

**SIKAP PROAKTIF PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN  
LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN  
SMAN 1 SELONG, LOMBOK TIMUR,  
NUSA TENGGARA BARAT (NTB)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan



**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2022**

**SIKAP PROAKTIF PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN  
LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN  
SMAN 1 SELONG, LOMBOK TIMUR,  
NUSA TENGGARA BARAT (NTB)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu  
Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan



**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2022**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-1017/Un.02/DA/PP.00.9/06/2022

Tugas Akhir dengan judul : SIKAP PROAKTIF PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN SMAN 1 SELONG, LOMBOK TIMUR, NUSA TENGGARA BARAT

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ZURRIYATUN THAYYIBAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 18101040019  
Telah diujikan pada : Jumat, 03 Juni 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**



Ketua Sidang

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 62a850c1ef234



Pengaji I

Faisal Syarifudin, S.Ag, S.S. M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 62a81b30aa99a



Pengaji II

Arina Faila Saufa, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 62a80eae2d80a



Yogyakarta, 03 Juni 2022

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Dr. Muhammad Wildan, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 62a9223f03b3f

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Zurriyatun Thayyibah

NIM : 18101040019

Program Studi : Ilmu Perpustakaana

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Sikap Proaktif Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMAN 1 Selong, Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat (NTB)" adalah hasil karya peneliti sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali secara tertulis disitir mengikuti standar dan prosedur ilmiah serta tercantum dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti merupakan plagiat dari hasil karya orang lain, maka segala tanggung jawab ada pada peneliti sendiri.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*



**Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.,**  
**Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya**  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

---

## **NOTA DINAS**

Hal : Skripsi Sdri. Zurriyatun Thayyibah

Lamp : 1 (Satu) eksemplar

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

UIN Sunan KalijagaYogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Zurriyatun Thayyibah

NIM : 18101040019

Program Studi : Ilmu Perpustakaan S1

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Judul : Sikap Proaktif Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi  
di Perpustakaan SMAN 1 Selong, Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat

dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam *munaqosyah*.

Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Mei 2022

Pembimbing,



Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.,  
NIP. 19630128 199403 1 001



*Jangan pernah bandingkan prosesmu dengan orang lain karena kita punya jalan berbeda walau tujuan yang sama.*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA



Karya ini peneliti persembahkan untuk Kampus tercinta UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta (Ilmu Perpustakaan - Fakultas Adab dan Ilmu Budaya),

Ibunda Tercinta Baiq Nurul A'ini dan Bapak M. Said Ramdan beserta seluruh  
keluarga, Guru, Sahabat dan seluruh orang yang pernah hadir untuk memberikan  
pembelajaran selama ini

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## **INTISARI**

### **SIKAP PROAKTIF PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN SMAN 1 SELONG, LOMBOK TIMUR, NTB**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sikap proaktif pustakawan dalam memberikan layanan sirkulasi di perpustakaan SMAN 1 Selong, Lombok Timur, NTB. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus yang bersifat deskriptif analisis. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Terdapat empat uji keabsahan data yang peneliti gunakan pada penelitian ini yaitu *Uji Credibility* (triangulasi, menggunakan bahan referensi, mengadakan member check), *Uji Transferability*, *Uji Dependability*, dan *Uji Confirmability*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah sikap proaktif pustakawan dalam memberikan pelayanan pada layanan sirkulasi kepada pemustaka masih perlu ditingkatkan untuk menjadi lebih baik agar dapat menjadi daya tarik pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan, sikap ini dibuktikan dengan keaktifan pustakawan ketika memberikan tanggapan kepada pemustaka yang sedang melakukan pencarian koleksi, pustakawan masih dirasa kurang peka dalam memberikan tanggapan kepada pemustaka yang sedang mencari koleksi. sikap proaktif pustakawan dilihat dari daya tanggap, pustakawan diharapkan memiliki inisiatif untuk menanggapi pemustaka yang sedang melakukan pencarian koleksi dengan cara bertanya terlebih dahulu apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, memberikan pelayanan dengan menampilkan wajah yang ceria, serta penataan rak koleksi bahan pustaka yang disusun berdasar abjad diharapkan untuk dilakukan pembenahan agar pemustaka lebih mudah melakukan pencarian koleksi tanpa mencari satu per satu.

**Kata kunci : Sikap proaktif, Pustakawan, Layanan Sirkulasi**

## **ABSTRACT**

### **PROACTIVE ATTITUDE OF LIBRARIES IN PROVIDING CIRCULATION SERVICES IN THE SMAN 1 SELONG LIBRARY, LOMBOK TIMUR, NTB**

This study aims to determine how proactive the librarian's attitude is in providing circulation services at the library of SMAN 1 Selong, East Lombok, NTB. This research uses qualitative research methods with the type of case study research that is descriptive analysis. Methods of data collection in this study by means of observation, interviews and documentation. There are four data validity tests that the researchers used in this study, namely the Credibility Test (triangulation, using reference materials, conducting member checks), Transferability Test, Dependability Test, and Confirmability Test. Data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The result of this study is that the proactive attitude of librarians in providing circulation services to users still needs to be improved to become better in order to attract users to visit the library. This attitude is evidenced by the activeness of librarians when responding to users who are searching for collections. Librarians still feel less sensitive in responding to users who are looking for collections. The proactive attitude of librarians is seen from the responsiveness, librarians are expected to have the initiative to respond to users who are searching for collections by first asking what the users need, providing services by displaying a cheerful face, and arranging the collection of library materials arranged alphabetically. to make improvements so that it is easier for users to search collections without looking for one by one.

**Keywords:** Proactive attitude, Librarian, Circulation Service

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan karunia sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Sikap Proaktif Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMAN 1 Selong, Lombok Timur, NTB”. Tak lupa Sholawat dan salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW atas bimbingan dan risalah kenabiannya.

Tersusunnya Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak berupa bimbingan, dan arahan sehingga penulisan dapat berjalan dengan lancar, untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta jajaran rektorat.
2. Dr. Muhammad Wildan, MA., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan dukungan berupa perizinan penelitian di lapangan.
3. Dr. Nurdin, M.A., selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan nasihat serta bimbingan kepada peneliti.
4. Dr. Tafrikhuddin, S.Ag. M.Pd., selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti.

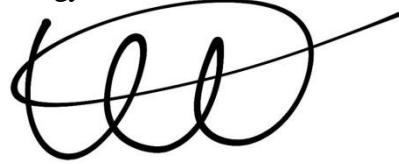
5. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan penulisan serta bimbingan kepada peneliti selama proses pembuatan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Perpustakaan yang telah memberi dukungan serta banyak pembelajaran kepada peneliti.
7. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menyediakan referensi sehingga dapat memudahkan peneliti.
8. Kepala SMAN 1 Selong beserta seluruh staf pengajar yang telah memberikan bantuan dan dukungan untuk peneliti.
9. Kepala Perpustakaan SMAN 1 Selong yang telah mendukung agar skripsi ini tersusun dengan baik.
10. Seluruh civitas akademika SMAN 1 Selong yang telah memberikan informasi, dukungan, bantuan, dorongan dan motivasi.
11. Ibunda Baiq Nurul A'ini dan Bapak M. Said Ramdan, kakak saya M. Mujahidul Islam, serta adik-adik saya (Ahmad Jaya Sani dan Nur Adila Syafitri) beserta seluruh keluarga besar di kampung halaman yang tiada henti memberi perhatian, dukungan, motivasi, dan untaian do'a yang tiada henti diberikan kepada peneliti.
12. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang yang saya cintai. Terimakasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, kebijaksanaan dan kebahagiaan.
13. Semua Informan yang telah berkenan menjadi informan peneliti.
14. Teman-temanku Yunia Laely Tryastika, Fiki Hayatuki, Kurniatun Aini yang tiada henti memberikan semangat.

15. Teman-teman Ilmu Perpustakaan A 2018 yang sama-sama berjuang dan saling memberi banyak dukungan.
16. Teman-teman Organisasi Mahasiswa Ilmu Perpustakaan (OMIP) LIBERTY yang memberikan pengalaman lebih kepada peneliti.
17. Teman-teman Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) PRAMUKA Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang memberikan pengalaman lebih kepada peneliti.
18. Teman-teman KKN desa Loyok yang saling memberi dukungan dan motivasi.
19. Teman-temanku di Kos Pondok Solina yang telah memberi dukungan dan motivasi agar bisa lulus bersama.
20. Semua pihak yang telah memberi dukungan dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan dan kemajuan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pembaca dan peneliti khususnya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 23 Mei 2022



Zurriyatun Thayyibah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
NOTA DINAS .....	iv
MOTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	7
1.3    Pembatasan Masalah .....	7
1.4    Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1    Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2    Manfaat Penelitian.....	8

1.5	Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		11
2.1	Tinjauan Pustaka .....	11
2.2	Landasan Teori .....	17
2.2.1	Sikap Proaktif Pustakawan.....	17
2.2.2	Pustakawan.....	26
2.2.3	Layanan Sirkulasi.....	32
2.2.4	Perpustakaan.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		41
3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	42
3.3	Subjek dan Objek Penelitian .....	42
3.4	Sumber Data .....	42
3.5	Instrumen Penelitian.....	43
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7	Uji Keabsahan Data .....	46
1.	Uji <i>Credibility</i> (Validitas Internal).....	47
2.	Uji <i>Transferability</i> .....	50
3.	Uji <i>Dependability</i> .....	51
4.	Uji <i>Confirmability</i> .....	51

3.8	Teknik Analisis Data .....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		54
4.1	Gambaran Umum Perpustakaan .....	54
4.1.1	Lokasi Penelitian.....	54
4.1.2	Profil Perpustakaan SMAN 1 Selong.....	54
4.1.3	Visi dan Misi.....	55
4.1.4	Jam Layanan Perpustakaan .....	56
4.1.5	Koleksi Perpustakaan .....	57
4.1.6	Struktur Organisasi dan tugas pokok serta fungsi.....	57
4.1.7	Tata Tertib Pengunjung Perpustakaan.....	61
4.1.8	Tata Cara Peminjaman Koleksi di Perpustakaan .....	62
4.1.9	Tata Cara Pengembalian Koleksi di Perpustakaan.....	64
4.2	Hasil Penelitian.....	66
4.2.1	Layanan Sirkulasi kepada Pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Selong.....	66
4.2.2	Sikap Proaktif Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan .....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		95
DAFTAR PUSTAKA .....		98
LAMPIRAN .....		104
Lampiran 1. Catatan Penelitian .....		104

Lampiran 2. Transkrip Wawancara .....	106
Lampiran 3. Dokumentasi .....	136
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	141
Lampiran 5. Surat Permohonan Rekomendasi Penelitian .....	142
Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian .....	143
Lampiran 7. Curriculum Vitae .....	144

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 01	Kartu Anggota Perpustakaan, tampak depan dan belakang .....	68
Gambar 02	Kartu Pelajar, tampak depan dan belakang .....	69
Gambar 03	Siswa Memasuki Ruang Perpustakaan.....	71
Gambar 04	pencarian koleksi oleh pemustaka.....	73
Gambar 05	Rak Penyimpanan Bahan Koleksi Perpustakaan.....	74
Gambar 06	peminjaman koleksi oleh pemustaka.....	75
Gambar 07	Kartu Pinjaman Anggota Perpustakaan.....	76
Gambar 08	Kartu Buku Perpustakaan.....	77
Gambar 09	Kartu Buku Perpustakaan.....	79
Gambar 10	Pengembalian Bahan Koleksi Perpustakaan .....	81
Gambar 11	Surat Keterangan Bebas Pustaka .....	83
Gambar 12	Foto bersama Kepala Perpustakaan SMAN 1 Selong Lombok Timur .....	136

Gambar 13	Foto bersama Pustakawan SMAN 1 Selong Lombok Timur ....	136
Gambar 14	Foto bersama Pustakawan SMAN 1 Selong Lombok Timur ....	137
Gambar 15	Foto bersama Siswi selaku informan dalam penelitian .....	137
Gambar 16	Foto bersama Siswi selaku informan dalam penelitian .....	138
Gambar 17	Foto bersama Siswi selaku informan dalam penelitian .....	138
Gambar 18	Foto bersama Siswi selaku informan dalam penelitian .....	139
Gambar 19	Dokumentasi meja layanan sirkulasi .....	139
Gambar 20	Dokumentasi meja layanan sirkulasi .....	140
Gambar 21	Dokumentasi Ruang Perpustakaan.....	140



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan berasal dari kata pustaka yang artinya kitab atau buku. Kemudian ditambah awalan *per* dan akhiran *an* menjadi perpustakaan yang artinya kumpulan buku atau disebut sebagai koleksi bahan pustaka. Perpustakaan merupakan sebuah ruangan ataupun gedung yang digunakan untuk menyimpan buku atau bahan pustaka lainnya yang disusun menurut sistem tertentu yang digunakan oleh pemustaka menurut Sulistyo Basuki (dalam Suwarno, Wiji: 2014, hlm. 11).

Ada beberapa jenis perpustakaan yang tersebar di Indonesia, antara lain : perpustakaan nasional, umum, perguruan tinggi, sekolah, khusus, keliling, rumah ibadah, taman bacaan, pribadi atau keluarga, dan kepresidenan (Hermawan, Rachman: 2010, hlm. 28). Perpustakaan sekolah merupakan perpustakaan yang berada di lingkungan sekolah jenjang pendidikan dasar (SD atau MI), pendidikan menengah (SMP, MTS atau SLTP) dan pendidikan menengah atas (SMA atau MA). Penyelenggaraan perpustakaan sekolah mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1989 tentang sistem pendidikan nasional, bab VIII pasal 35 yang mengemukakan bahwa setiap satuan pendidikan sekolah baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat harus menyediakan sumber belajar. Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sumber belajar yang

dapat digunakan oleh warga sekolah untuk memperluas serta memperdalam pengetahuan melalui koleksi yang terdapat didalamnya.

Perpustakaan sekolah memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi semua warga sekolah khususnya guru, murid dan staf sekolah. Adapun fungsi dari perpustakaan sekolah yakni : fungsi pendidikan, informasi, penelitian, rekreasi, kebudayaan, kreativitas, dokumentasi (Hermawan, Rachman: 2010, hlm 38). Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga penyedia informasi yang ditetapkan untuk memberikan pelayanan yang baik dan menarik.

Layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan penyediaan bahan pustaka secara tepat, akurat, dan cepat dalam memenuhi kebutuhan informasi pemakai yang datang ke perpustakaan (Rahayu, 2011). Keberhasilan sebuah lembaga perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas layanan perpustakaan yang merupakan inti dari seluruh kegiatan di perpustakaan. Ada beberapa jenis layanan yang terdapat di perpustakaan, salah satunya yakni layanan sirkulasi.

Qalyubi (2003, hlm. 221), menyatakan bahwa layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan perpustakaan yang diberikan dengan melakukan hubungan langsung kepada pengguna perpustakaan. Layanan sirkulasi memiliki fungsi sebagai hubungan masyarakat suatu perpustakaan yang berupa: pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan; pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri dari anggota perpustakaan; peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu peminjaman; pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda; pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktuya dan surat bebas pustaka; penugasan yang

berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang dan rusak; pertanggungjawaban atas segala berkas peminjaman; pembuatan statistik peminjaman, dan lain-lain. Layanan perpustakaan tidak akan berjalan dengan baik, tanpa adanya pustakawan sebagai penggerak dan penyelenggaranya.

Pustakawan berasal dari kata pustaka, kemudian ditambah akhiran *wan* yang artinya orang yang memiliki profesi berkaitan dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (8) pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi, yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Pustakawan merupakan sebutan untuk tenaga perpustakaan yang telah memenuhi syarat pendidikan minimal diploma dua bidang ilmu perpustakaan (HS Las, 2016: hlm. 36). Pustakawan memiliki tugas pokok untuk memberikan layanan dan informasi kepada pemustaka di perpustakaan. Pustakawan sendiri memiliki peran sebagai edukator, manajer, administrator, dan supervisor. Maka menurut Melvil Dewey, tidak berlebihan jika dikatakan bahwa kekuatan pustakawan terletak pada etika yang dimiliki (Suwarno, 2013: hlm. 92).

Pustakawan dalam menjalankan fungsinya harus sesuai dengan yang telah diatur dalam kode etik pustakawan berupa pijakan awal dalam melaksanakan tugasnya di tempat ia bekerja, di dalamnya terdapat pedoman tingkah laku yang dapat menghindarkan diri dari tindakan yang tidak profesional. Tronto mendeskripsikan beberapa hal yang menjadi tolak ukur untuk menjadikan

seseorang itu memiliki etika yang baik, yaitu kepedulian sosial sebagai unsur yang utama, motivasi menjaga yang diasumsikan sebagai tanggung jawab sebagai unsur yang kedua, pengabdian yang diaktualisasikan dalam kerja, bahwa seseorang itu butuh kerja. Sehingga dari beberapa elemen tersebut muncul empat unsur etika yaitu: penuh perhatian sebagai bentuk kepedulian terhadap orang yang membutuhkan bantuan, tanggung jawab dalam menerima konsekuensi dari apa yang dilakukan, kemampuan dalam mempertahankan perpustakaan, kemampuan menanggapi suatu hal yang muncul (Suwarno, 2013: hlm. 97). Etika tidak lepas dari unsur sikap yang memang melekat pada diri manusia sebagai individu.

Sarwono (dalam Mujab, 2015), menyatakan bahwa sikap merupakan istilah yang mencerminkan rasa senang atau biasa saja dari seseorang terhadap sesuatu. Selain itu, sikap juga didefinisikan sebagai kemampuan seseorang dalam melakukan tindakan tertentu dan dapat mempertimbangkan kepastiannya (Sianipar, 2019). Sedangkan sikap proaktif merupakan jenis perilaku kerja yang termotivasi dengan pemikiran yang terbuka, menunjukkan kecenderungan yang stabil untuk mengambil inisiatif sendiri yang berupaya untuk mempengaruhi dan mengubah lingkungan kerjanya menurut Bateman & Crant (dalam Morrisan, 2018). Sehingga, sikap yang dimiliki oleh pustakawan dapat mempengaruhi citra identitas dari suatu perpustakaan. Pembentukan Citra dan identitas positif suatu perpustakaan dapat dilakukan dengan penataan bentuk fisik perpustakaan, serta penyajian pelayanan bermutu yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka menurut Mustafa (dalam Mujab, 2015).

Suatu perpustakaan dikatakan baik bukan hanya dipandang dari segi kualitas fasilitasnya, namun juga dipandang dari segi keprofesionalan sumber daya manusianya. Pustakawan dalam memberikan pelayanan perpustakaan kepada pemustaka harus dilakukan secara cepat, tepat, dan akurat sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga dapat memuaskan pemustaka. Sikap yang seharusnya dilakukan pustakawan ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka yakni sikap yang menggunakan prinsip empat S (4S) yaitu senyum, salam, sopan dan santun sehingga pelayanan berlangsung dalam suasana ramah dan menyenangkan sesuai dengan kode etik pustakawan. Sesuai dengan prinsip empat S (4S) tersebut pustakawan diharapkan dapat menjalin komunikasi yang baik dengan pemustaka, dapat saling menghargai, mengembangkan pemikiran positif, lebih dewasa, tidak acuh terhadap pemustaka, memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran, tidak ambil hati, mampu menimbulkan ketentraman pada diri sendiri, serta mampu memancarkan pemikiran yang jernih dan objektif sehingga mewujudkan pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna perpustakaan ( Hermawan & Zulfikar, 2006: hlm. 113).

Seorang pustakawan dituntut mampu meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan dengan memberikan sikap ramah-tamah kepada pemustaka, dan berpenampilan yang baik sebagai seorang pustakawan, sehingga hal tersebut dapat menentukan berhasil atau tidaknya pekerjaan pustakawan menurut Martoatmodjo (dalam Sianipar, 2019). Berhasil atau tidaknya suatu layanan di perpustakaan tergantung pada sikap yang diberikan oleh pustakawan, sebagaimana diatur dalam kode etik pustakawan Indonesia pada tahun 2006 (dalam Effendi, 2014).

Pemilihan perpustakaan SMAN 1 Selong karena pada perpustakaan ini mengalami kendala pada sikap yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka, sehingga pustakawan harus memperhatikan kembali sikap yang seharusnya dilakukan ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka. Perpustakaan ini didirikan pada tahun 1965 sejak berdirinya sekolah. SMAN 1 Selong sendiri berlokasi di Jl. TGH. Umar Nomor 17 Selong, Lombok Timur dan telah melakukan perbaikan dan pemindahan letak gedung perpustakaan pada tahun 2018. Perpustakaan ini berada di bawah naungan SMAN 1 Selong. Perpustakaan SMAN 1 Selong ditujukan untuk kegiatan pendidikan dan pelatihan kegiatan ekstra sekolah seperti pembinaan siswa Olimpiade Matematika, Olimpiade Fisika, Olimpiade Biologi, Olimpiade Kimia, Olimpiade Geografi, Olimpiade Sosiologi, Mading, dan Lingkar Studi Karya Tulis Ilmiah Remaja (KIR).

Peneliti mengambil SMAN 1 Selong sebagai lokasi dari penelitian ini dikarenakan peneliti pernah melaksanakan praktik manajemen perpustakaan pada bulan November 2020 sampai dengan Februari 2021. Berdasarkan hasil pengamatan yang peneliti lakukan selama melaksanakan praktik manajemen perpustakaan, terdapat pustakawan yang kurang tanggap dalam membantu pemustaka ketika kebingungan mencari koleksi bahan pustaka. Selain itu, pustakawan di SMAN 1 Selong masih kurang menerapkan prinsip empat S (4S) yaitu senyum, salam, sopan dan santun saat memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga pelayanan berlangsung dalam suasana kurang nyaman.

Hal tersebut mendorong peneliti untuk meneliti bagaimana sikap proaktif pustakawan. Peneliti merasa penelitian ini penting untuk dilaksanakan agar pustakawan terutama generasi muda pustakawan memiliki sikap proaktif dalam melayani pemustaka. Dengan harapan, penelitian ini bisa dijadikan sebagai pedoman oleh pustakawan-pustakawan agar bisa memberikan pelayanan sesuai dengan sikap yang telah diatur dalam kode etik pustakawan. Oleh karena itu peneliti mengangkat penelitian dengan memilih judul “Sikap Proaktif Pustakawan dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMAN 1 Selong, Lombok Timur, NTB”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yakni bagaimana sikap proaktif pustakawan dalam memberikan pelayanan pada layanan sirkulasi kepada pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Selong?

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dibuat agar tidak terjadi pelebaran pembahasan dalam penelitian. Di dalam penelitian ini, masalah hanya dibatasi pada sikap proaktif pustakawan dalam memberikan pelayanan pada layanan sirkulasi kepada pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Selong. Hal ini dikarenakan fakta yang peneliti temukan selama melaksanakan praktik manajemen perpustakaan, terdapat

beberapa pustakawan yang kurang tanggap dalam membantu pemustaka ketika sedang mencari koleksi bahan pustaka. Selain itu, pustakawan di SMAN 1 Selong kurang menerapkan prinsip empat S (4S) yaitu senyum, salam, sopan dan santun saat memberikan pelayanan kepada pemustaka.

## **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban dari rumusan masalah yang telah dirumuskan peneliti yaitu ingin mengetahui sikap proaktif pustakawan dalam memberikan pelayanan pada layanan sirkulasi kepada pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Selong, Lombok Timur, NTB.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat teoretis**

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk mengkaji teori terkait hasil dari penelitian yang sudah ada. Hasil penelitian juga dapat memberikan wawasan pengetahuan baru dalam kajian ilmu perpustakaan khususnya yang berhubungan dengan sikap proaktif pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

#### **2. Manfaat praktis**

- a. Memberikan saran kepada pihak perpustakaan SMAN 1 Selong mengenai sikap proaktif pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.
- b. Sebagai bahan evaluasi atau bahan acuan untuk penelitian selanjutnya bagi peneliti maupun pihak perpustakaan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk menunjukkan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga terlihat jelas kerangka proposal yang akan diajukan.

Bab I, Pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II, Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Tinjauan pustaka membahas tentang uraian penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan membahas topik yang sama atau mirip dengan penelitian ini, tetapi fokus pembahasannya berbeda dan variatif. Adapun landasan teori berisi tentang uraian berbagai macam teori yang mendasari topik masalah dalam penelitian ini dan untuk memperkuat pembahasan.

Bab III, Metodologi penelitian dalam bab ini berisi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab IV, Gambaran Umum dan Pembahasan. Gambaran Umum berisi mengenai Profil Perpustakaan SMAN 1 Selong, Lombok Timur, NTB. Pembahasan berisi

mengenai sikap proaktif pustakawan dalam memberikan pelayanan pada layanan sirkulasi kepada pemustaka di perpustakaan SMAN 1 Selong, Lombok Timur, NTB.

Bab V, Penutup berisi kesimpulan, saran, daftar pustaka serta lampiran-lampiran.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya untuk mempermudah pembaca dalam memahami bacaan dengan jelas tentang pembahasan yang tertera dalam skripsi ini maka penulis merangkum kesimpulan dari Sikap Proaktif Pustakawan dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMAN 1 Selong, Lombok Timur, NTB sebagai berikut :

1. sikap proaktif pustakawan pada layanan sirkulasi berdasar prinsip kesopanan dalam hal berpakaian sudah terlihat pas sesuai dengan hari dan pantas karena semua pustakawan menutup aurat. Namun dalam hal standar sikap sopan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka dilihat dari segi interaksinya pustakawan masih dirasa kurang ramah, tidak melakukan interaksi apapun dengan pengunjung kecuali saat sedang melakukan peminjaman serta pengembalian koleksi dan ketika pemustaka sedang bertanya kepada pustakawan.
2. sikap proaktif pustakawan pada layanan sirkulasi berdasar prinsip senyum atau menampilkan wajah ceria masih kurang diterapkan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Karena belum semua pustakawan di layanan sirkulasi yang melontarkan senyuman kepada pemustaka saat berada di perpustakaan.

3. sikap proaktif pustakawan pada layanan sirkulasi berdasar prinsip kesantunan pustakawan dalam memberikan pelayanan mempunyai tutur kata yang baik kepada pemustaka.
4. sikap proaktif pustakawan pada layanan sirkulasi berdasar prinsip mengucapkan salam yang dilakukan oleh pustakawan belum dilakukan oleh pustakawan, namun pemustaka yang mengucapkan salam terlebih dahulu kepada pustakawan.

## B. Saran

1. Sikap proaktif pustakawan jika dilihat dari prinsip kesopanan pustakawan dari segi ramah tamah yang masih kurang sehingga pustakawan harus meningkatkan kembali agar pemustaka merasa lebih nyaman dan memiliki kesan yang baik untuk berkunjung ke perpustakaan.
2. Sikap proaktif pustakawan jika dilihat dari prinsip senyuman ketika pustakawan memberikan pelayanan seharusnya dengan menampilkan wajah yang ceria dan tersenyum agar dapat menyenangkan hati pemustaka.
3. Sikap proaktif pustakawan jika dilihat dari prinsip kesantunan yang sudah baik, sehingga hal tersebut harus tetap dijaga dan lebih ditingkatkan.
4. Sikap proaktif pustakawan jika dilihat dari prinsip mengucapkan salam tidak masalah jika pemustaka yang mengucapkan salam terlebih dahulu

untuk menghormati yang lebih tua, namun sebaiknya pustakawan juga mengucapkan salam kepada pemustaka agar dapat memberikan kesan saling menghormati dan tidak kaku.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Nurhasan Islamy M. 2016. *Penerapan Senyum Pustakawan Sebagai Keterampilan Sosial di Perpustakaan*. Jurnal Pustakawan. Diunduh dalam <http://dx.doi.org/10.22146/bip.10032> pada 8 juni 2022 pukul 15.35 WITA.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahasa, Pusat Nasional. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Bateman, Thomas S dan J. Michael Crant. 1993. *The Proactive Component of Organizational Behavior : A Measure and Correlates*. Journal of Organizational Behavior Volume 14, Issue 2 / p.103-118. Diunduh dalam <https://doi.org/10.1002/job.4030140202> pada 20 Mei 2022 pukul 14.37 WITA.
- Boufarss, Mohamed dan J. Tuomas Harviainen. 2021. *Librarians as Gate-Openers in Open Access Publishing : A Case Study in the United Arab Emirates*. The Journal of Academic Librarianship Volume 47, Issue 5, September 2021, 102425. Diunduh dalam <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133321001166> pada 18 Mei 2022 pukul 12.31 WITA.
- Cigarini, Anna, dkk. 2021. *Public Libraries Embrace Citizen Science : Strengths and Challenges*. Library and Information Science Research 43. Diunduh dalam

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352340921009884>

pada 18 Mei 2022 pukul 13.23 WITA.

Depdiknas. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Effendi, Maizuar. 2014. *Makalah Kode Etik dan Profesionalisme Pustakawan*.

Diunduh dalam

[http://repository.unp.ac.id/1620/1/MAIZUAR%20EFFENDI\\_846\\_14.pdf](http://repository.unp.ac.id/1620/1/MAIZUAR%20EFFENDI_846_14.pdf)

pada 05 Desember 2021 pukul 10.52 WITA.

Ernawati. 2017. *Persepsi Pemustaka DALAM Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMAN Negeri 10 Makassar Kecamatan Manggala Kota Makassar*. Diunduh dalam <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/8146/> pada 15 Mei 2022 pukul 15.54 WITA.

Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika Kepustakawan : Suatu Pendekatan DALAM Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.

---

. 2010. *Etika Kepustakawan : Suatu Pendekatan DALAM Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.

Ismaya. 2015. *Persepsi Pemustaka DALAM Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekretariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*. Diunduh dalam [http://repositori.uin-alauddin.ac.id/5692/1/ISMAYA\\_opt.pdf](http://repositori.uin-alauddin.ac.id/5692/1/ISMAYA_opt.pdf) (online). Diakses pada 15 Mei pukul 14.58 WITA.

- King, Qi, dkk. 2022. *Covid-19 Impact on the Chinese Top Academic Libraries : Libraries Response to Space, Collection and Services.* The Journal of Academic Librarianship. Diunduh dalam <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133322000416> (online). Diakses pada 17 Mei 2022 pukul 21.13 WITA.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.
- Lasa, HS. 1993. *Pengelolaan Terbitan Berkala.* Yogyakarta: Kanisius.
- \_\_\_\_\_. 1995. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Perpustakaan.* Yogyakarta: Gama Media.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah.* Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Martoatmojo. 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka.* Jakarta : Universitas Terbuka.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 132/KEP/M.PAN/12/2002 Tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya.
- Mujab, Ahmad Isywarul dkk. 2015. *Persepsi Pemustaka DALAM Sikap Pustakawan Dalam Layanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata.* Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol.4, No. 2, pp. 113-119: April 2015. Diunduh dalam ejournal.undip.ac.id <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/9513> (online). Diakses pada 26 November 2021 pukul 14.45 WITA.
- Moleong, Lexy J. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Morissan. 2018. *Hubungan antara Kompensasi dan Sikap Proaktif dengan Motivasi Kerja Karyawan pada Industri Perhotelan.* Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, pp. 189-203. Diunduh dalam <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jmdk> pada 26 November 2021 pukul 16.17 WITA.

Nazir, Moh. 2006. *Metode penelitian.* Bogor: Ghalia Indonesia Prastowo, Andi. Nur, Widya Azmi dan Wiji Suwarno. 2013. *Persepsi Pemustaka tentang Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara.* Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol. 2, No. 4, Hal 10-17. Diunduh dalam <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/4649> pada 28 November 2021 pukul 19.27

Pratiwi, Titis. 2018. *Hubungan Antara Pemahaman Kode Etik dengan Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.* Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Pringgadini, Heni. 2018. *Penanaman Karakter Sopan Santun Melalui Program 5S pada Siswa Kelas IV SD Muhammadiyah 22 Sriwedari Surakarta.* Jurnal Tugas Akhir. Diunduh dalam <http://eprints.ums.ac.id/67356/2/BAB%20II.pdf> pada 08 Juni 2022 pukul 22.55.

Purwono. 2013. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

\_\_\_\_\_. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

Rahayu, Lida. 2011. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Sianipar, Marlina. 2019. *Persepsi Pemustaka DALAM Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. Dalam

[http://repository.uinsu.ac.id/8377/1/SKRIPSI%20MARLIANA%20SIANI\\_PAR.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/8377/1/SKRIPSI%20MARLIANA%20SIANI_PAR.pdf) diunduh pada 29 Oktober 2021 pukul 08.23 WIB.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujatna. 2018. *Inovasi Pustakawan Zaman Now*. Tangerang: Mahara Publishing.

Suwarno, Wiji. 2010. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.

\_\_\_\_\_. 2013. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.

\_\_\_\_\_. 2014. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.

\_\_\_\_\_. 2017. *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1989 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Yusuf, Pawit M. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Yogyakarta : Kencana.

