

# Artikel ...

## Membangun Etos dan Kinerja Staf Perpustakaan IAIN

*Oleh Agus Rifai*

### Pengantar

Seorang pustakawan atau staf perpustakaan yang menurut penulis merupakan pekerjaan mulia di sebagian besar masyarakat kita asih dianggap suatu profesi 'marginal', dan bahkan terkesan kurang bergengsi dibanding profesi lainnya. Tidak jarang sikap negatif ini disertai dengan suatu tindakan berupa pem-buangan staf 'bermasalah' pada unit lain di suatu lembaga ke dalam unit atau organisasi perpustakaan. Sehingga yang terjadi kemudian adalah per-pustakaan sebagai bagian penting dalam suatu sistem, tidak dapat melakukan tugas dan fungsinya dengan baik karena hanya dipenuhi oleh staf 'buangan' tersebut. Tentu saja ini hanyalah sebuah kasus yang ada di masyarakat. Tetapi, betapapun harus diakui profesi kepustakawanan di masyarakat kita belum dihayati dan dihargai sebagaimana mestinya.

Mengapa? Jawabnya tentu bukanlah persoalan mudah, dan memerlukan waktu yang tidak sebentar.

Tetapi yang penting bagi kita sekarang adalah bagaimana seorang pustakawan atau staf perpustakaan menyadari fungsinya dan mau melaksanakan tugasnya dengan baik. Demikian pula terhadap pihak yang terlibat dalam suatu organisasi perpustakaan untuk lebih bertanggung jawab dalam mengelola, termasuk dalam mengelola stafnya. Barangkali dengan memulai dari diri sendiri dengan meningkatkan sikap dan kesadaran serta pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan tuntutan profesi akan mampu mengubah image masyarakat yang selama ini berkembang.

Berangkat dari<sup>1</sup> pengetahuan penulis dan juga pengalaman selama menjadi staf perpustakaan di IAIN, melalui tulisan singkat ini penulis ingin ikut memberikan satu pemikiran

bagi upaya peningkatan etos dan kinerja staf perpustakaan dalam rangka melakukan tugasnya memberikan layanan informasi kepada pemakai secara lebih baik.

### Staf Perpustakaan

Staf perpustakaan adalah orang-orang yang bekerja di perpustakaan tanpa dibedakan tugas masing-masing, dan secara umum sebutan bagi mereka yang bekerja di perpustakaan adalah 'pustakawan'. Pustakawan di sini dipandang sebagai suatu karir atau jabatan dalam suatu pekerjaan. Ini tentu saja berbeda dengan sebutan pustakawan sebagai suatu profesi yang menuntut adanya kualifikasi tertentu yang mesti dipenuhi. Sulistyio-Basuki antara lain mensyaratkan adanya kualifikasi latar belakang keilmuan dalam bidangnya, yaitu ilmu perpustakaan minimal tingkat Diploma 2 (D2) atau ke atas (Sulistyio-Basuki, 1993 : 243).

Terlepas sebagai karier atau profesi, yang jelas keberadaan staf sebagai suatu sumber daya perpustakaan merupakan faktor terpenting. Bahkan menurut Corbin dalam suatu perpustakaan terautomasi

sekalipun manusia (baca: staf perpustakaan) masih merupakan unsur utama keberhasilan suatu perpustakaan dalam memberikan jasa layanannya (Corbin, 1985). Keberadaan staf di antara faktor-faktor lainnya digambarkan oleh Soejono Trimo sebagai berikut :

*"Sudah lama menjadi pegangan umum bahwa sukses tidaknya service perpustakaan itu tergantung dari tiga faktor yang secara sepintas lalu dapat diprosentasikan sebagai berikut: 5 prosen adalah fasilitas dan kelengkapan gedung perpustakaan tersebut, 20 prosen adalah akibat koleksi bahan-bahan yang ada, dan 75 prosen berasal dari staf perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung"* (Trimo, 1977 : 64).

Bakcwell dalam suatu tulisannya juga mengemukakan *"... It has been thruly that while a good staff can work wonders with a small stock, large stock is almost useless without an adequate staff"* (Bakcwell, 1969 : 146). Staf yang berkualitas akan lebih bermanfaat bagi layanan suatu perpustakaan meskipun oleksinya sedikit dari pada koleksi banyak tetapi tidak disertai

tenaga staf yang berkualitas. Oleh karena itu usaha peningkatan staf perpustakaan harus senantiasa dilakukan. Pemilihan staf harus didasarkan pada kualifikasi tertentu sehingga ia mampu dan cakap dalam memberikan layanan kepada pemakai secara lebih efektif. Perlunya akan staf perpustakaan yang berkualitas ditegaskan oleh Kathleen B. Stebbins sebagai berikut :

*"No libraries can render effective service without adequate and competent personnel. The library's unique function of serving as the one unbiased, non-partisan bureau of information for the people, calls for personnel of the highest competence and integrity. The selection of qualified staff members as well as the organization, and conditions under which they work, are basic considerations in an institution indicated to public service"* (Stebbins, 1966 : 10).

Uraian dan berbagai pendapat di atas menunjukkan bahwa keberadaan staf perpustakaan secara kuantitas tidak hanya merupakan hal penting, tetapi kualitas serta perlunya menciptakan suatu kondisi, internal maupun eksternal, yang kon-

dusif merupakan sesuatu yang juga tidak boleh diabaikan.

### **Etos dan Kinerja Staf Perpustakaan**

Etos kerja merupakan unsur penting dalam rangka mencapai efektifitas dan efisiensi dalam menjalankan tugas yang diberikan. Etos kerja merupakan semangat atau kemauan kerja seseorang yang dilandasi oleh nilai-nilai tanggung jawab atas pekerjaannya. Kinerja staf perpustakaan akan sangat dipengaruhi oleh adanya pandangan atau etos kerja yang positif terhadap pekerjaan yang dijalankannya.

Pandangan yang positif terhadap pekerjaan dapat timbul jika di dalam diri seseorang terdapat kesadaran dan pemahaman terhadap jabatan atau profesinya. Di samping itu, perlu pula diciptakan suatu kondisi tertentu yang mendorong seseorang melakukan suatu pekerjaan dengan baik. Hal ini tentu tidak mudah karena perlu dianalisa dan diperhatikan berbagai faktor yang menjadi pendorong seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Bekal kemampuan, motivasi, dan kepuasan kerja staf perpustakaan merupakan

faktor penting dalam peningkatan etos kerja.

### 1. Memahami Tugas

Perpustakaan adalah lembaga atau organisasi non-profit, tidak berorientasi pada keuntungan material. Produk atau hasil yang ditawarkan oleh perpustakaan berupa jasa, yaitu jasa informasi. Kepuasan masyarakat pengguna perpustakaan dalam mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkannya adalah orientasi kerja perpustakaan. Oleh karena itu, tentu tugas untuk 'memuaskan' para pengguna perpustakaan merupakan tugas dan tanggung jawab dari staf perpustakaan. Semangat melayani dan memberikan yang terbaik untuk pengguna perpustakaan sebagai tugas dan komitmen utama bagi staf perpustakaan.

Berkaitan dengan tugas-tugas staf perpustakaan ini, Sulistyobasuki menandakan bahwa tugas kepustakawanan lebih bersifat sosial dan berorientasi pada jasa yang diberikan secara terus-menerus tanpa memandang keadaan pemakai (Sulistyobasuki, 1993 : 150). Pustakawan tidak meminta imbalan atas jasa yang diberikannya dan dapat dihubungi setiap kali berada. Pustakawan bertugas melayani

kebutuhan pemakai sebaik mungkin. Meminjam istilah yang dikemukakan Hernon bahwa "*Customer is the key*" (Hernon, 1996: 1). Kepuasan para pengguna perpustakaan merupakan kunci dari setiap layanan yang diberikan. Keberhasilan layanan perpustakaan diukur dari tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan atau memanfaatkan jasa yang ditawarkan atau diberikan oleh perpustakaan.

Pemahaman akan tugas dan tanggung jawab untuk memberikan kepuasan, memberikan yang terbaik bagi para pengguna perpustakaan perlu ditanamkan dan dimiliki sebagai suatu kode etik dari profesi kepustakawanan.

### 2. Motivasi dan Kemampuan

Don H. Revill menyebutkan bahwa dalam rangka menjamin pelaksanaan layanan yang baik diperlukan adanya suatu motivasi dan ekal kemampuan bagi staf perpustakaan (Revill, 1987 : 68). Menurutnya bahwa keuntungan langsung yang dapat diperoleh dari staf yang mempunyai kemampuan (pendidikan dasar dalam bidangnya) adalah bahwa mereka akan senang dan merasa cocok dalam melaksanakan tugas rutinnnya, meningkatkan presta-

sinya, kepuasan kerja dan akan mempertahankan bidang atau pekerjaan yang ditekuninya tersebut (Revill, 1987 : 143). Hal serupa juga dikemukakan oleh John Cowley, yaitu "*An efficiently organized service manned by well-trained, highly motivated staff should guarantee good result even in working conditions which may not be ideal*" (Cowley, 1982 : 8). Staf perpustakaan yang telah dilatih dalam menggunakan peralatan dan melakukan tugas-tugas rutin perpustakaan, serta mempunyai motivasi yang tinggi akan memberikan suatu layanan yang efektif dan efisien.

Dalam rangka menimbulkan motivasi kerja, Maslow sebagaimana dikutip oleh Michael Amstrong adalah dengan mengidentifikasi beberapa ebutuhan dasar seseorang yang menyebabkannya melakukan suatu tindakan. Menurutnya kebutuhan dasar tersebut terbagi dalam lima kategori, yaitu kebutuhan fisiologis, ebutuhan akan keselamatan atau rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan untuk dihargai (penghargaan), dan kebutuhan pengembangan diri (Amstrong, 1990 : 73). Kebutuhan dasar yang mendorong seseorang

melakukan tindakan atau pekerjaan tersebut tidak selamanya datang dari dalam diri individu yang bersangkutan, dan karenanya perlu diciptakan suatu kondisi tertentu yang memungkinkan seseorang melaksanakan tugas yang telah diberikan. Kondisi seperti inilah yang oleh Amstrong disebut sebagai motivasi buatan (extrinsic), yaitu apa yang dilakukan terhadap orang untuk memotivasi mereka melakukan suatu tindakan atau pekerjaan (Amstrong, 1990 : 68).

Sedangkan untuk meningkatkan kemampuan staf dapat dilaksanakan dengan berbagai kegiatan pendidikan dan pelatihan, baik in-house seperti mengadakan berbagai training dan pelatihan perpustakaan maupun dengan cara mengirim staf untuk tugas belajar, ikut aktif berpartisipasi dalam pelatihan perpustakaan di luar, mengikuti seminar dan loka karya dalam bidang perpustakaan dan sebagainya.

### 3. Kepuasan Kerja

Kepuasan dalam bekerja juga sangat dibutuhkan dalam rangka menciptakan etos kerja yang baik. Faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja dapat berasal dari ciri intrinsik



pekerjaan itu sendiri, gaji atau penghasilan, dan penyediaan atau adanya sikap tenggang rasa dari pimpinan (Wexley & Yuki, 1984 : 56-62). Pekerjaan yang membutuhkan keragaman ketrampilan tidak menyebabkan kebosanan, Gaji juga bukanlah sekedar pemenuh kebutuhan fisiologis semata tetapi juga sebagai simbol pencapaian prestasi dan penghargaan. Seseorang yang tidak merasakan kepuasan dalam pekerjaannya akan mempengaruhi tingkat produktivitas dalam bekerja. Dalam salah satu tulisannya, Lucas dan Wilson mengemukakan bahwa ketidakpuasan kerja dapat menimbulkan stres dan frustrasi yang dapat menuntun ke arah perilaku agresif seperti sabotase, kesalahan yang disengaja, pemogokan, kemalasan, dan keluhan-keluhan yang berlebihan. Ketidakpuasan terhadap imbalan yang diterima atau pekerjaan yang membosankan dapat mendorong terjadinya pencurian di kalangan pegawai (Lucas & Wilson, 1986 : 35-37). Berdasarkan penelitian dari berbagai literatur mengungkapkan bahwa bagi staf yang merasakan ketidakpuasan kerja akan cenderung untuk tidak hadir dan

akan lebih mudah pindah atau meninggalkan pekerjaannya atau berhenti dari kerja (Wexley & Yuki, 1984 : 64). Oleh karenanya dalam rangka meningkatkan etos kerja staf perpustakaan perlu diciptakan suatu lingkungan kerja yang dapat menimbulkan kepuasan staf terhadap pekerjaannya. Sehingga dengan demikian dapat tercipta suatu kondisi dan situasi kerja yang memungkinkan staf perpustakaan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dalam rangka memberikan layanan informasi kepada pemakai.

### **Peran Kepala Perpustakaan**

Kepala Perpustakaan adalah orang yang paling bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas suatu perpustakaan. Ia merupakan seorang manajer yang harus dapat mengelola perpustakaan secara menyeluruh. Tentu saja kemampuan manajerial seorang kepala merupakan kualifikasi yang perlu dikedepankan di samping kualifikasi lainnya. Sebagai seorang manajer, dalam rangka melaksanakan tugas manajerialnya terutama yang berkaitan dengan fungsi Staffing, ia benar-benar ditun-

tut untuk dapat memilih dan menyusun staf sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Dalam kaitannya dengan sistem yang lebih luas di mana perpustakaan merupakan suatu sub-sistem dari sistem yang ada, maka hendaknya kepala perpustakaan tidak hanya (asal) menerima staf yang 'dijatah' dari pihak atasan. Hal penting yang mesti dilakukan adalah mengajukan usulan staf sesuai dengan kebutuhan perpustakaan. Hal ini karena tidak jarang staf 'jatahan' tersebut tidak memenuhi kebutuhan atau kualifikasi yang sesuai dan bahkan ada kesan staf yang 'tersingkir dan dising-kirkan' dari tempat semula bekerja kemudian dimutasikan di perpustakaan. Ini seolah-olah perpustakaan merupakan tempat 'pembuangan' bagi staf yang tidak dipakai atau melakukan kesalahan pada bagian lain. Jika ini yang terjadi, bagaimana perpustakaan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Mungkin perpustakaan akan tetap menjadi 'pelengkap penderita' dalam sebuah sistem yang ada. Lalu persoalan lainnya bagaimana dengan kerja staf 'jatahan atau buangan' tersebut ? Bagaimana moti-

vasi kerja mereka, apa yang dapat dilakukan di perpustakaan padahal mereka tidak memiliki kemampuan di bidangnya, lalu akan puaskah kerja mereka ?

Sebagai seorang manajer, kepala perpustakaan juga harus mampu membangkitkan staf untuk mau, mampu dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugasnya. Penelitian Vaughn dan Dunn menekankan adanya pengaruh peran dan manajemen terhadap kepuasan dan produktifitas pegawai (Vaughn & Dunn, 1974 : 163). Ini menunjukkan bahwa kepala perpustakaan tidak hanya dituntut untuk memilih, menempatkan dan membagi tugas dari masing-masing staf, tetapi juga harus mampu berperan dalam menciptakan suatu kondisi yang memungkinkan staf dapat melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab dan tercipta suatu kepuasan kerja. George P.D'Elia dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kepuasan kerja di kalangan pustakawan (baca:staf perpustakaan) lebih berhubungan dengan karakteristik lingkungan kerja, terutama dalam hal pekerjaan itu sendiri seperti kesempatan berprestasi, kreatifitas, dan

penghargaan (D'Elia, 1979 : 283-302). Coolen Parmer dan Dennis East juga melakukan penelitian terhadap staf perpustakaan. Hasil penelitiannya adalah bahwa staf perpustakaan merasa puas dengan lima aspek pekerjaan, yaitu : pengawasan, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, tunjangan-tunjangan, dan penghasilan (Parmer & East, 1993 : 43-57). Penelitian serupa juga dilakukan oleh Julie Voelck yang menunjukkan bahwa staf merasa puas dengan aspek pengawasan, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, dan tunjangan. Namun mereka tidak puas terhadap aspek kesempatan untuk maju, penghasilan, dan penghargaan (Voelck, 1995 : 157).

Dengan melihat berbagai hasil penelitian dan aspek-aspek yang dapat memotivasi dan menimbulkan kepuasan kerja, maka dapat diambil kesimpulan betapa pentingnya peran kepala perpustakaan dalam menciptakan etos dan kinerja staf perpustakaan yang lebih baik. Kepala Perpustakaan merupakan seorang manajer yang harus mampu memilih, menyusun, mendeskripsikan tugas-tugas, memotivasi, dan mampu berkomunikasi dengan staf perpustakaan sebagai mitra

kerja di samping banyak peran lainnya yang mesti dilakukan dalam rangka menciptakan lingkungan kerja perpustakaan yang harmonis, dinamis, efektif dan efisien. Sehingga diharapkan dengan peran tersebut tercipta etos kerja staf perpustakaan yang tinggi dan pada gilirannya perpustakaan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai sarana sumber informasi.

### Penutup

Membangun etos dan kinerja staf perpustakaan bukanlah persoalan mudah. Kesadaran terhadap tugas-tugas profesi kepastakawanan serta pemahaman terhadap berbagai aspek perilaku organisasi manusia menjadi dasar dalam membangun etos dan kinerja staf perpustakaan. Aspek internal untuk memahami staf perpustakaan sebagai individu yang beragam dan juga aspek eksternal untuk menciptakan suatu lingkungan yang kondusif untuk melakukan tugas-tugas perpustakaan merupakan hal pokok bagi terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja perpustakaan. Akhirnya diharapkan tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terutama bagi penulis. Semoga



pula dapat menjadi perhatian bagi semua pihak yang terlibat dalam pengelolaan perpustakaan, khususnya Perpustakaan IAIN dan menjadi masukan yang berguna demi peningkatan mutu layanan. Amin.

### Daftar Pustaka

1. Armstrong, Michael. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 1990.
2. Bakswell, K.G.B. *Industrial Libraries Through the World*. London: Pergamon Press, 1969.
3. Corbin, John. *Managing the Library Automation Project*. Kanada: Oryx Press, 1985
4. Cowley, John. *Personnel Management in Libraries: Outlines of Modern Librarianship*. London: Clive Singley, 1982.
5. D'Elia, George P. *The Determinants of Job Satisfaction Among Beginning Librarians*. *Library Quarter*. 49, (3), 1979: 283-302.
6. Hernon, Peter & Ellen Altman, *Service Quality in Academic Libraries*, New Jersey: Ablex Publishing, 1996.
7. Lucas, Martin dan Wilson, Kim. *Memelihara Gairah Kerja: Psikologi untuk orang Kantoran*. Jakarta: ARCAN, 1986.
8. Parmer, Coolen dan East, Dennis. *Job Satisfaction Among Support Staff in Twelve Ohio Academic Libraries*. *College and Research Libraries*. (Jan), 1993: 43-57.
9. Revall, Don H. *Personnel Management in Polytechnic Libraries*. England: Gower, 1987.
10. Trimono, Soejono. *Pedoman Administrasi Perpustakaan*. Bandung: Biro Perpustakaan IKIP Bandung, 1977.
11. Stebbins, Kathleen B. dan Mohrhardt, Foster E. *Personnel Administration in Libraries*. New York: Scarecrow, 1966.
12. Sulistyobasuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia, 1993.
13. Vaughn, William J. dan Dunn, J.D. *A study of Job Satisfaction in Six University Libraries*. *College and Research Libraries*. 35 (May) 3, 1974: 163-174.
14. Voelck, Julie. *Job Satisfaction Among Support Staff in Michigan Academic Libraries*. *College and Research Libraries*. 56 (March) 2, 1995: 157-170.
15. Wexley, Kenneth N. dan Yuki, Garry A. *Organizational Behavior and Personnel Psychology*. Ed. Illinois: IRWIN, 1984.