

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian ini tinjauan pustaka berguna untuk mendapatkan segala sumber informasi tertulis dari berbagai teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dengan menggunakan tinjauan pustaka diharapkan akan dapat menunjang keberhasilan dan kualitas hasil penulisan secara keseluruhan.

2.1. Sikap

2.1.1 Pengertian Sikap

Sikap merupakan terjemahan dari kata *attitude* yang mempunyai arti sikap terhadap objek tertentu, yang dapat merupakan sikap pandangan atau sikap perasaan, tetapi disertai oleh kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan pandangannya terhadap objek tersebut (Gerungan, 1981: 151). Sikap adalah merupakan suatu unsur kepribadian yang mempengaruhi cara seseorang dalam bertindak dan bertingkah laku. Oleh karena itu sikap memainkan peranan yang penting dalam kehidupan manusia, sebab dalam menghadapi pilihannya seseorang dipengaruhi oleh sikapnya (Winkel, 1983: 11).

Sikap merupakan suatu pernyataan evaluatif seseorang terhadap objek tertentu, peristiwa tertentu (Siagian, 1989: 119–120). Secara lebih luas lagi sikap dapat merupakan organisasi kognitif yang dinamis, dan banyak dimuati unsur-unsur emosional dan disertai kesiagaan untuk bereaksi (Kartono, 1991: 309), artinya sikap merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap sesuatu. Icek Ajzen (2005: 3) menyatakan bahwa sikap adalah disposisi untuk tanggapan yang mendukung (*favorable*) atau tidak mendukung (*unfavorable*) terhadap suatu objek, personal, institusi, atau peristiwa.

Menurut Myers (1986: 78), sikap adalah keyakinan dan perasaan yang dapat memberi kecenderungan atau mempengaruhi seseorang untuk merespon terhadap suatu objek dan peristiwa dengan cara-cara tertentu. Sedangkan menurut Alport, sikap adalah kesiapan mental dan keadaan saraf yang diorganisasikan melalui

pengalaman, yang berpengaruh secara langsung dan dinamis atas respon seseorang terhadap semua objek dan situasi yang berkaitan (Spear, 1988: 265). Menurut Krech dan Crutchfield, sikap adalah suatu proses pengorganisasian motivasi, emosi, persepsi dan kognisi yang berlangsung terus menerus dan yang berhubungan dengan berbagai aspek dan pesan yang diterima seseorang (Spear, 1988: 267).

Banyak para ahli lain yang mencoba memberikan pengertian tentang sikap. Di antaranya adalah Stephen P. Robins yang menyatakan bahwa sikap adalah pernyataan evaluasi baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang, atau peristiwa (Robins, 1996: 180). Menurut Emory Bugardus, sikap adalah kecenderungan untuk bertindak atau melawan berbagai faktor di lingkungannya (Mueller, 1986: 1). Senada dengan pengertian sikap tersebut adalah pendapat Graham Voughan dan Michael Hogg, yang menyatakan bahwa sikap adalah sebagai kecenderungan untuk bertindak terhadap objek menurut karakteristik yang dikenal (Voughan, 1995: 73).

Berbagai versi definisi sikap yang telah dikemukakan oleh para ahli, Berkowitz bahkan menemukan lebih dari tigapuluh definisi sikap (Azwar, 2003a: 4-6). Puluhan definisi dan pengertian itu pada umumnya dapat dimasukkan ke dalam salah satu di antara tiga kerangka pemikiran.

Pertama, adalah kerangka pemikiran yang diwakili oleh para ahli psikolog seperti Louis Thurstone, Rensis Likert, dan Charles Osgood. Menurut mereka, sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak (*favorable*) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorable*) pada objek tersebut. Secara lebih spesifik Thurstone sendiri memformulasikan sikap sebagai derajat afek positif atau afek negatif terhadap suatu objek psikologis.

Kedua, adalah kerangka pemikiran yang diwakili oleh para ahli seperti Chave, Bogardus, LaPierre, Mead, dan Gordon Allport, konsepsi mereka mengenai sikap

lebih kompleks. Mereka berpendapat bahwa sikap merupakan semacam kesiapan untuk bereaksi terhadap suatu objek dengan cara-cara tertentu. Dapat dikatakan bahwa kesiapan yang dimaksudkan merupakan kecenderungan potensial untuk bereaksi dengan cara tertentu apabila individu dihadapkan pada suatu stimulus yang dikehendaki adanya respons. LaPierre mendefinisikan sikap sebagai suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial, atau secara sederhana, sikap adalah respons terhadap stimuli sosial yang telah terkondisikan.

Ketiga, adalah kelompok pemikiran yang berorientasi kepada skema triadik (*triadic scheme*). Menurut kerangka pemikiran ini suatu sikap merupakan konstelasi komponen-komponen kognitif, afektif, dan konatif yang saling berinteraksi dalam memahami, merasakan, dan berperilaku terhadap suatu objek. Secord dan Backman, misalnya, mendefinisikan sikap sebagai keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognisi), dan predisposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya.

Di samping pembagian kerangka pemikiran tersebut di atas, di kalangan para ahli Psikologi Sosial mutakhir terdapat pula cara lain yang populer guna klasifikasi pemikiran tentang sikap, dalam dua pendekatan seperti berikut ini.

Pendekatan yang pertama adalah yang memandang sikap sebagai kombinasi reaksi afektif, perilaku, dan kognitif terhadap suatu objek. Ketiga komponen tersebut secara bersama mengorganisasikan sikap individu. Pendekatan ini dikenal dengan nama skema triadik, disebut juga pendekatan *tricomponent*. Pendekatan kedua timbul oleh karena adanya ketidakpuasan atas penjelasan mengenai inkonsistensi yang terjadi di antara ketiga komponen kognitif, afektif, dan perilaku dalam membentuk sikap, sehingga dipandang perlu untuk membatasi konsep sikap dengan hanya pada aspek afektif saja (*single component*). Mereka mendefinisikan sikap sebagai afek atau penilaian - positif atau negatif - terhadap suatu objek. Pemikiran ini digawangi antara lain oleh Fishbein, Ajzen, Oskamp, Petty dan Cacioppo.

Berdasarkan uraian tentang pengertian sikap, maka penelitian ini memakai kelompok pemikiran ketiga yang berorientasi kepada skema triadik sebagai acuan teoritis dalam membahas sikap terhadap layanan perpustakaan.

2.1.2 Komponen Sikap

Mengenai komponen sikap, Luthans (1995: 121-122) berpendapat, komponen dasar sikap adalah: emosi, pengetahuan, dan perilaku. Mengikuti skema tradik, struktur sikap terdiri atas tiga komponen yang saling menunjang yaitu komponen kognitif (*cognitive*), komponen afektif (*affective*), dan konatif (*conative*) (Azwar, 2003a: 23-24). Mar'at (1982: 13) menyimpulkan bahwa sikap memiliki tiga komponen sikap:

- 1) komponen kognisi yang berhubungan dengan beliefs, ide, dan konsep,
- 2) komponen afeksi yang menyangkut kehidupan emosional seseorang,
- 3) komponen konasi yang merupakan kecenderungan bertingkah laku.

L. Mann (dalam Azwar, 2003a: 24) menjelaskan bahwa komponen kognitif berisi persepsi, kepercayaan, dan stereotipe yang dimiliki individu mengenai sesuatu. Seringkali komponen kognitif ini dapat disamakan dengan pandangan (opini), terutama apabila menyangkut masalah isu atau problem yang kontroversial. Komponen afektif merupakan perasaan individu terhadap objek sikap dan menyangkut masalah emosi. Aspek emosional inilah yang biasanya berakar paling dalam sebagai komponen sikap dan merupakan aspek yang paling bertahan terhadap pengaruh-pengaruh yang mungkin akan mengubah sikap seseorang. Komponen perilaku berisi tendensi atau kecenderungan untuk bertindak atau untuk bereaksi terhadap sesuatu dengan cara tertentu.

Bagaimana interaksi antara ketiga komponen sikap tersebut? Para ahli banyak yang beranggapan bahwa ketiganya adalah selaras dan konsisten, dikarenakan apabila dihadapkan dengan satu objek sikap yang sama, maka ketiga komponen itu harus mempolakan arah sikap yang seragam. Apakah yang terjadi apabila ketiga komponen itu tidak konsisten satu sama lain? Teori mengatakan bahwa apabila salah satu saja di antara ketiga komponen sikap tidak konsisten dengan yang lain, maka akan terjadi ketidakselarasan yang menyebabkan timbulnya

mekanisme perubahan sikap sedemikian rupa sehingga konsistensi itu tercapai kembali (Azwar, 2003a: 28). Prinsip inilah yang banyak dimanfaatkan dalam memanipulasi sikap guna mengalihkan bentuk sikap tertentu menjadi bentuk yang lain, yakni dengan memberi informasi berbeda mengenai objek sikap yang dapat menimbulkan inkonsistensi di antara komponen-komponen sikap seseorang. Sikap relatif konstan dan agak sukar berubah (Mar'at, 1982: 13), jika ada perubahan dalam sikap berarti adanya suatu tekanan yang kuat dan dapat mengakibatkan terjadinya perubahan dalam sikap melalui proses tertentu.

2.1.3 Ciri-Ciri Sikap

Menurut Sarwono (2000: 95), sikap mempunyai ciri-ciri khusus atau karakteristik tertentu, sebagai berikut:

- 1) Dalam sikap selalu terdapat hubungan subjek – objek. Tidak ada sikap yang tanpa objek. Objek ini bisa berupa benda orang, kelompok orang, nilai-nilai sosial, pandangan hidup, hukum, lembaga masyarakat dan sebagainya.
- 2) Sikap tidak dibawa sejak lahir, melainkan dipelajari dan dibentuk melalui pengalaman-pengalaman.
- 3) Karena sikap dipelajari, maka sikap dapat berubah-ubah sesuai dengan keadaan lingkungan di sekitar individu yang bersangkutan pada saat yang berbeda-beda.
- 4) Dalam sikap tersangkut juga faktor motivasi dan perasaan. Inilah yang membedakannya daripada misalnya pengetahuan.
- 5) Sikap tidak menghilang walaupun kebutuhan sudah terpenuhi. Jadi berbeda dengan refleks atau dorongan.
- 6) Sikap tidak hanya satu macam saja, melainkan sangat bermacam-macam sesuai dengan banyaknya objek yang dapat menjadi perhatian orang yang bersangkutan.

Mar'at (1982:15) memiliki suatu pandangan tertentu terhadap sikap dan merupakan kerangka teoretik dalam membahas sikap,

- 1) bahwa sikap dapat merupakan kondisioning dan dibentuk,
- 2) dapat timbul konflik dalam memiliki kesediaan bertindak,
- 3) memiliki fungsi yang berarti bahwa sikap merupakan fungsi bagi manusia dalam arah tindakannya,
- 4) sikap adalah konsisten dengan komponen kognisi.

Pendekatan dari teori *conditioning* menjelaskan bahwa sikap adalah merupakan kebiasaan terhadap suatu yang dipelajari, sedangkan pada teori konflik dan

insentif beranggapan bahwa seseorang memiliki sikap disebabkan terjadinya konflik dalam dirinya.

2.1.4 Pembentukan dan Perubahan Sikap

Menurut Sarwono (2000: 96), sikap dapat berubah melalui empat macam cara, yaitu:

- 1) Adopsi; kejadian-kejadian dan peristiwa yang terjadi berulang-ulang dan terus menerus, lama kelamaan secara bertahap diserap ke dalam diri individu dan mempengaruhi terbentuknya suatu sikap.
- 2) Diferensiasi; dengan berkembangnya intelegensi, bertambahnya pengalaman, sejalan dengan bertambahnya usia, maka ada hal-hal yang tadinya dianggap sejenis, sekarang dipandang tersendiri lepas dari jenisnya.
- 3) Integrasi; pembentukan sikap terjadi secara bertahap, dimulai dengan berbagai pengalaman yang berhubungan dengan satu hal tertentu, sehingga akhirnya terbentuk sikap mengenai hal tersebut.
- 4) Trauma; pengalaman yang tiba-tiba mengejutkan, yang meninggalkan kesan mendalam pada jiwa orang yang bersangkutan.

Pembentukan sikap tidak terjadi demikian saja, melainkan melalui suatu proses tertentu, melalui kontak sosial terus menerus antara individu dengan individu lainnya di sekitarnya. Menurut Sarwono (2000: 96-97), ada dua faktor yang mempengaruhi terbentuknya sikap, yaitu

- 1) Faktor intern; yang terdapat dalam diri orang yang bersangkutan sendiri, seperti selektivitas. Kita tidak dapat menangkap seluruh rangsangan dari luar melalui persepsi kita, oleh karena itu kita harus memilih rangsangan-rangsangan mana yang akan kita dekati dan mana yang harus di jauhi.
- 2) Faktor ekstern; yaitu faktor-faktor yang berada di luar, antara lain:
 - a) Sifat objek yang dijadikan sasaran sikap.
 - b) Kewajiban orang yang mengemukakan suatu sikap.
 - c) Sifat orang-orang atau kelompok yang mendukung sikap tersebut.
 - d) Media komunikasi yang digunakan dalam menyampaikan sikap.
 - e) Situasi pada saat sikap itu dibentuk.

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, bahwa sikap tidak dibawa sejak lahir dengan sendirinya, melainkan dibentuk melalui pengalaman-pengalaman dan sebuah proses dimulai dengan pengetahuan terhadap suatu objek. Menurut Klausmeir (1985: 376) sikap didasarkan pada perasaan (afektif) dan informasi (kognitif). Komponen afektif merujuk pada suatu emosi yang berhubungan dengan objek, orang, peristiwa atau ide. Oleh karena itu, sesuatu bisa

menyenangkan atau tidak menyenangkan. Sedangkan komponen kognitif berhubungan dengan pengetahuan seseorang tentang sesuatu yang sungguh-sungguh ada. Selanjutnya bobot relatif tentang komponen-komponen sikap, yaitu afektif (perasaan, emosi) dan kognitif (informasi) bisa bervariasi dari sangat tinggi sampai sangat rendah.

Sikap dapat bersifat positif dan dapat pula bersifat negatif. Dalam sikap positif kecenderungan tindakan adalah mendekati, menyenangi dan mengharapkan objek tertentu. Sedangkan dalam sikap negatif terdapat kecenderungan untuk menjauhi, menghindari, membenci, dan tidak menyukai objek tertentu. Di samping itu, sikap bisa menjadi lebih kuat atau bisa berubah arah. Beberapa sikap mungkin pada awalnya dipelajari, menjadi lebih kuat dan berjalan lama. Sementara sikap yang lainnya dipelajari, tetapi kemudian berubah. Selain itu, sikap yang berjalan lama dan sikap lain yang berubah bervariasi dari satu individu ke individu yang lain, dan dari satu kelompok ke kelompok yang lain (Anwar, 2008: 20).

Sikap sosial terbentuk dari adanya interaksi sosial yang dialami oleh individu. Interaksi sosial mengandung lebih sekedar adanya kontak sosial dan hubungan antar individu sebagai anggota kelompok sosial. Dalam interaksi sosial, terjadi hubungan saling mempengaruhi di antara individu satu dengan yang lain, terjadi hubungan timbal balik yang turut mempengaruhi pola perilaku masing-masing individu sebagai anggota masyarakat. Lebih lanjut, interaksi sosial itu meliputi hubungan antara individu dengan lingkungan fisik maupun lingkungan psikologis di sekelilingnya. Dalam interaksi sosialnya, individu bereaksi membentuk pola sikap tertentu terhadap berbagai objek psikologis yang dihadapinya. Di antara berbagai faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap, adalah pengalaman pribadi, kebudayaan, orang lain yang dianggap penting, media massa, institusi atau lembaga pendidikan dan lembaga agama, serta faktor emosi dalam diri individu (Azwar, 2003a: 30).

2.1.5 Pengukuran Sikap

Pengukuran merupakan proses kuantifikasi suatu atribut. Pengukuran diharapkan

akan menghasilkan data yang valid harus dilakukan secara sistematis. Berbagai alat ukur telah berhasil diciptakan untuk melakukan pengukuran atribut dalam bidang fisik seperti berat badan, luas bidang datar, kecepatan kendaraan, suhu udara, dan sebagainya yang segi validitasnya semua dapat diterima secara universal. Validitas, reliabilitas, dan objektivitas hasil pengukuran di bidang fisik tidak lagi menjadi sumber kekhawatiran orang banyak. Pada sisi lain, pengukuran di bidang nonfisik, khususnya di bidang psikologi, masih berada dalam taraf perkembangan yang mungkin tidak akan pernah mencapai kesempurnaannya. Kemajuan pesat di bidang teori pengukuran psikologi justru menyingkap sisi lemah dari banyak tes yang sudah ada dan sudah lama digunakan. Untunglah, kemajuan teori pengukuran pun memungkinkan kita untuk meningkatkan usaha guna mencapai keberhasilan dalam penyusunan dan pengembangan alat-alat ukur psikologi yang lebih berkualitas (Azwar, 2003b: 1-2).

Para psikolog mulai mengukur sikap sekitar tahun 1920an dan ini membuat pengukuran sikap sebagai topik yang paling tua dalam psikologi sosial (Lewin, 1979: 154). Tes sikap atau *attitude test* sering juga disebut dengan istilah skala sikap, yaitu alat yang digunakan untuk mengadakan pengukuran terhadap berbagai sikap seseorang (Arikunto, 1992: 123). Skala sikap bertujuan untuk menentukan kepercayaan, persepsi, atau perasaan seseorang. Sikap dapat diukur terhadap diri sendiri, orang lain, dan kegiatan-kegiatan yang lain, institusi atau situasi (Sumanto, 1990: 39). Penyusunan skala dilakukan dengan mengikuti seperangkat aturan yang digunakan untuk menetapkan bagaimana indikator-indikator dikembangkan, diuji, dan dirakit ke dalam satu komposisi nilai. Nilai inilah yang memungkinkan variabel tersebut diberi skor (Walizer, 1986: 37).

Sama dengan pengukuran gejala-gejala psikologis lainnya, pengukuran sikap merupakan pengukuran yang tidak langsung dan sulit dilakukan. Kesulitan tersebut karena sikap merupakan konsep yang abstrak dan bahkan dalam beberapa kasus, sikap tidak dapat diukur dan dinilai, namun dalam kasus-kasus yang lain dapat dinilai (Hennerson, 1978: 11). Seperti halnya aspek sikap yang berupa tingkah laku dapat diukur terutama dengan melihat bagaimana seseorang itu

melihat dan bereaksi, maka aspek-aspek kognisi dan emosi dapat diukur secara tidak langsung, dengan menanyakan pendapat atau perasaan ke arah objek tertentu (Connell, 1977: 614). Sikap hanya dapat diukur berdasarkan penyimpulan-penyimpulan yang dibuat terhadap responden secara terbuka terhadap objek tertentu, dalam hal ini melalui tindakan-tindakan dan pernyataan-pernyataan yang diungkapkan.

Rensis Likert telah mengembangkan sebuah skala untuk mengukur sikap masyarakat di tahun 1932 yang sekarang terkenal dengan nama skala Likert. Skala Likert menggunakan ukuran ordinal, hanya dapat membuat *ranking*, tetapi tidak dapat diketahui berapa kali satu responden lebih baik atau lebih buruk dari responden lainnya di dalam skala. C. Selltiz *et al.* (1976: 418-419) mengungkapkan prosedur dalam membuat skala Likert adalah sebagai berikut:

- 1) Peneliti mengumpulkan item-item yang cukup banyak, yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti yang terdiri dari item yang cukup jelas disukai dan yang tidak disukai.
- 2) Kemudian item-item tersebut dicoba kepada sekelompok responden yang cukup representatif dari populasi yang ingin diteliti.
- 3) Responden diminta untuk mencentok tiap item apakah ia menyenangkannya (+) atau tidak menyukainya (-). Responsi tersebut dikumpulkan dan jawaban yang memberikan indikasi menyenangi diberi skor tertinggi. Tidak ada masalah misalnya untuk memberikan angka *lima* untuk yang tinggi dan skor *satu* untuk yang terendah atau sebaliknya. Yang penting adalah konsistensi dari arah sikap yang diperlihatkan. Demikian juga, apakah jawaban "setuju" atau "tidak setuju", disenangi atau tidak disenangi, tergantung dari isi pertanyaan dan isi dari item-item yang disusun.
- 4) Total skor dari masing-masing individu adalah penjumlahan dari skor masing-masing item dari individu tersebut.
- 5) Responsi dianalisis untuk mengetahui item-item mana yang sangat nyata batasan antara skor tinggi dan skor rendah dalam skala total.

Skala Likert telah banyak digunakan dalam penelitian moral, sikap terhadap orang hitam, sikap terhadap nasionalisme dan sebagainya. Skala Likert dianggap lebih baik dibandingkan skala Thurstone. Validitas dari skala Likert merupakan pertanyaan yang masih memerlukan penelitian empirik. Masalah, apakah kombinasi yang berbeda dari responsi masih mempunyai arti karena diberikan pada skor yang sama, masih menghendaki penelitian empirik. (Nazir, 1999: 388).

2.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan subsistem dari suatu perguruan tinggi. Artinya, perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang bagi suatu perguruan tinggi yaitu pendidikan atau *teaching*, penelitian *research*, dan pengabdian masyarakat atau dikenal dengan *cooperative extention*. Karena perannya, perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai jantungnya perguruan tinggi (Saleh, 2008: 1.11).

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan, Tridharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, serta melayangkan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Kelima tugas tersebut dilaksanakan dengan tata cara, administrasi, dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggara sebuah perpustakaan. Perguruan tinggi di sini meliputi universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, politeknik dan perguruan tinggi lain yang sederajat (Purwono, 2006: 1.12).

Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya perpustakaan memiliki berbagai fungsi :

- 1) Fungsi Edukasi, yaitu merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.
- 2) Fungsi Informasi, yaitu merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
- 3) Fungsi Riset, yaitu mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki, karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.
- 4) Fungsi Rekreasi, yaitu menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

- 5) Fungsi Publikasi, yaitu selayaknya membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademik dan staf non-akademik.
- 6) Fungsi Deposit, yaitu menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.
- 7) Fungsi Interpretasi, yaitu melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya (Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2004: 3-4).

2.2.1 Layanan Perpustakaan

Perpustakaan perguruan tinggi sebagaimana perpustakaan lain menyediakan layanan bagi pemakainya, pada perpustakaan perguruan tinggi, pemakai adalah civitas akademika yang terdiri atas mahasiswa, dosen, peneliti, guru besar, pimpinan, serta karyawan administrasi. Layanan perpustakaan harus menunjang Tridharma Perguruan Tinggi. Menurut Prytherch (1990: 371), layanan adalah fasilitas yang disediakan perpustakaan kepada pemakainya untuk pemanfaatan buku dan penyebaran informasi. Berdasarkan pendapat tersebut, layanan perpustakaan adalah merupakan layanan yang menyediakan dan menyebarkan informasi kepada pemakainya.

Menurut Martoatmojo (2008:1.7) fungsi layanan perpustakaan ialah mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang mereka minati. Harus diusahakan agar perpustakaan menyelenggarakan kegiatan yang membuat pembaca senang datang ke perpustakaan. Oleh karena itu perlu diselenggarakan secara baik usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan pengembangan koleksi, pelayanan, fasilitas, serta sumber daya manusia sebagai pengelolanya.

2.2.1.1 Pengembangan Koleksi Perpustakaan

Pengembangan koleksi perpustakaan merupakan suatu pengertian yang luas, tidak hanya sekedar berupaya agar mendapatkan dana yang besar kemudian digunakan untuk membeli bahan pustaka sebanyak-banyaknya, sehingga pada suatu saat perpustakaan tersebut mendapatkan predikat perpustakaan besar hanya karena jumlah koleksinya saja. Bukan itu yang dimaksud, meskipun harus diakui bahwa itu adalah sangat penting, namun tidak kalah pentingnya adalah mengupayakan

agar koleksi suatu perpustakaan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pemakai juga sesuai dengan visi dan misi lembaganya.

Menurut Sukarjono (2003: 4) pada kenyataannya akibat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, kandungan informasi dari sebuah bahan pustaka menjadi cepat basi atau *out of date*. Kondisi demikian menuntut perpustakaan, mau ataupun tidak, suka atau tidak, harus secara terus menerus meninjau kandungan informasi yang ada, dan tidak hanya berhenti sampai disini karena harus disertai dengan menyediakan edisi-edisi terbaru.

Muryatmo (2002:14) berpendapat bahwa kinerja perpustakaan tidak hanya dilihat dari luasnya gedung perpustakaan dan kuantitas volume dan judul koleksi yang ada. Keberhasilan terutama diukur dari kuantitas dan kualitas pengguna jasa perpustakaan, di antaranya peningkatan *active user* yang merupakan pengguna aktif dari *potential user* (sivitas akademika dan masyarakat akademik pada umumnya).

Dengan demikian perpustakaan harus mampu memberikan layanan optimal di bidang informasi baik yang tersedia maupun penelusuran informasi melalui akses jaringan intranet dan internet bagi pemenuhan kebutuhan sivitas akademika perguruan tinggi maupun masyarakat umum. Salah satu upaya ke arah pemenuhan kebutuhan itu adalah dengan tersedianya koleksi yang dibutuhkan. Bagaimanapun Kinerja sebuah perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas koleksinya (Riyanto, 2003:13) Salah satu kegiatan yang dapat menunjang keberadaan koleksi perpustakaan yang berkualitas adalah dengan dilakukannya penyiangan atau *weeding*. Mengapa harus diadakan penyiangan? Menurut Gardner (1981:211), jika bahan pustaka terus ditambah dan tidak ada yang dipindahkan – kecuali hilang atau dicuri, maka akan tiba waktunya perpustakaan kehabisan tempat menyimpan koleksi. Namun yang lebih penting akan tiba saatnya pemakai kesulitan mengakses bahan pustaka dan sampai kemudian berhenti dan tidak mau menggunakan koleksi.

Untuk membangun dan mempertahankan kualitas koleksi di mata pemakainya, memerlukan dana besar walaupun sifatnya relatif tergantung besaran perpustakaan yang bersangkutan. Rata-rata kondisi koleksi perpustakaan kurang sebanding dengan permintaan atau tuntutan pemakai (Riyanto, 2003:13). Jika sebuah perpustakaan tetap cukup diminati oleh pemakainya boleh jadi hal itu karena adanya tuntutan yang "mendesak" atau terpaksa menggunakan apa yang tersedia. Kondisi demikian sudah menjadi rahasia umum dan ini disadari oleh para pemakai dan pustakawannya dari waktu ke waktu. Terkait dengan hal tersebut, maka ada kebijakan yang dimungkinkan untuk dapat dilaksanakan agar kualitas koleksi tetap terjaga, yaitu dengan melakukan kegiatan penyiangan. H.F. McGraw mendefinisikan penyiangan (*weeding*) sebagai pekerjaan membuang atau memindahkan ke tempat penyimpanan, kelebihan barang, buku-buku yang jarang dibaca, dan bahan-bahan yang sudah tidak dipergunakan (Evan, 2005: 296).

2.2.1.2 Pelayanan Perpustakaan

Sebuah perpustakaan merupakan salah satu institusi yang bisnis inti (*core business*) nya mesti melayani pengunjung, pelanggan atau pemakai informasi (Sutarno NS., 2006: 261). Walaupun ada perpustakaan yang dikelola oleh pemerintah, namun perpustakaan bukan berarti birokrat tulen yang bersikap birokratis, dengan sistem kerjanya yang formal, prosedural yang kaku, kompleks, dan rumit. Pegawai lembaga yang birokratis memiliki sikap mental dan jiwa priyayi yang kadang-kadang malah minta dilayani. Perpustakaan mestinya berjiwa dan berkarya melayani.

Menurut Nasution (1990:132), perpustakaan adalah pelayanan. Pelayanan berarti kesibukan. Bahan-bahan pustaka harus sewaktu-waktu tersedia bagi mereka yang memerlukannya. Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan. Karena itu perpustakaan sebenarnya identik dengan pelayanan. Agar tanggap terhadap kepentingan pengunjungnya, perpustakaan harus menyediakan bahan-bahan pustaka sewaktu-waktu diperlukan. Kegiatan menyediakan bahan pustaka inilah yang menjadi profesi bagi seorang pustakawan. Penting atau tidaknya perpustakaan tergantung pula pada kemampuan untuk menyediakan bahan

pustaka secara tepat dan akurat (Martoaatmojo, 2008: 1.5)

Untuk bisa berlaku profesional dan mengutamakan pelanggan tidak sederhana, perlu terus belajar dan berlatih, dibekali dan membekali diri dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Perlu disadari bahwa staf perpustakaan berkecimpung dengan sumber ilmu pengetahuan, yang dilayani adalah para pemerhati dan pelaku ilmu pengetahuan itu sendiri, jadi staf perpustakaan yang sering disebut sebagai 'pamong ilmu' sedapat mungkin mengetahui dan memahami kekuatan, sumber, dan posisi serta tata susunan berbagai koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan, sehingga ketika ada pengunjung yang menanyakan tentang suatu judul buku, pengarang, atau materi tertentu, paling tidak dapat memberikan petunjuk dengan cepat dan tepat (Sutarno NS., 2006: 262). Lebih baik lagi jika dapat memberi penjelasan lebih lanjut, sehingga memudahkan dan mempercepat penemuan atau penelusuran kembali informasi (*informations retrieval*) atas apa yang dibutuhkan oleh pengunjung.

Pada penelusuran kembali informasi, perpustakaan memiliki dua sistem akses, yaitu sistem akses tertutup (*closed access*) dan sistem akses terbuka (*open access*) (Budiman, 1996: 40) Pada sistem akses tertutup, pemakai tidak diperkenankan menelusur ke koleksi. Pemakai hanya boleh menelusur melalui katalog saja, setelah itu ditulis di bon peminjaman dan diberikan kepada staf perpustakaan yang akan mencari buku yang diinginkan. Sedangkan pada akses terbuka, pemakai diperbolehkan untuk menelusur sendiri bahan pustaka yang diinginkan. Penggunaan sistem layanan tersebut, tergantung pada perpustakaan. Pada prinsipnya perpustakaan bertujuan memberi layanan kepada pemakainya, hanya saja sistem layanan yang digunakan disetiap perpustakaan berbeda-beda.

2.2.1.3 Fasilitas Perpustakaan

Pembangunan perpustakaan perguruan tinggi harus berpedoman pada pola induk kampus, dalam arti relatif, lokasinya mudah dicapai dari hampir semua bagian kampus. Bangunan gedung perpustakaan hendaknya tampil menyatu dengan bangunan yang ada dan lebih menonjol dibandingkan bangunan yang lain, tetapi

tetap sesuai dengan petunjuk yang ada dalam pola induk pengembangan bangunan perguruan tinggi yang bersangkutan.

Kenyamanan dan aspek perilaku pengguna harus diperhatikan dan menjadi dasar pertimbangan utama dalam merencanakan gedung perpustakaan. Disamping itu pada waktu membangun gedung perpustakaan, perlu juga direncanakan sistem informasi manajemen perpustakaan, baik yang berbasis manual maupun terotomasi. Penampilan bangunan harus komunikatif dan fungsional, tanpa meninggalkan ketentuan arsitektur serta unsur estetika. Sistem keamanan dan sirkulasi yang terkendali hendaknya diadakan tanpa mengganggu kenyamanan pengguna.

Setiap perguruan tinggi sebaiknya memperhatikan aspek pemusatan perpustakaan dan lokasi gedung perpustakaan sangat dianjurkan untuk berada dalam satu kompleks kampus. Namun demikian apabila letak fakultas berjauhan, masih dimungkinkan adanya perpustakaan fakultas di dalam sebuah perguruan tinggi.

Fasilitas perpustakaan adalah perabotan dan peralatan yang harus ada di perpustakaan. Perabotan adalah perlengkapan fisik yang diperlukan di dalam ruang perpustakaan sebagai penunjang fungsi perpustakaan seperti berbagai meja-kursi kerja dan layanan, berbagai rak, berbagai jenis lemari dan laci, kereta buku, dan lain-lain. Peralatan adalah perangkat atau benda yang digunakan sebagai daya dukung pekerjaan administrasi dan pelayanan seperti mesin tik, komputer, scanner, mesin fotocopy, alat baca mikro dan lain-lain. Keterlibatan pustakawan dan tenaga administrasi sangat menentukan pengadaan fasilitas perpustakaan perguruan tinggi ini, sehingga ketersediaan koleksi perpustakaan menjadi bermakna karena dukungan fasilitas yang dirancang dengan baik (Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2004: 18).

2.2.1.4 Sumber Daya Manusia Perpustakaan

Masalah sumber daya manusia tidak habis-habis dibahas oleh kalangan banyak ahli, baik ahli pembangunan ekonomi, ahli sosial budaya dan ilmu kejiwaan, ahli

teknik, maupun ahli lainnya dalam upaya membangun kehidupan berbangsa. Akan tetapi pada kenyataannya tidaklah sesederhana yang diperkirakan, karena kualitas sumber daya manusia itu menyangkut banyak aspek, seperti aspek sikap mental atau perilaku, aspek kemampuan, aspek intelegensi, aspek agama, aspek hukum, aspek kesehatan dan sebagainya.

Rumusan sederhana tentang kualitas sumber daya manusia ditinjau dari sudut aspek sikap mental dapat diartikan sebagai nilai dari perilaku seseorang dalam mempertanggungjawabkan semua perbuatannya, baik dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, dan berbangsa (Suit dan Almasdi, 2000: 35). Dengan demikian kualitas sumber daya manusia tidak hanya ditentukan oleh keahlian saja, tanpa diiringi dengan sikap mental yang terpuji, tidak akan berhasil mencapai tujuan organisasi. Orang-orang yang memiliki sikap mental terkendali, terpuji itu adalah orang-orang yang bertanggung jawab terhadap dirinya, organisasi, dan masyarakat lingkungannya.

Salah satu ciri perpustakaan masa depan adalah diselenggarakan oleh tenaga-tenaga yang profesional. Mereka berlatar belakang pendidikan yang dipersyaratkan, berpengalaman, dan terampil. Mereka juga ditempatkan dan difungsikan secara proporsional, pada jabatan dan tugas yang sesuai dengan yang bersangkutan, menempati formasi yang sesuai, tidak tumpang tindih dalam pembagian tugas, tanggung jawab dan kewajibannya. Staf perpustakaan baik secara individu maupun kelompok mempunyai semangat bekerja tinggi, loyal, disiplin, memiliki kapasitas, tangguh, dan andal (*capable*) dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Semuanya dibina dan dikembangkan kemampuan dan kariernya, diperhatikan kesejahteraannya secara layak, dan sebagainya.

Dalam menjalankan pekerjaannya, terutama yang langsung berhubungan dengan pemakai perpustakaan di meja layanan (*customer service*), seorang staf perpustakaan semestinya berjiwa membimbing, mengarahkan, dan membantu pemakai dan pencari informasi, tidak mudah merasa bosan, jenuh, frustrasi, bukan tipe pemalas, dan membangkang kepada atasan dan pemimpin organisasi. Setiap

orang, di mana pun ia bertugas merupakan anggota tim kerja yang kompak, dan mengutamakan kepentingan lembaga dalam rangka menyajikan yang terbaik kepada pemustaka (Sutarno NS., 2006: 258-259).

Kegiatan pengelolaan perpustakaan merupakan rangkaian kegiatan yang saling terkait satu sama lain. Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem kerja yang jelas dan mudah dipahami oleh setiap unit atau staf yang bertanggung jawab melakukan kegiatan tersebut. Agar kegiatan pengelolaan dapat berjalan dengan baik, maka sumber daya manusia yang terkait dengan kegiatan ini harus memiliki komitmen yang tinggi untuk selalu melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya, serta bertanggung jawab secara penuh.

2.3 Pendidikan Tinggi Jarak Jauh

Penyelenggaraan pendidikan tinggi jarak jauh (PTJJ) pada umumnya dilatarbelakangi oleh keinginan sebuah perguruan tinggi untuk dapat melayani masyarakat secara lebih luas. Pada perguruan tinggi dengan sistem konvensional atau tatap muka, untuk mewujudkan keinginan tersebut tentu akan terkendala oleh keterbatasan ruang dan waktu. Perguruan tinggi tatap muka hanya dapat melayani masyarakat atau mahasiswa yang hadir ke kampus, dalam sistem ini sering pula terjadi ketidakseimbangan antara jumlah mahasiswa yang harus dilayani dengan ruang yang tersedia, belum lagi kaitannya dengan masalah pengaturan jadwal perkuliahan yang menjadi sangat ketat. Keinginan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang dapat melampaui kendala ruang dan waktu inilah yang memunculkan gagasan untuk memberikan layanan sistem jarak jauh.

Universitas yang sejak berdirinya dirancang sebagai PTJJ adalah University of South Africa (UNISA), didirikan pada tahun 1946, dengan memberikan layanan perkuliahan secara korespondensi. Penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan sistem jarak jauh semakin berkembang setelah pemerintah Inggris mendirikan sebuah universitas modern dengan sistem terbuka dan jarak jauh yang bernama United Kingdom Open University (UKOU) pada tahun 1969. Kelahiran UKOU itu mendorong berbagai negara lainnya, termasuk Indonesia, mendirikan

universitas sejenis, karena layanan yang diberikan dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas tanpa terkendala ruang dan waktu (Wahyono, 2004).

Perjalanan sejarah PTJJ berliku-liku, penuh kontroversi, dan bahkan pada awalnya sangat tidak populer di kalangan akademik. Kalangan akademik pada mulanya mempunyai kekhawatiran yang sangat berlebihan tentang dampak PTJJ yang bersifat negatif serta potensi buruknya yang dapat menyumbang pada penurunan standar kualitas pendidikan tinggi. Bermula dari suatu metode pendidikan yang menggunakan sistem korespondensi untuk berkomunikasi dengan mahasiswa, dalam perjalanannya sejarahnya, PTJJ telah berkembang pesat menggunakan beraneka ragam media dalam proses pembelajaran, serta mampu menunjukkan diri sebagai metode pendidikan yang efektif dan berkualitas. Spekulasi dan dugaan bahwa PTJJ menurunkan standar kualitas pendidikan tinggi kemudian terbukti sama sekali tidak benar. Amin Zuhairi, dalam Wahyono (2004: 7), PTJJ berkembang menjadi metode pendidikan yang memiliki landasan teoretis yang kuat, memberikan kontribusi nyata bagi pembangunan sumber daya manusia nasional maupun global, memberikan kesempatan luas bagi warga masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi secara fleksibel, serta menyediakan layanan pendidikan tinggi berkualitas yang dapat terjangkau warga masyarakat.

2.3.1 Universitas Terbuka

Pemerintah Indonesia mendirikan Universitas Terbuka (UT) dilatarbelakangi oleh adanya dua masalah besar dalam dunia pendidikan di Indonesia, yaitu rendahnya mutu pendidikan dan rendahnya daya tampung perguruan tinggi. Dalam Katalog Universitas Terbuka 2009 (Tim Penulis UT, 2008: 1) ditulis UT adalah perguruan tinggi negeri ke 45 di Indonesia yang diresmikan pada 4 September 1984, berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 41 Tahun 1984. UT didirikan dengan tujuan memberikan kesempatan yang luas bagi warga negara Indonesia dan warga negara asing, di mana pun tempat tinggalnya, untuk memperoleh pendidikan tinggi, memberikan layanan pendidikan tinggi bagi mereka yang karena bekerja atau karena alasan lain, tidak dapat melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi tatap muka, dan mengembangkan program pendidikan akademik dan

profesional sesuai dengan kebutuhan nyata pembangunan yang belum banyak dikembangkan oleh perguruan tinggi lain.

UT menerapkan sistem belajar jarak jauh dan terbuka. Istilah jarak jauh berarti pembelajaran tidak dilakukan dengan tatap muka, melainkan menggunakan media, baik media cetak (modul) maupun non-cetak (audio/video, komputer/internet, siaran radio dan televisi). Makna terbuka adalah tidak ada pembatasan usia, tahun ijazah, masa belajar, waktu registrasi, dan frekuensi mengikuti ujian. Batasan yang ada hanyalah bahwa setiap mahasiswa UT harus sudah menamatkan jenjang pendidikan menengah atas (SMA atau yang sederajat).

Mahasiswa UT dituntut untuk dapat belajar secara mandiri. Cara belajar mandiri menghendaki mahasiswa belajar atas prakarsa atau inisiatif sendiri. UT menyediakan bahan ajar yang dibuat khusus untuk dapat dipelajari secara mandiri. Mahasiswa juga dapat mengambil inisiatif untuk memanfaatkan perpustakaan, mengikuti tutorial baik secara tatap muka maupun melalui internet, radio, televisi, serta menggunakan sumber belajar lain seperti bahan ajar berbantuan komputer dan program audio/video.

Dalam penyelenggaraan pendidikannya, UT bekerja sama dengan berbagai perguruan tinggi yang ada di seluruh Indonesia. Pada setiap propinsi tersedia minimal satu unit layanan UT yang disebut Unit Program Belajar Jarak Jauh – Universitas Terbuka (UPBJJ–UT). Sampai tahun 2009, ada 37 UPBJJ-UT di seluruh Indonesia dan beberapa perwakilan untuk mahasiswa di luar negeri.

Pada saat penelitian ini dilakukan, UT memiliki empat fakultas, yaitu: (1) Fakultas Ekonomi (FEKON), (2) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), (3) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), dan (4) Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA). Setiap fakultas menawarkan berbagai program mulai dari tingkat diploma satu sampai sarjana strata satu. Mulai tahun 2004, tiga fakultas, yaitu FEKON, FISIP, dan FMIPA menawarkan program sarjana strata dua. Dari keempat fakultas yang ada, tercatat keseluruhan tenaga

akademik yang berada di UT Pusat Jakarta berjumlah 330 orang, terbagi atas 50 orang berada di FEKON, 71 orang berada di FISIP, 121 orang berada di FKIP, dan 88 berada di FMIPA.

2.3.2 Tenaga Akademik

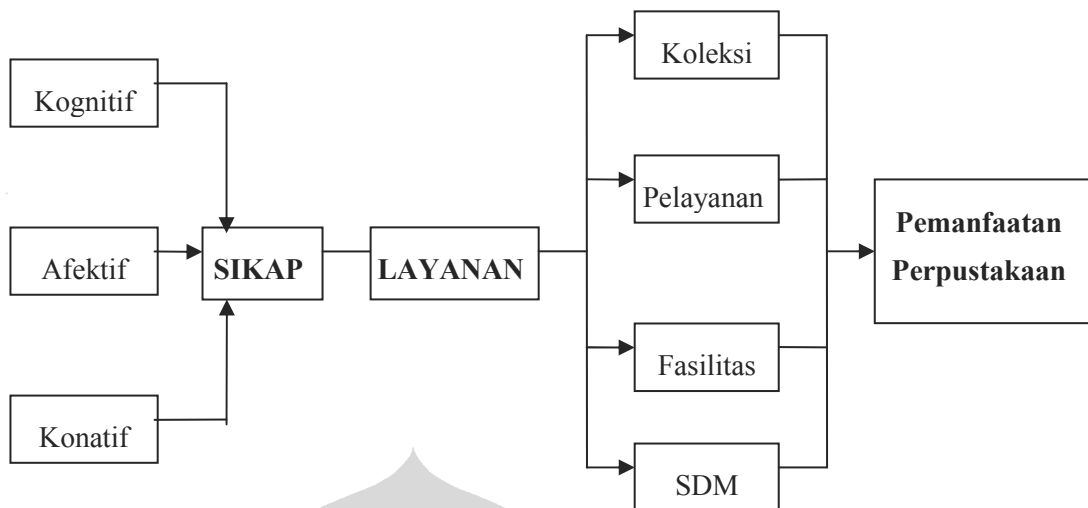
Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor:23 Tahun 2007 Tentang Statuta Universitas Terbuka, Bab IX Tenaga Kependidikan, Pasal 140, dinyatakan bahwa tenaga kependidikan di UT terdiri atas dosen dan tenaga penunjang akademik. Kemudian pada Pasal 142 Ayat 1 disebutkan bahwa jenjang jabatan akademik dosen terdiri atas Asisten Ahli, Lektor, Lektor Kepala, dan Guru Besar atau Profesor, dan Ayat 2 menetapkan bahwa angka kredit untuk penilaian jabatan akademik Dosen diatur sesuai peraturan perundang-undangan.

Tenaga akademik atau dosen dapat merupakan dosen tetap dan tidak tetap, Dosen tetap adalah dosen yang diangkat dan ditempatkan sebagai tenaga tetap di lingkungan UT, sedangkan dosen tidak tetap adalah dosen yang bukan tenaga tetap UT dengan tugas utama sebagai pengembang bahan ajar, penulis soal, tutor, fasilitator, instruktur, dan tenaga teknis lainnya sesuai kebutuhan.

2.4 Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian teoritis di atas, maka dapat dibangun kerangka pemikiran sebagai berikut:

Sikap terhadap keberadaan perpustakaan akan mempengaruhi tingkat pemanfaatan perpustakaan. Sikap yang terdiri atas 1) komponen kognisi yang berhubungan dengan *beliefs*, ide, dan konsep, 2) komponen afeksi yang menyangkut kehidupan emosional seseorang, dan 3) komponen konasi yang merupakan kecenderungan bertingkah laku, terhadap keberadaan layanan perpustakaan yang diuraikan atas koleksi, pelayanan, fasilitas, dan sumber daya manusianya/staf perpustakaan, akan mempunyai pengaruh terhadap tingkat pemanfaatan perpustakaan. Secara model dapat dibagangkan sebagai berikut:



Gambar 2.3.1 Sikap terhadap Layanan Perpustakaan

