada yang suka memotong-motong gitu, ehh tau-taunya kami harus mengulang kembali apa yang mereka tanyakan. Tapi saya jauh lebih menghargai kepada pemustaka yang berusaha terlebih dahulu untuk menemukan apa yang mereka butuhkan, tidak terima jadinya gitu.
9. Kemudian pemustaka seperti apa yang membuat anda merasa kurang nyaman dalam memberikan layanan?
Jawab: Pemustaka yang ingin terima jadinya, yaitu ketika kita kasih tahu tentang informasi/koleksi maka mereka hanya menerimanya saja tanpa berusaha untuk mengeksplor lebih banyak lagi.
10. Kemudian apa yang membuat anda yakin bahwa semua pemustaka itu sama tidak ada yang perlu dibedakan dalam memberikan pelayanan, sekalipun yang datang kepada anda adalah pemustaka dosen staff maupun mahasiswa!?
Jawab: Semuanya butuh informasi, mereka sampai datang menemui petugas artinya informasi yang mereka butuhkan sangat mendesak untuk segera didapatkan.
11. Kemudian apa yang meyakini anda bahwa anda memang sudah memberikan pelayanan yang sama terhadap beragam pemustaka tersebut?

<p>Jawab: Berusaha memberikan jawaban dengan maksimal, kalau pun tidak bisa menjawab atau tidak sesuai dengan ekspektasi mereka maka saya berusaha mencari solusi terhadap masalah yang mereka hadapi.</p>
<p>12. Menurut anda, pentingkah menjaga hubungan baik dengan para pemustaka?</p>
<p>Jawab: Penting sekali, bersikap ramah pada mereka dan sikap ingin membantu.</p>
<p>13. Apa yang membuat anda merasa senang terhadap pemustaka?</p>
<p>Jawab: Ramah, bersikap sopan.</p>
<p>14. Apa yang membuat anda merasa kurang senang ketika berkomunikasi dengan pemustaka?</p>
<p>Jawab: Pemustaka yang ngeyel, tahu melanggar aturan tapi tetep nekat.</p>
<p>15. Seberapa sering anda merasa senang ketika berkomunikasi dengan pemustaka?</p>
<p>Jawab: Sering, ketika mereka bertanya dan ingin tahu lebih banyak tentang perpustakaan.</p>
<p>16. Kapan terakhir kali anda merasa senang ketika memberikan pelayanan terhadap pemustaka?</p>
<p>Jawab: Karena saya di bagian layanan maka setiap hari merasakan perasaan seperti ini.</p>
<p>17. Apa yang membuat anda merasa jengkel ketika memberikan pelayanan terhadap pemustaka?</p>
<p>Jawab: Ketika saya sudah memberitahu bahwa apa yang dilakukan pemustaka itu melanggar aturan tetapi mereka tetap melakukannya.</p>
<p>18. Seberapa sering anda merasa jengkel?</p>
<p>Jawab: Tidak sering karena jarang juga menemui pemustaka yang ngeyel.</p>
<p>19. Bagaimana anda mengatasi rasa jengkel tersebut?</p>
<p>Jawab: Biasanya kita bacakan aturan perpustakaan serta sangsi-sangsinya.</p>

20. Dalam menanggapi dan menjawab pertanyaan pemustaka, apakah anda dapat menjawab dengan langsung tegas tanpa ragu-ragu?
Jawab: Tegas, kalau pun ada yang tidak saya ketahui maka saya akan segera menghubungi petugas yang lebih paham tentang hal tersebut.
21. Apakah jawaban yang anda utarakan dapat anda sampaikan secara baik?
Jawab: kami adalah pustakawan zaman now.. jadi kami juga melayani pemustaka di zaman ini, pemustaka milenial lah kebanyakannya.. kami harus tau bagaimana karakteristik pemustaka sekarang biar nantinya dalam memberikan layanan akan terjalin komunikasi yang baik.. kemudia biar citra pustakawan semakin bagus.... Makanya pustakawan perlu melek yang namanya zaman..
22. Kemudian apakah anda sudah merasa memberikan pelayanan kepada pemustaka secara baik dalam berkomunikasi?
Jawab: Ya...
23. Tindakan baik seperti apa yang sudah anda berikan?
Jawab: Saya selalu berusaha menjawab pertanyaan dengan jelas, untuk pertanyaan yang jawabannya sangat detail dan pemustaka perlu menganalisanya dulu maka biasanya kita tunjukkan aturan/penjelasan tertulis, setelah itu baru mereka bertanya tentang hal-hal yang belum dipahami. Misalnya tentang standar softfile tugas akhir, maka kita minta mahasiswa membaca aturan-aturan yang sudah kita sediakan, baru merek menanyakan hal-hal yang belum dimengerti oleh mereka.
24. Kemudian pelakuan yang bagaimana anda berikan kepada pemustaka yang beragam?
Jawab: Dalam kondisi seperti apapun saya selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pustakawan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Itu sudah menjadi prinsip kerja saya bagaimanapun seperti apapun pustakawannya saya layani dengan baik sekalipun juga saat itu kondisi saya kurang sehat saya akan tetap berkerja maksimal itu bukan alasan bagi saya dan bukan suatu apa ya.... Eeee.. suatu yang membuat saya jadi penghalang bekerja dengan baik...
25. dan apakah anda sudah merasa menghargai pemustaka yang beragam?
Jawab: Ya...
26. Penghargaan seperti apa?
Jawab: Ada yang berkebutuhan khusus maka kita perlakukan beda, ada yang bertanya hal-hal yang menurut pemustaka yang lain adalah hal yang sepele namun tetap

saja kita jelaskan.
27. Apakah ada tindakan yang berbeda pada setiap pemustaka?
Jawab: Tentu saja karena tergantung pada pertanyaan atau kebutuhan pemustaka dan kondisi pemustaka.
28. Perlakuan berbeda seperti apa?
Jawab: Ya perlakuan sebagaimana yang seharusnya diberikan.
29. Bisa dicontohkan?
Jawab: Seperti kami memberikan perhatian lebih dan berupaya untuk memahami kebutuhan pemustaka difabel.
30. Bisa kemukakan bagaimana pandangan anda tentang pemustaka difabel!?
Jawab: Pemustaka difabel menurut yang saya yakini adalah manusia biasa yang harus dihargai, memiliki kesempatan dan hak-hak yang setara, seperti manusia pada umumnya tanpa ada diskriminasi.
31. Apakah anda pernah merasa tidak berkomunikasi secara baik dengan pemustaka?
Jawab: Yaa... terutama ketika bertugas di bagian informasi sendiri dan banyak pemustaka yang mengantri untuk minta layanan perpustakaan. Biasanya komunikasi kita hanya hal-hal yang penting saja dan kadang-kadang disambi.
32. Dalam situasi yang bagaimana anda merasa bahwa anda sering tidak berkomunikasi secara baik?
Jawab: Banyak pemustaka yang datang bertanya sementara ada beberapa pemustaka yang menyela.
33. Apakah itu mempengaruhi sikap anda?
Jawab: Begini ya kan ada yang namanya lingkungan kerja, nah lingkungan kerja ini juga mempengaruhi sikap, lingkungan kerja yang kurang kondusif menurut saya itu akan berpengaruh kepada sikap kami dalam memberikan pelayanan.
34. Kemudian dalam kondisi bagaimana yang dapat mempengaruhi anda dalam bersikap

Jawab:

Saya selalu berusaha profesional jadi bagaimanapun kondisinya saya akan bersikap sebagaimana mestinya. Bersikap baik dalam memberikan pelayanan.



Lampiran

Lampiran 6: Transkrip Wawancara Pemustaka

Informan: 3

Jurusan: Ilmu Perpustakaan

Semester: III

Waktu : 19 November 2019

1. Apakah anda tahu layanan Informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
Jawab: Tahu, yang berada di lantai satu kan mas.
2. Pernahkah anda berkunjung ke layanan tersebut?
Jawab: Sering, terlebih ketika mata kuliah sumber rujukan umum yang mengharuskan kami untuk praktek di perpustakaan langsung. Biasanya kami kesana dulu buat tanya-tanya
3. Bagaimana kesan anda pada pustakawan layanan informasi tersebut?
Jawab: Sejauh yang saya lihat dan alami, sikap pustakawan pada layanan informasi di UIN Sunan Kalijaga sudah sesuai dengan kode etik pustakawan, mereka juga melayani dengan sepenuh hati.
4. Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan?
Jawab: Saya merasakan pelayanan yang sangat berbeda pustakawan di sini dengan pustakawan di tempat saya sekolah dulu. Mereka tidak cuek, cukup peka, dan baik-baik, membuat saya tidak segan untuk bertanya.
5. Kemudian bagaimana sikap pustakawan pada layanan tersebut?
Jawab: Baik dan ramah mas.. biasanya juga kalo saya mau masuk ke perpustakaan negur.. mbaaaaa,,,,, gitu
6. Apakah anda pernah diperlakukan berbeda dari yang lain?
Jawab: Maksudnya dalam hal pelayanan.. kalo saya sih ga pernah ya, ga tau kalo yang lain ya mas..
7. Apakah anda juga merasa dihargai?

Jawab: Ya
8. Penghargaan seperti apa?
Jawab: Apapun yang saya tanyakan mereka menjawab... saya juga sering disapa...
9. Menurut anda, apakah pustakawan dapat menerima keinginan anda dengan baik ketika menggunakan layanan tersebut?
Jawab: Ya, apa yang mereka terangkan juga menurut saya juga jelas.. saya liat juga mereka cukup sabar dalam melayani para pemustaka.
10. Apakah pustakawan memiliki ekspresi yang menyenangkan (seperti senyum) saat berinteraksi?
Jawab: Ya, setidaknya engga judes mas hhee..
11. Apakakah pustakawan merespon sika anda dengan ramah?
Jawab: Ya, tentunya pustakawan yang ramah akan disukai oleh pemustaka, pustakawan yang melayani dengan sepenuh hati pasti dapat membuat pemustaka merasa dihargai. Penghargaan dari pustakawan tentunya akan membuat kami senang dan tentunya membuat saya menghargai mereka juga.

Lampiran

Lampiran 7: Transkrip Wawancara Pemustaka

Informan: 4

Jurusan: Bahasa Dan Sastra Arab

Semester: III

Waktu : 19 November 2019

1. Apakah anda tahu layanan Informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
Jawab: Tahu
2. Seberapa sering anda menggunakan layanan tersebut?
Jawab: Pernah beberapa kali
3. Dalam hal urusan apa?
Jawab: Bertanya tentang syarat-syarat buat bikin kartu sakti
4. Ada lagi?
Ada
5. Bisa diceritakan?
Jawab: Saya pernah kehilangan KTM, kemudian saya bingung apakah bisa masuk ke perpustakaan atau tidak. Kemudian saya konsultasi dan bilang bahwa KTM saya hilang, awalnya niat saya mau masuk cari buku terus saya foto aja materi-materi yang penting. Pustakawannya menjelaskan ini kami blokir dulu KTM nya mas teru kami bikinkan kartu buat masuk dan boleh minjam. Jadi masnya bisa masuk dan minjam, bikinnya cepat cuma beberapa menit. Awalnya cuma mau mefoto ehh malam bisa minjam bukunya.
6. Bagaimana kesan anda pada pustakawan layanan tersebut?
Jawab: Sangat membantu, memberikan solusi di saat yang tepat
7. Tersu menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan?
Jawab: Baik, ramah

8. Kemudian bagaimana sikap pustakawan pada layanan tersebut?
Jawab Saya dan teman-teman sering ke perpustakaan bareng buat ngerjain tugas kuliah, berdasarkan cerita teman-teman yang saya dengar pustakawan di sini baik dan yang saya rasakan juga begitu.
9. Apakah anda pernah diperlakukan berbeda dari yang lain?
Jawab: Tidak pernah
10. Apakah anda merasa dihargai?
Jawab: Iya
11. Penghargaan seperti apa?
Jawab: Pada kasus KTM saya yang pernah hilang itu, padahal saat itu lagi banyak-banyaknya tugas bingung saya awalnya dilema juga gimana ini, menurut saya itu suatu penghargaan saya bisa tertolong minjam buku.
12. Jadi, apakah ada merasa terbantu dengan pustakawan?
Jawab: Iya, pustakawannya sangat membantu mereka juga melayani dengan baik
13. Menurut anda, apakah pustakawan dapat menerima ekspresikan keinginan anda dengan baik ketika menggunakan layanan tersebut?
Jawab: cukup baik, saya engga harus mengulang pertanyaan saya, pustakawan bisa merespon dengan baik dan cukup tanggap apa sih maksud keinginan saya.. itu menurut saya juga.
14. Apakah pernyataan-pernyataan yang diutarakan pustakawan dapat anda terima dengan baik, tanpa membuat anda merasa jengkel?
Jawab: Iya baik, penjelasan pustakawan ga ada yang menyinggung hati saya, biasa aja apa yang disampaikan juga jelas, menurut saya ga berbelit-belit suka mengasih saran dan masukan juga.
15. Apakah anda merasa nyaman berkomunikasi dengan pustakawan pada layanan tersebut?
Jawab: Cukup nyaman, kayaknya mereka mencoba memberikan pelayanan yang cukup bersahabat, itu yang saya rasakan.
16. Bagaimana sikap pustakawan terhadap anda?
Jawab:

Baik.
17. Apakah pustakawan memiliki ekspresi yang menyenangkan (seperti senyum) saat berinteraksi ?
Jawab: Kadang kadang iya, kadang-kadang juga datar sih.
18. Bagaimana respon pustakawan terhadap sikap anda?
Jawab: Baik, ramah..



Lampiran

Lampiran 8: Traskip Wawancara Pustakawa

Informan: 5

Jurusan: Studi Agama-Agama

Semester: V

Waktu: 19 November 2019

1. Apakah anda tahu layanan Informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
Jawab: Tahu!
2. Bagaimana kesan anda pada pustakawan layanan tersebut?
Jawab: Membantu dengan senang hati, tidak membeda-bedakan semua dilayani dengan baik dan juga sopan.
3. Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan?
Jawab: Apa yang membuat saya suka dengan perpustakaan yang ada di jogja ini tak terkecuali perpustakaan UIN adalah pelayanan yang diberikan. Sebenarnya engga semua perpustakaan tapi kebanyakannya pelayanannya memang baik-baik. Di UIN sendiri pada layanan informasi pustakawannya baik mas
4. Kemudia bagaimana sikap pustakawan pada layanan tersebut?
Jawab: Pustakawannya cukup ramah bersahabat kepada pemustaka
5. Apakah anda pernah diperlakukan berbeda dari yang lain?
Jawab: Engga pernah sih, sama aja menurut saya perlakuan mereka, ga pernah saya merasa diambil hak-hak sebagai pemustaka
6. Apakah anda juga merasa dihargai?
Jawab: Iya
7. Penghargaan seperti apa?
Jawab: Bantuan dan sikap ramah dari kebanyakan mereka membuat saya merasa dianggap ada

8. Menurut anda, apakah pustakawan dapat menerima keinginan anda dengan baik ketika menggunakan layanan tersebut?
Jawab: Iya, tapi terkadang juga kurang kayaknya
9. Apakah pernyataan-pernyataan yang diutarakan pustakawan dapat anda terima dengan baik?
Jawab: Iya, apa yang disampaikan cukup jelas, mudah dimengerti
10. Apakah anda pernah merasa jengkel dengan pustakawan layanan tersebut?
Jawab: Tidak pernah, baik-baik kok pustakawannya
11. Apakah anda merasa nyaman saat berinteraksi dengan pustakawan pada layanan tersebut?
Jawab: Santai-santai aja pustakawannya cukup care
12. Bagaimana sikap pustakawan terhadap anda?
Jawab: Ramah
13. Apakah pustakawan memiliki ekspresi yang menyenangkan (seperti senyum) saat berinteraksi?
Jawab: Iya terkadang senyum juga sih
14. Apakakah pustakawan merespon pertanyaan dengan sikap yang ramah?
Jawab: Menurut saya ramah

Lampiran

Lampiran 9: Traskip Wawancara Pustakawa

Informan: 6

Jurusan: Bahasa Dan Sastra Arab

Smester: V

Waktu : 20 November 2019

1. Apakah anda tahu layanan Informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
Jawab: Tahu
2. Bagaimana kesan anda pada pustakawan layanan tersebut?
Jawab: Pustakawannya baik, saya pernah masuk tapi males scan KTM karena udah ta taruh di dompet.. terus pake kartu loker itu mas saya scannnya hahaa.. pustakawannya bilang bukan pakai itu mas, tapi pake KTM itu buat loker bukan buat disini... sambil senyum-senyum
3. Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan?
Jawab: Ramah
4. Kemudia bagaimana sikap pustakawan pada layanan tersebut?
Jawab: Baik
5. Apakah anda pernah diperlakukan berbeda dari yang lain?
Jawab: Tidak pernah sama aja dengan yang lain.. saya juga mahasiswa biasa aja..
6. Atau pelakukan berbeda yang tidak menyenangkan?
Jawab: Tidak juga... biasa aja.. sama aja dengan yang lainnya.
7. Apakah anda juga merasa dihargai saat berinteraksi?
Jawab: Ya
8. Penghargaan seperti apa?
Jawab: Saya orangnya banyak tanya.. dulu pernah mau bikin kartu sakti.. pustakawannya melayani dengan baik walupun saya banyak nanya. hhe

9. Menurut anda, apakah pustakawan dapat menerima keinginan anda dengan baik ketika menggunakan layanan tersebut?
Jawab: Cukup tanggap
10. Apakah pernyataan-pernyataan yang diutarakan pustakawan dapat anda terima dengan baik?
Jawab: Ya
11. Tanpa membuat anda merasa jengkel?
Jawab: Selama pengalaman saya, apa yang disampaikan oleh pustakawan tidak pernah membuat saya kecewa mereka melayani dengan ramah dan baik.
12. Apakah anda merasa nyaman berinteraksi dengan pustakawan pada layanan tersebut?
Jawab: Ya, meskipun tak terjadi pada semua pustakawan kayaknya
13. Bagaimana sikap pustakawan terhadap anda?
Jawab: Baik juga ramah
14. Apakah pustakawan memiliki ekspresi yang menyenangkan (seperti senyum) saat berkomunikasi?
Jawab: Senyum terkadang
15. Bagaimana respon pustakawan terhadap sikap anda?
Jawab: Pelakuan yang diberikan pustakawan menurut saya sangat baik dan ramah kepada saya, jadi tidak ada alasan untuk saya berikap yang sebaliknya.

Lampiran

Lampiran 10: Traskip Wawancara Pustakawa

Informan: 7

Jurusan: Ekonomi Syariah

Semester: III

Waktu : 20 November 2019

1. Apakah anda tahu layanan Informasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
Jawab: Ya, tahu.
2. Bagaimana kesan anda pada pustakawan layanan tersebut?
Jawab: Biasa aja
3. Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan?
Jawab: Baik, pustakawannya membantu apa yang saya butuhkan
4. Kemudian bagaimana sikap pustakawan pada layanan tersebut?
Jawab: Tegas dan cepat... lumayan peka terhadap apa kemaun saya.. respon dan tanggapannya juga lumayan baik
5. Apakah anda pernah diperlakukan berbeda dari yang lain?
Jawab: Tidak pernah,
6. Apakah anda juga merasa dihargai saat berinteraksi?
Jawab: Ya, tidak ada sikap dan perbuatan mereka yang membuat saya merasa kurang dihargai. Apa yang mereka sampaikan dan jelaskan saya rasa cukup ramah
7. Penghargaan seperti apa?
Jawab: Apa ya.... Mereka merespon dengan cepat dan memberikan pelayanan yang ramah menurut saya itu sudah merupakan bentuk sebuah penghargaan. Saya kurang suka kalo perpustakaan yang pelayanannya kurang ramah.. engga keren.. jadi males..

8. Terus bagaimana menurut mas pada layanan informasi di perpustakaan UIN ini?
Jawab: Bagus lah.. baik-baik dan ramah juga
9. Menurut anda, apakah pustakawan dapat menerima keinginan anda dengan baik ketika berinteraksi?
Jawab: Ya, respon dari mereka cukup cepat
10. Apakah pernyataan-pernyataan yang diutarakan pustakawan dapat anda terima dengan baik?
Jawab: Ya, apa yang disampaikan tidak ada masalah
11. Apakah sikap pustakawan pernah membuat anda merasa jengkel??
Jawab: Pengalaman pribadi saya, belum pernah mengalami hal-hal yang kurang menyenangkan ketika berurusan pada layanan tersebut.
12. Apakah anda merasa nyaman berinteraksi dengan pustakawan pada layanan tersebut?
Jawab: Nyaman, mereka baik-baik
13. Bagaimana sikap pustakawan terhadap anda?
Jawab: Ramah dan baik hati
14. Apakah pustakawan memiliki ekspresi yang menyenangkan (seperti senyum) saat berkomunikasi?
Jawab: Sesekali pustakawan menjawab dengan memberi senyum, namun secara keseluruhan ekspresi yang ditampilkan tidak pernah menyebalkan.
15. Bagaimana respon pustakawan terhadap sikap anda
Jawab: Baik, mendengarkan

Dokumentasi Penelitian







STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



SURAT KESEDIAN MENJADI INFORMAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isrowiyanti, S.Ag., M.IP., MA
Status Informan : Pustakawan Layanan Informasi

Dengan ini saya bersedia menjadi informan untuk menyampaikan berbagai informasi yang dibutuhkan guna mendukung penelitian tesis yang dilakukan oleh:

Nama : Khairin Nizomi
Nim : 17200010008
Judul Tesis : *PERSONAL BRANDING* PUSTAKAWAN MELALUI
PEMBENTUKAN SIKAP POSITIF (Studi Kasus Pustakawan Pada
Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Yogyakarta, 11 September 2019
Informan,


Isrowiyanti, S.Ag., M.IP., MA

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KESEDIAN MENJADI INFORMAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Astuti, SIP., M.IP
Status Informan : Kabid Layanan Pemustaka

Dengan ini saya bersedia menjadi informan untuk menyampaikan berbagai informasi yang dibutuhkan guna mendukung penelitian tesis yang dilakukan oleh:

Nama : Khairin Nizomi
Nim :17200010008
Judul Tesis :*PERSONAL BRANDING* PUSTAKAWAN MELALUI
PEMBENTUKAN SIKAP POSITIF (Studi Kasus Pustakawan Pada
Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Yogyakarta, 10 September 2019
Informan,


Sri Astuti, SIP., M.IP

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KESEDIAN MENJADI INFORMAN

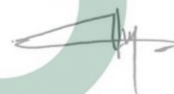
Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulya Kamilah
Status Informan : Pemustaka UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Semester : III

Dengan ini saya bersedia menjadi informan untuk menyampaikan berbagai informasi yang dibutuhkan guna mendukung penelitian tesis yang dilakukan oleh:

Nama : Khairin Nizomi
Nim : 17200010008
Judul Tesis : *PERSONAL BRANDING* PUSTAKAWAN MELALUI
PEMBENTUKAN SIKAP POSITIF (Studi Kasus Pustakawan Pada
Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Yogyakarta, 19 November 2019
Informan,



Ulya Kamilah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KESEDIAN MENJADI INFORMAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elyas As-Siddiqi
Status Informan : Pemustaka UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jurusan : Bahasa dan Sastra Arab
Semester : III

Dengan ini saya bersedia menjadi informan untuk menyampaikan berbagai informasi yang dibutuhkan guna mendukung penelitian tesis yang dilakukan oleh:

Nama : Khairin Nizomi
Nim : 17200010008
Judul Tesis : *PERSONAL BRANDING* PUSTAKAWAN MELALUI
PEMBENTUKAN SIKAP POSITIF (Studi Kasus Pustakawan Pada
Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Yogyakarta, 19 November, 2019
Informan,



Elyas As-Siddiqi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KESEDIAN MENJADI INFORMAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Indah
Status Informan : Pemustaka UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jurusan : Studi Agama-Agama
Semester : V

Dengan ini saya bersedia menjadi informan untuk menyampaikan berbagai informasi yang dibutuhkan guna mendukung penelitian tesis yang dilakukan oleh:

Nama : Khairin Nizomi
Nim : 17200010008
Judul Tesis : *PERSONAL BRANDING* PUSTAKAWAN MELALUI
PEMBENTUKAN SIKAP POSITIF (Studi Kasus Pustakawan Pada
Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Yogyakarta, 19 November, 2019
Informan,



Nur Indah

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KESEDIAN MENJADI INFORMAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mustafa Kamal
Status Informan : Pemustaka UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jurusan : Bahasa dan Sastra Arab
Semester : VI

Dengan ini saya bersedia menjadi informan untuk menyampaikan berbagai informasi yang dibutuhkan guna mendukung penelitian tesis yang dilakukan oleh:

Nama : Khairin Nizomi
Nim : 17200010008
Judul Tesis : *PERSONAL BRANDING* PUSTAKAWAN MELALUI
PEMBENTUKAN SIKAP POSITIF (Studi Kasus Pustakawan Pada
Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Yogyakarta, 20 November, 2019
Informan,



Mustafa Kamal

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT KESEDIAN MENJADI INFORMAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Multazam Bagkit Fuady
Status Informan : Pemustaka UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Jurusan : Ekonomi Syariah
Semester : III

Dengan ini saya bersedia menjadi informan untuk menyampaikan berbagai informasi yang dibutuhkan guna mendukung penelitian tesis yang dilakukan oleh:

Nama : Khairin Nizomi
Nim : 17200010008
Judul Tesis : *PERSONAL BRANDING* PUSTAKAWAN MELALUI
PEMBENTUKAN SIKAP POSITIF (Studi Kasus Pustakawan Pada
Layanan Informasi Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)

Yogyakarta, 20 November, 2019
Informan,



Multazam Bagkit Fuady

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Khairin Nizomi

Tempat Tgl. Lahir : Banjarmasin, 29 Oktober 1993

Alamat : Jl. Kayu tanggi II, komplek Kejaksaan Karya
Sabumi III, RT 17. No 16B. Kecamatan,
Banjarmasin Utara, Kalimantan Selatan.

Nama Ayah : Muhammad Yunani

Nama Ibu : Maswah

Nama saudara kandung : Rofida Wahyuna
: Isnaini Hilman

No. Handphone : 0896-9139-2086

Email : Khairinnizomi93@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a. SDN Pangeran III Banjarmasin, 2005
- b. MTS Al-Falah Putera Banjarbaru, 2009
- c. MA Al-Falah Putera Banjarbaru, 2012
- d. IAIN/UIN Antasari Banjarmasin, 2016

2. Pendidikan Non-Formal

- a. Pondok Pesantren Al-Falah Putera, 2012
- b. Pondok Pesantren Al-Amanah, 2016
- c. Pondok Pesantren Al-Munawwir Krapyak Yogyakarta, 2019

C. Riwayat Pekerjaan

1. Pengajar Bahasa Arab di PPB UIN Antasari Banjarmasin 2016

D. Pengalaman Organisasi

1. Dewan Pengawas Syiar Jalanan Organisasi Sosial Anak Jalanan Kota Banjarmasin 2014

E. Minat Keilmuan

1. Ilmu Perpustakaan dan Informasi
2. Pendidikan dan Keguruan

F. Karya Ilmiah

1. Penelitian

- a. Skripsi, النعت في سورة آل عمران من القرآن الكريم

2. Artikel

- a. Literasi Media: Analisis Isi Terhadap Tayangan Televisi Pesbukers
- b. *POST MEDIA LITERACY*: Suatu Upaya Pemberdayaan Hidup di Tengah Dunia Yang Sesak Media



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 29 November 2019
Penulis,

Khairin Nizomi, S.Pd