

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Perilaku Asertif Pustakawan

Menurut Calhoun dan Acocella dalam (Ayu, 2020) konsep diri merupakan gambaran diri terhadap dirinya sendiri, yaitu tentang bagaimana suatu individu mengambil tindakan dan berperilaku yang memiliki pengaruh pada tindakan individu terhadap lingkungan. Konsep sikap asertif dilandasi dengan adanya konsep diri. Dari beberapa hasil penelitian menyatakan konsep diri yang positif dapat meningkatkan perilaku asertif dalam suatu individu. Oleh karena itu, perilaku asertif dapat menjadi salah satu konsep sikap diri sebagai sebuah cara efektif dalam mencapai tujuan pustakawan sebagai pustakawan idaman, yaitu dengan rasa percaya diri yang tinggi dalam melakukan hubungan interpersonal dengan pemustaka. Jika dijadikan menjadi suatu kesinambungan antara konsep diri dengan sikap asertif, maka sikap asertif yang dimiliki dapat berpengaruh dalam melakukan setiap tindakan.

Kata asertif pada sikap asertif merupakan kata yang menjelaskan sebuah perilaku. Perilaku asertif adalah perilaku seseorang dalam mengungkapkan pikiran, perasaan, serta keinginan yang dapat mengurangi resiko penguatan negatif pada setiap individu (Yusuf, 2021). Selain itu, menurut McGovern & Jane (1976) perilaku asertif merupakan suatu gambaran dari tindakan individu yang ditunjukkan oleh individu pada suatu hubungan antarpribadi dalam mempertahankan haknya

tanpa cemas, mengekspresikan perasaan dan pikirannya dengan langsung dan terbuka, dan menjalankan haknya tanpa menyinggung orang lain. Hal tersebut dapat menimbulkan sebuah keselarasan dalam suatu hubungan nonverbal maupun verbal yang saling menguntungkan. Pendapat lainnya juga dikemukakan oleh Husna (2018) bahwa perilaku asertif merupakan perilaku yang berhubungan dengan kemampuan pustakawan dalam memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan pemustaka sehingga dapat menumbuhkan kepuasan bagi pemustaka. Lalu, menurut Lange dan Jakubowski (1976) asertif merupakan kemampuan untuk berkomunikasi tentang sebuah tindakan yang diinginkan, dirasakan, dan dipikirkan kepada orang lain, namun tetap menjaga perasaan dan menghargai hak orang lain.

Menurut Bulaeng dalam (Sapril, 2011) komunikasi merupakan pengolahan pesan-pesan dengan tujuan menciptakan makna. Komunikasi asertif adalah kemampuan pustakawan dalam menyatakan sikap saat berkomunikasi secara langsung, jujur tanpa melukai pemustaka, namun membuat pemustaka merasa dihormati dengan tujuan komunikasi asertif, yaitu sebagai upaya dalam mendapatkan *win win solution* dalam penyelesaian konflik tanpa mengurangi hak masing-masing individu (Fatmawati, 2008). Komunikasi asertif seperti sebuah cara yang efektif sebagai penyampaian ide, namun tetap dengan menghargai hak suatu individu, karena komunikasi memiliki pengaruh penting dalam kehidupan manusia.

Berdasarkan uraian dari beberapa para ahli di atas mengenai pandangan perilaku asertif dapat disimpulkan bahwa perilaku asertif merupakan kunci dalam interaksi sosial yang sehat dan produktif. Asertif merupakan sebuah perilaku individu dalam mengemukakan pendapat, perasaan serta kemampuan untuk

menerima pendapat, secara terbuka, jujur dan tidak menyakiti atau merugikan diri sendiri maupun pihak lain, karena karakteristik dari sikap asertif yaitu termasuk mengekspresikan pendapat, kebutuhan dan perasaan, serta mempertahankan hak individu dengan cara yang tidak melanggar hak orang lain (Zulkaida, 2005). Dengan demikian, asertivitas bukan hanya sekedar berbicara atau mengungkapkan diri, tetapi juga mencakup kemampuan untuk berinteraksi secara harmonis dan mengatasi konflik dengan cara yang konstruktif.

Blasius Sudarsono (2021) mengemukakan pendapatnya bahwa seorang pustakawan merupakan pribadi yang memiliki karakter ideal yaitu kepribadian seorang pustakawan itu sendiri. Jika berbicara mengenai kepribadian diri maka sikap asertif merupakan suatu kepribadian yang dapat diterapkan dalam diri pustakawan sehingga dapat menjadikan seorang pustakawan yang ideal. Selain itu, menerapkan perilaku asertif didasari dengan kesadaran pustakawan yang memegang prinsip pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pemustaka (Husna, 2018). Oleh karena itu, ciri-ciri kepribadian ideal seorang pustakawan merupakan hal yang penting dan mendasar dalam representasi personal pustakawan. Menurut Haryadi dalam (Husna, 2018) menyebutkan bahwa seorang pustakawan yang memiliki sikap asertif memiliki karakter seperti:

1. Berkomunikasi dengan saling menghargai dan selalu mengupayakan penyelesaian konflik bersama.
2. Menghargai hak pribadi, namun lebih mengutamakan hak pemustaka.
3. Dapat menjadi pendengar yang positif tanpa menunjukkan emosi.

4. Memiliki sifat interpersonal dan mampu *sharing* dalam ranah positif pada pemustaka.
5. Bertanggung jawab dan selalu siap dalam menghadapi resiko.

Sebagai seorang yang memberikan jasa dalam sebuah pekerjaannya pustakawan harus memberikan pelayanan yang bermutu, pustakawan dituntut untuk bisa memperluas wawasan, karena kebutuhan informasi tiap pemustaka beragam. Pemustaka yang mengunjungi perpustakaan tentu memiliki tujuan yang berbeda, karena orientasi sebuah perpustakaan yaitu kepuasan pengguna.. Dalam konteks pustakawan sebagai pelayanan publik, perilaku asertif dapat menjadi sebuah tumpuan dalam menjalankan pekerjaannya yaitu didefinisikan sebagai kemampuan pustakawan dalam menyuarakan pendapat atau keinginan mereka dengan tegas dan jelas tanpa melanggar aturan atau merugikan orang lain. Sesuai dengan pendapat Pratiwi (2018) bahwa pustakawan perlu memiliki *soft skills* seperti, kemampuan berbicara, kemampuan mendengarkan dan berpendapat serta kemampuan bekerja sama dan menciptakan relasi kerja. Hal ini merupakan sebuah perilaku asertif, sehingga memudahkan pustakawan dalam berkomunikasi dengan pengguna, mengelola konflik perpustakaan maupun pemustaka, dan meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan yang bermutu.

Penerapan teori perilaku asertif ini sangat berperan penting bagi pustakawan, karena dengan kemampuan mengungkapkan apa yang dirasakan dan diinginkan secara langsung dan terus terang dapat menghindari timbulnya konflik, jika rekan kerja atau atasan menunjukkan perilaku yang kurang tepat, pustakawan mudah menemukan solusi efektif untuk mengatasi berbagai konflik, dan

pustakawan dapat mengingatkan dengan komunikasi asertif (Santoso, 2018). Kemampuan cakap dalam berkomunikasi dapat dijadikan sebagai tumpuan pustakawan dalam menghadapi berbagai karakter pengguna dan dapat menggali lebih dalam tentang kompleksitas konflik terkait penyebab konflik sehingga dapat mencapai sebuah tujuan bersama yaitu penyelesaian konflik yang dimilikinya (Astri, 2011). Sehingga perilaku asertif pustakawan dapat menjadi kunci utama dalam menangani sebuah konflik di perpustakaan, keinginan pemustaka yang beragam dan kepuasan pemustaka.

2.1.2 Perilaku Asertif Pustakawan dalam Penyelesaian Konflik Pemustaka

Setiap manusia menjalin hubungan bukan tanpa alasan, tetapi untuk mencapai suatu tujuan pada diri mereka sendiri. Penerapan sikap asertif mungkin menjadi salah satu instrumen yang berguna dalam mencapai tujuan tersebut. Dibuktikan dengan penelitian Tahir (2018) bahwa perilaku asertif adalah kemampuan berinteraksi secara sosial yang tepat, karena memperhatikan perasaan dan kesejahteraan individu lain. Hubungan perilaku asertif pustakawan dengan pemustaka merupakan suatu hubungan yang saling menguntungkan, karena pada dasarnya tujuan perilaku asertif yaitu untuk menciptakan *win-win solution* bagi kedua belah pihak. Keberadaan keterampilan sosial pada seseorang menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan situasi. Sikap asertif dicirikan oleh relevansi sosial bertindak asertif dan pertimbangan perasaan serta kesejahteraan suatu individu lainnya yang menghadirkan sosialisasi seseorang dengan menunjukkan adanya kemampuan dalam menyesuaikan diri. Dari penelitian Zulkaida (2005) yang mengutip pendapat dari beberapa ahli menyatakan bahwa terdapat 4 aspek sikap asertif, yaitu:

1. Tujuan, dengan memenuhi tujuan dan keinginan masing-masing individu, namun tetap mempertimbangkan hak masing-masing. Terjadinya sebuah kerja sama yang dapat mempertaruhkan keinginan masing-masing, namun tetap saling diuntungkan.
2. Verbal, yaitu mengekspresikan keinginan dan harapannya secara langsung dengan intonasi suara yang keras namun tetap hangat.
3. Nonverbal, melalui kontak mata dan gerak-gerik tubuh.
4. Hasil, yaitu mendapatkan hasil *win-win solution*, meningkatkan rasa percaya diri dan membangun hubungan yang efektif.

Sesuai dengan aspek perilaku asertif pustakawan yang telah disebutkan bahwa dalam menunjukkan perilaku asertif saat berupaya membangun hubungan lebih dekat dengan pemustaka melalui kemampuan berkomunikasi merupakan sebuah hal penting, dapat dikatakan komunikasi menjadi sebuah jantung bagi sikap asertif (Tahir, 2018). Goldsmith dan McFall dalam (Alvin, 1983) mengakui perilaku asertif sebagai satu kesatuan keterampilan sosial dalam menemukan solusi dan Salter menyatakan bahwa dalam menganalisis suatu permasalahan sebagai upaya menemukan solusi permasalahan tersebut dengan memberikan ekspresi dan perasaan positif merupakan sebagian konsep dari sikap asertif. Perilaku asertif pustakawan merupakan suatu tindakan penerapan sikap sebagai upaya penyelesaian konflik yang dapat menjadi pengajaran keterampilan sosial dalam melawan kecemasan yang melanda suatu individu.

Sebuah konflik yang timbul tidak dapat dengan mudah untuk dihindari begitu saja, namun suatu konflik harus dikelola agar menimbulkan dampak positif

sebagai sebuah pembelajaran (Wulandari, et al., 2019). Konflik merupakan sebuah kontradiksi yang terjadi antara yang direncanakan terhadap diri sendiri oleh seseorang, orang lain, organisasi dan realitas apa yang dia harapkan (Mohamad, 2014). Pendapat lain dikemukakan Rosana (2015) bahwa konflik dapat diartikan sebagai suatu hal yang terjadi berdasarkan pengalaman dalam sebuah hubungan mengenai ketidakselarasan dan ketidakpercayaan merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindari, namun tetap dibutuhkan pada suatu individu untuk mencapai kebutuhannya. Dilansir dari Gramedia Blog jika dilihat secara etimologis, konflik berasal dari bahasa latin yaitu dari kata "con" dan "figere". Kata "con" memiliki arti penuh bersama-sama, dan "figere" berarti memukul. Lalu, dalam KBBI arti konflik dapat didefinisikan sebagai argumen, perselisihan, dan permasalahan.

Melihat dari pengertian konflik yang telah diuraikan peran seorang pustakawan dalam perpustakaan sangat diperlukan sebagai pemicu penurunan konflik yang timbul. Adapun beberapa jenis konflik yang dikelompokkan berdasarkan kriteria menurut Wirawan dalam (Widyastuti, 2017) yaitu:

1. Konflik personal, yaitu konflik yang disebabkan oleh diri seseorang karena memiliki pilihan berbeda.
2. Konflik interpersonal, yaitu konflik yang terjadi dalam sebuah organisasi atau lembaga.
3. Konflik konstruktif, yaitu konflik yang mencari sebuah solusi mengenai substansi konflik sehingga memunculkan kepuasan pada kedua belah pihak.

Dari beberapa jenis konflik yang telah dijabarkan merupakan konflik yang sering pula timbul di perpustakaan. Oleh sebab itu, seorang pustakawan harus dapat

memahami berbagai macam karakter pemustaka agar pustakawan mudah dalam memberikan solusi sesuai dengan karakter pemustaka dan kebutuhan pemustaka. Adapun salah satu cara untuk menemukan solusi saat terjadinya konflik ialah dengan berperilaku asertif. Selain itu, seorang pustakawan juga harus dapat melakukan manajemen konflik agar dapat menciptakan sebuah penyelesaian konflik dengan sikap positif, kreatif, hingga memberikan serangkaian pendekatan. Jika seorang pustakawan tidak dapat memajemen konflik yang tidak efektif dapat menyebabkan suasana yang tidak sehat, ketidakpuasan pemustaka, penurunan kualitas pelayanan, dan peningkatan biaya kerugian perpustakaan. Perilaku asertif dalam manajemen konflik merupakan hal yang penting untuk dipelajari dan diterapkan lebih dalam.

Beberapa sikap yang perlu dipegang teguh oleh pustakawan dalam beretika yaitu selalu berusaha dengan maksimal agar mendapatkan hasil yang terbaik, selalu berupaya agar menjadi orang terpercaya bagi pemustaka, selalu bersahabat dengan individu lainnya, dihormati namun tetap menghormati, selalu terbuka kepada siapa pun, selalu berusaha menjadi kompeten dan selalu mengembangkan kemampuannya, selalu bertumpu pada kode etik pustakawan, selalu berusaha menampilkan kepercayaan dirinya pada orang lain dan selalu berusaha menjadi teladan dalam keprofesionalan.

Keberhasilan dalam penyelesaian konflik sangat bergantung pada perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan. Perilaku asertif sangatlah penting bagi seorang pustakawan dalam urgensi penyelesaian konflik. Dengan berperilaku asertif tiap-tiap individu dapat meningkatkan hubungan yang lebih dekat dan harmonis. Contoh

berperilaku asertif dalam penyelesaian konflik, yaitu dapat dilihat dari sebuah media yang merepresentasikan perilaku pustakawan yang menunjukkan tindakannya untuk menemukan solusi dalam penyelesaian konflik dengan berani, lantang dan tegas tanpa menghilangkan hak pihak lain. Sesuai dengan pengertian konflik dan penyebab timbulnya konflik yang telah dijabarkan jika dikaitkan dengan sikap asertif pustakawan memiliki urgensi untuk mencapai suatu tujuan yaitu dengan memberikan solusi dalam penyelesaian konflik.

Dengan adanya penerapan sikap asertif sebagai pilar dalam diri pustakawan dengan sebuah tindakan dalam penyelesaian konflik pemustaka melalui berbagai bentuk representasi sikap pustakawan dalam media seperti video, buku, dan film dapat membangun citra pustakawan pada persepsi pemustaka yang terlihat buruk, karena audiens dapat melihat bahwa pustakawan bukan hanya sekedar penjaga buku, tetapi juga individu yang memahami dan peduli terhadap kebutuhan serta masalah pemustaka. Dengan demikian, penerapan sikap asertif tidak hanya memperkuat hubungan antara pustakawan dan pemustaka, tetapi juga meningkatkan penghargaan terhadap peran pustakawan dalam masyarakat secara luas.

2.1.3 Representasi dalam Media dengan Teori Charles Sanders Peirce

Representasi berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *representation* yang artinya suatu gambaran atau penggambaran. Menurut teori representasi Stuart Hall (2013) mengartikan bahwa representasi merupakan gambaran simbolik dari objek, individu, atau kejadian, yang dihubungkan melalui konsep atau representasi yang ada dalam pikiran kita, dan kemudian disampaikan melalui bahasa sehingga

menjadi sebuah makna. Dilanjutkan dengan pendapat dari Rucisdiyanti (2017) representasi adalah penggunaan tanda seperti, gambar dan bunyi yang dilihat, diindera, dibayangkan, atau dirasakan dalam bentuk fisik tertentu, seperti melalui karya seni media dan dapat dinikmati oleh audiens.

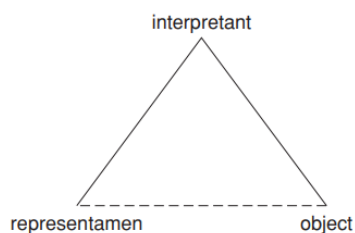
Dengan media suatu pihak dapat membangun hubungan antara penonton dan dunia nyata yang dapat memberikan pesan moral kepada audiens melalui perannya, yaitu dengan mengikat perasaan, pikiran dan pengetahuan. Penyampaian pesan melalui sebuah perasaan, pikiran dan pengetahuan disebut sebagai representasi. Proses pemaknaan melalui tanda dikenal sebagai semiotik dengan nama *semiosis* yang dikemukakan Charles Sanders Peirce yaitu dengan menggambarannya sebagai proses pencerapan sesuatu dengan indra yang kemudian diolah oleh kognisi kita (Hoed, 2014).

Dalam semiotik terdapat beberapa teori yang dikemukakan oleh beberapa tokoh, peletak dasar teori semiotik terdapat dua orang yaitu Ferdinand de Saussure dan Charles Sanders Peirce. Teori semiotik Peirce mendefinisikan tanda sebagai *representamen* yang secara spontan mewakili objek. Teori Charles Sanders Peirce seringkali disebut sebagai *Grand Theory* dalam semiotika. Menurut Peirce dalam (Rusmana, 2005) ada dua prinsip dasar yang mendasari sifat tanda, yaitu:

1. Aspek representatif yang menunjukkan bahwa tanda memiliki fungsi sebagai perwakilan dari sesuatu yang lain
2. Aspek interpretatif menyiratkan bahwa tanda memungkinkan untuk diinterpretasikan dengan beragam cara tergantung pada individu yang menggunakan dan menerima tanda tersebut.

Dalam teori Peirce proses pemaknaan melalui tiga tahap, yaitu penerapan aspek *representamen* tanda melalui pancaindra, lalu mengaitkan secara spontan *representamen* dalam kognisi manusia yang disebut *object*, dan menafsirkan *object* sesuai keinginannya yang disebut dengan *interpretant* yang dikenal sebagai segitiga triadik. Konsep triadik yang dikemukakan oleh Peirce adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 Konsep Triadik Charles Sanders Perice



(Chandler, 2002)

1. *Representament* (tanda), yaitu objek yang diterima oleh tanda sebagai acuan.
2. *Interpretant* (pengguna tanda), merupakan proses perwakilan *representament* pada objek yang berkaitan dengan tanda lewat interpretasi.
3. *Object* (acuan tanda), merupakan penafsiran lebih lanjut dari tanda (*interpretant*) setelah representamen dikaitkan dengan objek.

Dalam menemukan makna pada objek yang ditangkap oleh pancaindra, Charles Sanders Peirce membedakan hubungan antara tanda dengan acuannya ke dalam tiga jenis hubungan, yang dikenal sebagai segitiga makna. Segitiga ini, yang disebut juga sebagai "*Triangle Meaning Semiotic*" atau lebih dikenal sebagai segitiga makna yang didefinisikan sebagai berikut:

1. Ikon

Tanda yang memiliki kemiripan didefinisikan. Seperti, gambar orang berbicara yang dicoret dengan garis diagonal dapat diartikan sebagai dilarang berisik di sekitar lokasi tersebut. Dapat disimpulkan bahwa ikon merupakan tanda yang mirip dengan objek yang diwakili.

2. Indeks

Hubungan yang memiliki sebab akibat antar unsur sebagai sumber acuan ini didefinisikan sebagai indeks. Seperti, wajah yang tampak muram menandai hati yang sedih. Dapat disimpulkan bahwa indeks memiliki hubungan sebab akibat dengan tanda yang diwakili.

3. Simbol

Hubungan yang terbentuk secara konvensional didefinisikan sebagai simbol. Seperti, lambang salib di sebuah bangunan menandakan gereja sebagai tempat beribadah umat Kristen dan Katolik. Dapat disimpulkan bahwa simbol yang muncul telah mengkonvensi di masyarakat dalam hal komunikasi massa.

Makna tidak akan tercipta tanpa salah satu dari ketiga komponen tersebut. Selain itu, teori semiotika Peirce memiliki tujuan untuk menemukan makna tanda dari setiap tanda yang dapat ditemukan pada karya seni film. Dengan teori semiotik Peirce berarti representasi merupakan hubungan antara tanda dan makna sesuai dengan perkembangan intelektual dan pengguna tanda yang dipotret dalam sebuah objek sehingga menjadi suatu konsep yang diharapkan dapat dijadikan sebagai sebuah motivasi bagi audiens. Peirce juga berpendapat bahwa semiotika penting karena “alam ditandai dengan tanda ataupun terdiri dari tanda”, karena apapun yang

dilihat dapat dijadikan sebagai sebuah pesan yang dimaksud sebagai tanda oleh Peirce (Mudjiyanto & Nur, 2013). Untuk menafsirkan sebuah pesan yang dimaksud Peirce melalui sebuah tanda dilakukan melalui sebuah media. Salah satu media yang dapat digunakan dalam menafsirkan pesan melalui tanda dari teori Peirce dengan merepresentasikan sebuah objek, yaitu media film.

Film dilahirkan sebagai media representasi kisah suatu individu yang dibuat dalam media audio visual (Rini & Laksmi, 2018). Film adalah sebuah karya seni yang memiliki gambaran di dalamnya hingga menjadi sebuah nilai dan norma dalam suatu adegan (Zakiah & Sirait 2018). Film adalah representasi visual dari simbol-simbol yang terdapat dalam budaya dan memiliki potensi untuk menyampaikan pesan kepada tiap orang (Puspitasari, 2021). Dengan itu, suatu representasi dapat dilakukan melalui media film, karena dapat dijadikan sebagai bentuk dari media komunikasi dalam memberikan pesan moral kepada audiens. Hal ini sejalan dengan pendapat Rini & Laksmi (2018) film dijadikan sebagai media representasi kisah suatu individu yang dibuat dalam media audio visual.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian sejenis sebelumnya merupakan penelitian yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dikaji yaitu Representasi Sikap Asertif Pustakawan dalam Penyelesaian Konflik Pemustaka pada Film *Heartbreak Library*. Penelitian sejenis sebelumnya digunakan sebagai sumber rujukan dalam penelitian ini. Berikut adalah beberapa penelitian sejenis sebelumnya yang mendasari penelitian ini :

Penelitian sejenis sebelumnya yang pertama adalah penelitian yang ditulis oleh Gary P. Radford, Marie L, Mark Alpert dengan *judul Slavoj Žižek, Rex Libris,*

and the Traumatic Real: Representations of The Library and The Librarian In a Modern Comic Book Series diterbitkan pada tahun 2015 dalam *Journal of Documentation* membahas mengenai representasi pustakawan dan perpustakaan secara umum dari buku komik dengan budaya kontemporer serta memberikan pemahaman tentang stereotip pustakawan melalui representasi pustakawan dan perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode pendekatan psikoanalitik. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu guna memperluas wawasan tentang representasi pustakawan dan perpustakaan yang penting dan sebagai pengantar yang berharga untuk komunitas cendekiawan LIS.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian Gary P. Radford, Marie L, Mark Alpert yaitu keduanya merepresentasikan pustakawan, namun dalam penelitian penulis memfokuskan pada representasi sikap asertif pustakawan. Lalu, penelitian Gary P. Radford, Marie L, Mark Alpert menggunakan objek penelitian buku komik sedangkan penelitian penulis menggunakan objek penelitian karya seni film. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis semiotik dalam teori Peirce sedangkan penelitian Gary P. Radford, Marie L, Mark Alpert menggunakan metode pendekatan psikoanalitik.

Penelitian sejenis sebelumnya yang kedua ditulis oleh Surya Ningsih Wijaya Sitompul & Abdul Karim Batubara pada tahun 2017 dengan judul *Representation of Librarian and Library Users in The Movie "Heartbreak Library"*. Penelitian ini membahas mengenai standar profesional pustakawan dalam film pada saat menjumpai sebuah konflik dalam perpustakaan. Tujuan

ditulisnya penelitian ini, yaitu untuk mengetahui standar profesional dan pemahaman terhadap peraturan di perpustakaan dengan metode analisis semiotika Roland Barthes menggunakan data *adegan* film *Heartbreak Library*. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran tokoh pustakawan direpresentasikan sebagai pustakawan yang menunjukkan kesetiaan pada tugas dan tanggung jawabnya, dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna, layaknya seorang pustakawan profesional.

Persamaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian yang dilakukan oleh Surya Ningsih Wijaya Sitompul & Abdul Karim Batubara memiliki konsep penelitian yang sama yaitu membahas representasi karakter pustakawan pada film *Heartbreak Library*. Namun, yang menjadi perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian yang dikaji oleh Surya Ningsih Wijaya Sitompul & Abdul Karim Batubara, yaitu metode penelitian yang digunakan. Pada penelitian penulis menggunakan metode kualitatif dengan analisis semiotika teori Charles Sanders Peirce sedangkan penelitian Surya Ningsih Wijaya Sitompul & Abdul Karim Batubara menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis semiotika teori Roland Barthes. Selain itu, penelitian ini akan mengkaji lebih dalam dan lebih spesifik yaitu pada sikap asertif pustakawan, sedangkan pada penelitian yang dikaji oleh Surya Ningsih Wijaya Sitompul & Abdul Karim Batubara mengkaji karakter umum yang ditunjukkan pustakawan dalam film kepada pemustaka, atasan dan rekan kerja.

Penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga ditulis oleh Annida Puspa Rini Fasah dan Laksmi dari Universitas Indonesia dengan judul Representasi

Profesionalisme Pustakawan dalam Mengelola Perpustakaan pada Film Pendek *Project: Library* yang diterbitkan pada tahun 2018 dalam *Lentera Pustaka*. Penelitian ini membahas mengenai representasi sikap profesionalisme pustakawan dalam film pendek. Tujuan ditulisnya penelitian Annida Puspa Rini Fasah dan Laksmi, yaitu untuk mengidentifikasi sikap profesionalisme pustakawan dalam mengelola perpustakaan dengan representasi melalui media film untuk mendorong pemahaman penonton terhadap suatu realitas tentang cara berpikir sehingga menjadikan suatu representasi terhadap suatu objek. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian Annida Puspa Rini Fasah dan Laksmi, yaitu metode penelitian kualitatif melalui analisis semiotika dengan pendekatan sintagmatik dan paradigmatis.

Adapun hasil penelitian menunjukkan jika dilihat melalui pendekatan analisis sintagmatik, yaitu film ini memiliki alur film maju dan sikap yang ditunjukkan pustakawan terhadap konflik yang terdapat pada perpustakaan terkait penggelapan dana perpustakaan memiliki nilai keterbukaan untuk bekerjasama dalam menyelesaikan konfliknya. Hal ini menunjukkan bahwa seorang pustakawan yang direpresentasikan dalam penelitian dapat melakukan pekerjaannya dengan profesional dan tetap berpedoman pada kode etik pustakawan, sehingga perpustakaan dapat diselenggarakan dengan lebih disiplin, karena pustakawan merupakan sebuah profesi yang memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh melalui pendidikan dan lembaga yang berwenang untuk memberikan hak yang berhubungan dengan pengguna (Sulistyo-Basuki, 1991).

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Annida Puspa Rini Fasah dan Laksmi memiliki konsep penelitian yang sama yaitu membahas terkait representasi sikap pustakawan terhadap konflik di perpustakaan. Perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian Annida Puspa Rini Fasah dan Laksmi, yaitu metode penelitian yang digunakan pada penelitian penulis menggunakan analisis semiotika dengan teori Charles Sanders Peirce, sedangkan penelitian Annida Puspa Rini Fasah dan Laksmi menggunakan analisis semiotika dengan teori Roland Barthes. Selain itu, penelitian yang penulis lakukan mengkaji mengenai sikap asertif pustakawan sedangkan penelitian yang dilakukan Annida Puspa Rini Fasah dan Laksmi mengkaji mengenai sikap profesionalisme pustakawan, lalu objek penelitian pada penelitian penulis menjadikan konflik pemustaka dalam sebuah film sebagai objek, sedangkan penelitian Annida Puspa Rini Fasah dan Laksmi menjadikan konflik perpustakaan dalam sebuah film sebagai objek penelitian.

Penelitian sejenis sebelumnya yang keempat adalah penelitian Rahmat Fadli dengan judul Representasi Pustakawan dan Perpustakaan dalam Film *The Night At The Museum 3* yang diterbitkan pada tahun 2019 dalam *Nusantara Journal of Information and Library Studies*. Penelitian ini juga melakukan analisis dengan representasi pustakawan pada sebuah film. Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu merepresentasikan pustakawan sebagai elemen penting dalam memecahkan misteri pemustaka dengan memahami gambaran perpustakaan dan pustakawan yang digambarkan dalam film. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis semiotika. Hasil yang

dicapai dalam penelitian ini yaitu menjelaskan dan menggambarkan perpustakaan dalam film sebagai wadah informasi yang cukup lengkap bagi masyarakat penggunanya. Lalu, pustakawan yang digambarkan pada sebuah film yang dikaji yaitu digambarkan sebagai seorang yang pintar, dan melek akan teknologi terbaru sebagai penunjang proses pelayanan dengan perkembangan globalisasi. Peran pustakawan dalam penelitian ini, yaitu menggambarkan karakter pustakawan yang memberikan jasa pelayanan sepenuh hati dengan membantu seorang penjaga malam museum yang sedang melakukan penelitian di sebuah perpustakaan. Hal ini dapat dijadikan sebagai gambaran bagi pustakawan dan masyarakat.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian Rahmat Fadli yaitu memiliki persamaan terkait representasi dari sebuah film, namun konsep yang dikaji berbeda. Pada penelitian penulis mengkaji mengenai representasi sikap asertif pustakawan, sedangkan penelitian Rahmat Fadli mengkaji mengenai representasi perpustakaan dan pustakawan. Lalu, metode penelitian yang digunakan memiliki persamaan, penelitian penulis dengan penelitian Rahmat Fadli menggunakan metode kualitatif dengan analisis semiotika dengan teori Peirce.

Penelitian kelima yang berjudul Representasi Kepustakawanan dalam Film SE7EN (1995) dikaji oleh Achmad Fachmi, Seno Yudhanto dan Laksmi dan diterbitkan tahun 2022 dalam *Pustakaloka* dari Universitas Indonesia. Penelitian ini mengkaji mengenai representasi dari kegunaan dan nilai kepustakawanan dalam sebuah film dengan analisis wacana. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini, yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis semiotik dari model Roland Barthes. Tujuan penelitian ini, yaitu menerangkan

mengenai karakter pustakawan yang memiliki peran dalam perpustakaan dan mengulik pesan yang bermakna menjadi sebuah informasi dalam sebuah film yang berjudul *SE7EN*. Adapun hasil penelitian yang didapat dari penelitian ini, yaitu memperlihatkan secara tidak langsung film ini dapat dijadikan sebagai media penyampaian pesan kepada masyarakat mengenai profesionalisme seorang pustakawan dan peran perpustakaan dalam menghadapi masalah yang muncul dengan tetap berlandaskan hukum dan sesuai dengan kode etik yang berlaku.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian Achmad Fachmi, Seno Yudhanto dan Laksmi, yaitu terletak pada objek penelitian. Penelitian penulis dan penelitian Achmad Fachmi, Seno Yudhanto dan Laksmi menjadikan film sebagai objek penelitian. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian Achmad Fachmi, Seno Yudhanto dan Laksmi dalam merepresentasikan sebuah karakter dalam film, selain itu penelitian penulis menggunakan teori Charles Sanders Peirce sedangkan penelitian Achmad Fachmi, Seno Yudhanto dan Laksmi menggunakan teori Roland Barthes. Penelitian penulis merepresentasikan perilaku asertif pustakawan dalam penyelesaian konflik pemustaka, sedangkan penelitian Achmad Fachmi, Seno Yudhanto dan Laksmi merepresentasikan kepustakawanan dalam film yang dilatarbelakangi oleh peran perpustakaan yang berlandaskan hukum.

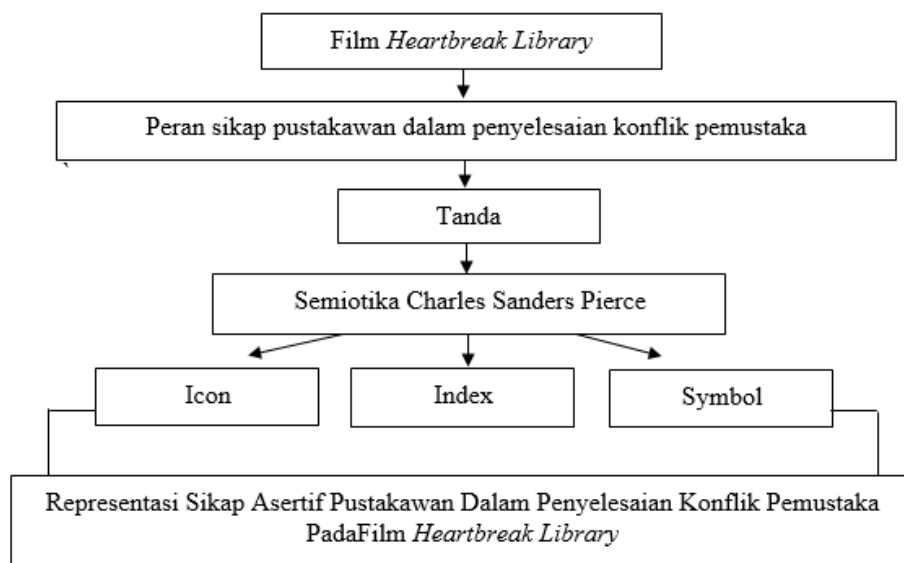
Berdasarkan lima penelitian sejenis sebelumnya, penelitian mengenai representasi dari sebuah karya media dengan analisis semiotika memiliki fokus yang sama, yaitu memberikan pemahaman pada masyarakat terhadap suatu hal yang masih kurang dipahami oleh masyarakat. Dari kelima penelitian sejenis sebelumnya memiliki pokok pembahasan yang sama, yaitu merepresentasikan

sebuah profesi melalui karya media. Namun, belum terdapat penelitian yang berfokus pada representasi sikap asertif pustakawan dalam penyelesaian konflik pemustaka dalam sebuah film. Penelitian yang mengkaji representasi perilaku asertif dalam sebuah film perlu dilakukan sebagai perantara penyampaian pesan kepada masyarakat agar dapat dijadikan sebagai *role model* bagi masyarakat secara luas.

2.3 Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikir yang telah disusun dalam penelitian ini, yaitu:

Bagan 2.1 Kerangka berpikir



Karya seni film *Heartbreak Library* merupakan film Korea dengan latar belakang tempat di perpustakaan yang menggambarkan karakter pustakawan bernama Eun Soo. Tanda tersebut diartikan dan diberi makna. Pemberian tanda makna dalam film *Heartbreak Library* dianalisis dengan analisis semiotika. Semiotika merupakan metode analisis pengkaji tanda pada konteks gambar, teks

dan *adegan* pada sebuah film yang diberi pemaknaan (Mudjiono, 2011). Pemberian tanda dan pemaknaan terhadap pesan moral yang disampaikan dalam karya seni film dihubungkan dengan sikap asertif pustakawan. Hasil dari analisis semiotika diperoleh dengan bentuk interpretasi sikap asertif pustakawan dalam penyelesaian konflik pemustaka pada film *Heartbreak Library*.