

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pustakawan merupakan seseorang yang terikat dengan perpustakaan, karena pustakawan merupakan penanggungjawab segala pelayanan yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu, pustakawan memiliki peran penting dalam sebuah perpustakaan sebagai tokoh dalam pelayanan publik. Menurut pendapat Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) pustakawan merupakan seseorang yang memiliki ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi melalui pendidikan dan kepelatihan (Sulistyo-Basuki, 2009). Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 Pasal 34 tentang perpustakaan, dijelaskan bahwa untuk menjadi seorang pustakawan harus memiliki 2 kompetensi, yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal. Kompetensi profesional sesuai pada ayat (1) meliputi aspek pengetahuan, aspek keahlian, dan aspek sikap kerja. Sedangkan kompetensi personal sesuai pada ayat (2) meliputi aspek kepribadian, aspek etika dan aspek interaksi sosial.

Kompetensi merupakan kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan yang didasarkan pada pengetahuan, keterampilan, dan sikap (Siregar, 2015). Dalam mencapai kompetensi tersebut, pustakawan perlu mengintegrasikan antara pengetahuan, keterampilan dan sikap agar menumbuhkan kemampuan berinteraksi sosial yang baik untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna.

Sebagai sumber informasi utama, perpustakaan memiliki peran yang penting dalam menyediakan akses pengetahuan bagi penggunanya. Namun, seperti lembaga lainnya perpustakaan tidak terlepas dari konflik. Konflik tersebut dapat bersumber dari berbagai jenis, dalam hal ini pustakawan harus mampu mengelola konflik di perpustakaan. Semakin besar perpustakaan, maka cenderung semakin kompleks keadaannya. Kompleksitas yang dimaksud seperti kompleksitas alur informasi, kompleksitas komunikasi, serta kompleksitas sumber daya manusia dalam perpustakaan. Kompleksitas ini bisa menjadi sumber potensial untuk timbulnya konflik dalam sebuah perpustakaan, seperti pertama kurangnya komunikasi antara pustakawan dan pemustaka dalam kegiatan pelayanan sehingga menghambat kemampuan pustakawan untuk membantu pengguna dalam mencari solusi untuk masalah atau pertanyaan mereka.

Penelitian Priyanto (2010) menyebutkan beberapa konflik yang sering muncul di perpustakaan. Konflik pertama, munculnya rasa ketidakpuasan pemustaka yang bersumber dari diri pustakawan. Hal ini muncul ketika pemustaka merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan, yang kemungkinan disebabkan oleh sikap pustakawan yang cenderung menutup diri terhadap pemustaka. Konflik kedua, keluhan pemustaka mengenai ketidakpuasan layanan perpustakaan yang diberikan, walaupun sarana dan prasarana perpustakaan sudah memadai, tetapi masih menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi pemustaka. Memang kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu tidak muncul begitu saja, namun perlu diusahakan. Dengan adanya permasalahan tersebut pustakawan harus siap menghadapi tantangan dalam menyelesaikan

konflik pemustaka, pustakawan dituntut menjadi seseorang yang kreatif dan inovatif untuk menghadapi berbagai karakter dan konflik pemustaka agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dalam segala aspek, sehingga dapat membangun *image* positif (Sulistyo-Basuki, 2009).

Salah satu upaya pustakawan dalam menghadapi permasalahan tersebut, yaitu dilandasi dengan standar kompetensi, karena dijadikan sebagai acuan penilaian kualitas pustakawan oleh masyarakat (Nurlistiani, 2021). Hal ini dapat mengukur keberhasilan layanan di perpustakaan, salah satunya yaitu dapat menunjukkan perilaku asertif dalam diri pustakawan. Perilaku asertif merupakan suatu kompetensi personal karena mencakup aspek kepribadian dan aspek interaksi sosial, karena perilaku asertif merupakan tindakan yang berkaitan dengan kemampuan pustakawan dalam memberikan solusi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka (Kalida, 2021). Selain itu, perilaku asertif merupakan sebuah kemampuan dalam berkomunikasi secara tegas, jujur, dan menghormati, tanpa menyinggung hak pribadi. Hal ini merupakan salah satu komponen kunci dari kompetensi personal dan komunikasi yang diperlukan oleh pustakawan dalam menumbuhkan komunikasi yang baik secara verbal maupun nonverbal untuk menyelesaikan konflik di perpustakaan.

Pembentukan perilaku asertif dalam diri pustakawan merupakan suatu upaya membangun hubungan lebih dekat dengan pemustaka. Dengan demikian, dapat terbentuk pola sikap asertif pustakawan dan menumbuhkan komunikasi yang asertif. Komunikasi asertif pustakawan adalah kemampuan pustakawan dalam menciptakan strategi saat berkomunikasi dengan pemustaka yang dapat

menyesuaikan dengan karakter pemustaka sehingga memudahkan pustakawan dalam menyelesaikan konflik pemustaka, maka komunikasi asertif dibutuhkan *skills* dan perubahan pola pikir.

Dari beberapa konflik pemustaka yang telah dijabarkan mengenai pelayanan pustakawan jika dikaji dan diteliti lebih dalam dapat dijadikan sebagai karya sastra atau karya seni, bahkan dapat dijadikan sebagai sebuah *idea* atau gagasan dari dasar penciptaan suatu karya seni. Karena karya seni muncul dari akibat fenomena sosial, pengalaman dan peristiwa. Salah satu karya seni yang menarik untuk diteliti yaitu karya seni film, karena dibuat berdasarkan fenomena sosial, pengalaman dan peristiwa. Selain itu, film juga mampu merepresentasikan berbagai aspek kehidupan dan merespon peristiwa-peristiwa sosial, film sering kali mengangkat tema-tema yang terkait dengan konflik manusia dan interaksi sosial, termasuk konflik-konflik yang terjadi di dalam perpustakaan.

Menurut KBBI film adalah lakon cerita atau gambar hidup. Konflik sederhana yang timbul di perpustakaan tersebut jika diangkat menjadi sebuah karya seni film, berdasarkan data web berindeks film IMDb film *Heartbreak Library* merupakan film yang sesuai dengan konflik yang akan dikaji. Website IMDb merupakan sebuah website berindeks film yang didirikan pada tahun 1990 oleh Col Needham yang memiliki basis data IMDb mencakup lebih dari 7,5 juta film yang dijadikan sebagai sumber utama informasi tentang film.

Berdasarkan pengamatan yang mendalam pada web IMDb, film *Heartbreak Library* menggambarkan konflik pemustaka dan tindakan pustakawan dalam menyelesaikan konflik menjadi fokus utama dalam pengembangan cerita. Tindakan

tersebut merupakan tindakan seorang pustakawan asertif. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan Sitompul & Batubara (2022) sikap pustakawan yang digambarkan merupakan seorang pustakawan yang sangat mencintai dan loyal terhadap pekerjaan dan tugasnya. Selain itu, pustakawan juga berusaha untuk memberikan layanan kepada pemustaka dengan semaksimal mungkin untuk menunjukkan bahwa pustakawan yang digambarkan adalah seorang pustakawan yang profesional.

Film *Heartbreak Library* merupakan film Korea yang dirilis tahun 2008, dengan disutradarai oleh Kim Jung Kwon, bergenre romantis yang hingga saat ini masih disajikan pada *platform* YouTube. Film *Heartbreak Library* merupakan film yang *trending* sehingga dapat menarik perhatian audiens, karena film ini mempunyai aktor terbaik yang dapat membangun *chemistry* diantara para pemerannya sehingga dapat membawa audiens masuk kedalam cerita. Selain itu, melalui *Pusan International Film Festival Panorama (2008)* menyebutkan bahwa film ini mempunyai peluang meraih kesuksesan *boxoffice* yang moderat di Asia.

Film *Heartbreak Library* bercerita tentang pustakawan yang diperankan oleh Kim Eugene sebagai Eun Soo. Lalu, terdapat seorang pemustaka diperankan oleh Lee Dong Wook sebagai Jun Oh. Namun, Jun Oh mengunjungi perpustakaan hanya untuk mencari jawaban atas konflik yang dihadapi dengan Min Kyung mengenai buku khususnya pada halaman 198. Tindakan Jun Oh dalam menyelesaikan konfliknya, yaitu dengan merobek semua halaman 198 pada setiap buku yang dibaca dengan harapan menemukan jawaban dari konfliknya dan terpergok oleh pustakawan. Tindakan Eun Soo dalam penyelesaian konflik Jun Oh, yaitu

menunjukkan perilaku asertifnya dengan melakukan pendekatan diri kepada Jun Oh sehingga menciptakan komunikasi asertif.

Representasi perilaku asertif pustakawan dalam penyelesaian konflik pemustaka pada film *Heartbreak Library* dapat dikaji lebih lanjut, sebab perilaku asertif pustakawan dalam film menjadi daya tarik utama. Mengutip perkataan Rosalie Kim dari *Smithsonian Magazine* saat ini Korea Selatan telah menjadi “pusat kekuatan budaya terkemuka di era media sosial dan budaya digital”. Dalam konteks ini, karya seni film memiliki potensi besar untuk mempengaruhi sikap penontonnya terhadap berbagai isu, termasuk bagaimana perilaku asertif dapat menjadi solusi dalam menghadapi konflik. Representasi sikap yang ditunjukkan oleh Eun Soo dalam film dapat menjadi *role model* bagi audiens, yaitu dengan menerapkan perilaku asertif. Sebagai sebuah karya seni film *Heartbreak Library* dapat terbilang sukses diterima oleh masyarakat, karena berdasarkan data *website* pengindeks film IMDb menunjukkan bahwa *Heartbreak Library* telah ditonton lebih dari 3500 penonton dari berbagai kalangan usia dengan *rate* film 7.1/10 berdasarkan ulasan pengguna IMDb dan 6.2/10 dari keseluruhan *platform* pengindeks film. Hal ini dapat dijadikan sebagai media bagi audiens untuk menyampaikan sebuah pesan moral mengenai sikap pustakawan. Kesuksesan dan diterimanya film *Heartbreak Library* di masyarakat menunjukkan sebuah afinitas pada profesi pustakawan terlebih lagi dengan menerapkan perilaku asertif dalam diri pustakawan.

Karya seni film dijadikan sebagai media untuk merepresentasikan sebuah kehidupan melalui audio visual yang dapat ditonton masyarakat secara luas hingga mendorong pemahaman penonton terhadap suatu realitas yang menimbulkan cara

berpikir terhadap suatu representasi (Rini & Laksmi, 2018). Penelitian mengenai karya seni film yang merepresentasikan sebuah profesi pustakawan belum banyak dilakukan. Dalam *platform* penelitian Indonesia seperti, *Science and Technology Index* (Sinta) dari tahun 2022 hingga sekarang 2023 dan Garba Rujukan Digital (Garuda) dari tahun 2022 hingga sekarang 2023 menunjukkan bahwa terdapat beberapa penelitian terkait representasi perilaku pustakawan terhadap sebuah film, namun belum terdapat penelitian mengenai representasi perilaku asertif pustakawan dalam sebuah film. Oleh sebab itu, penelitian ini menjadi sebuah novelty untuk mengkaji permasalahan tersebut lebih lanjut dengan judul “Representasi Perilaku Asertif Pustakawan dalam Penyelesaian Konflik Pemustaka pada Film *Heartbreak Library*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka dapat ditarik rumusan masalah penelitian ini, yaitu bagaimana representasi perilaku asertif pustakawan dalam menyelesaikan konflik pemustaka pada film *Heartbreak Library*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana perilaku asertif pustakawan menjadi solusi bagi pemustaka dan pustakawan dalam penyelesaian konflik pemustaka dengan merepresentasikan peran pustakawan dalam film *Heartbreak Library*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini memiliki beberapa manfaat secara teoritis maupun praktis, yaitu:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu dan pengetahuan bagi disiplin ilmu perpustakaan dan informasi khususnya yang berhubungan dengan kajian semiotika mengenai pembahasan sebuah karya seni film yang dilihat dari sudut pandang representasi peran pustakawan dalam menyelesaikan konflik pemustaka dengan perilaku asertif pada karya seni film sebagai budaya populer.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis berupa :

1. Dapat dijadikan sebagai acuan bagi pustakawan mengenai sikap asertif dalam diri pustakawan yang direpresentasikan pada film *Heartbreak Library*, sehingga dapat memperluas pengetahuan pustakawan tentang profesi pustakawan yang asertif.
2. Dapat menjadi sebuah rujukan bagi penelitian selanjutnya yang akan meneliti terkait topik penelitian tentang representasi perilaku asertif pustakawan, terutama pada sebuah karya seni film.

## **1.5 Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat dalam penelitian ini, yaitu *platform* Youtube Drama Korea pada Film *Heartbreak Library* dengan jangka waktu penelitian enam bulan sejak bulan Oktober 2023 hingga Maret 2024.



## 1.6 Batasan Istilah

### 1. Pustakawan

Pustakawan yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu profesi pustakawan yang digambarkan dalam film *Heartbreak Library* yang diperankan oleh Kim Eugene sebagai Eun Soo.

### 2. Perilaku Asertif

Perilaku asertif yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu sikap pustakawan yang dapat membangun hubungan interpersonal dengan pemustaka untuk membantu menyelesaikan konfliknya dengan mengekspresikan pendapat dan pikirannya.

### 3. Film

Film yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu film yang menggambarkan suatu kegiatan di perpustakaan terutama yang menyoroti perilaku pustakawan yang asertif seperti *Heartbreak Library*.

### 4. Representasi Pustakawan

Representasi yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu menggambarkan, menyajikan, atau menyatakan sesuatu dengan menggunakan simbol, kata-kata, dan gambar mengenai sebuah profesi pustakawan dalam film *Heartbreak Library*.