

Makna bentuk simbolik kontrol sosial di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Mufid

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

ABSTRACT

The purpose of this study was to understand the meaning of symbolic forms of social control in the Library of UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, including rules/orders, ritual activities, spatial and furniture. The study uses an ethnographic approach to describe organizational culture through observation and interviews. This study indicates that symbolic forms, including rules/orders, ritual activities, spatial and furniture, impact staff conduct their duties. This finding contributes knowledge about organizational culture regarding the meaning of symbolic forms of social control in libraries.

Keywords: Social Control, Organizational Culture, Values, Resistance, Rewards, Symbols.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah memahami pemaknaan terhadap bentuk simbolik kontrol sosial di Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang meliputi Aturan/tata tertib, Kegiatan ritual, tata ruang dan furnitur. Pendekatan etnografi digunakan untuk mendeskripsikan budaya organisasi melalui pengamatan (observasi) dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk simbolik meliputi Aturan/tata tertib, Kegiatan ritual, tata ruang dan furnitur berdampak pada perilaku staf dalam menjalankan tugas. Temuan ini adalah untuk memberikan sumbangan pengetahuan tentang budaya organisasi berkenaan dengan pemaknaan bentuk-bentuk simbolik kontrol sosial di perpustakaan.

Kata kunci: Kontrol Sosial, Budaya Organisasi, Nilai, Resistensi, Penghargaan, Simbol.

PENDAHULUAN

Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang diharapkan menjadi sumber informasi bagi sivitas akademika, di bidang penelitian, pendidikan, dan pengabdian masyarakat. Keikutsertaan Perpustakaan Pusat mengimplementasikan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2000 sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan (pemustaka) melalui jaminan mutu yang terorganisasi dan sistematis (Gaspersz: 2006, p.17). Melalui sistem manajemen mutu, perpustakaan diwajibkan memiliki komitmen untuk melaksanakan prosedur dan sasaran mutu yang ditetapkan perpustakaan. Prinsip “kerjakan apa yang ditulis, dan tulis apa yang dikerjakan” harus tetap dipegang oleh staf dalam menjalankan seluruh aktifitas layanan perpustakaan.

Implementasi manajemen mutu, kontrol sosial diperlukan untuk mengawasi kinerja staf perpustakaan (Laksmi, 2009a, p.474). Kontrol sebagai salah satu fungsi budaya organisasi diperlukan untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi. Proses kontrol digunakan untuk membatasi perilaku pribadi staf dan menjaga kesesuaian perencanaan organisasi yang rasional (Hatch, 1997, p.327).

Budaya dapat dianggap sebagai mekanisme kontrol sosial organisasi, sehingga penting bagi pelaksanaan strategi dan mekanisme untuk menghasilkan komitmen antar anggota organisasi

(O'Reilly, 1989). Menurut Morgan dalam Laksmi (2009a, p.474), budaya mengarahkan kita untuk memahami organisasi sebagai hal yang dibangun berdasarkan pikiran dan jiwa anggota organisasi, aturan, dan norma yang diinginkan bersama. Kontrol sosial dalam konteks budaya organisasi merupakan kemampuan anggota organisasi untuk mengatur dirinya sendiri sesuai dengan prinsip-prinsip dan nilai-nilai yang diinginkan. Jadi, budaya merefleksikan nilai-nilai organisasi (Stuert & Moran, 2002, p.139).

Budaya organisasi itu sendiri merupakan sistem makna yang berkaitan dengan nilai-nilai dan norma anggota organisasi (Laksmi, 2009a, p.474). Unsur-unsur budaya saling berkaitan dalam membangun nilai-nilai integrasi, kontrol, dan komitmen (Trice dan Beyer dalam Laksmi, 2009a). Ada empat ciri budaya organisasi yang kuat, menurut O'Reilly (1989) yaitu: 1) sistem partisipasi berdasarkan pada proses komitmen yang berjenjang; 2) manajemen sebagai tindakan simbolik yang membantu staf menginterpretasikan alasan untuk bekerja; 3) isyarat kuat dan konsisten dari fokus perhatian rekan sekerja, wujud sikap dan perilaku staf; dan 4) sistem penghargaan yang komprehensif.

Dalam mempelajari dan memahami budaya organisasi, simbol merupakan unsur yang mengisyaratkan obyek atau tindakan yang mengandung makna bagi orang lain (Stueart, dan Moran, 2002, p.139). Selaras dengan definisi tersebut Laksmi (2009, p.74) memaknai simbol sebagai salah satu representasi manusia bagaimana manusia memahami dunianya sendiri yang terdiri dari seperangkat nilai dan tujuan-tujuan yang menggambarkan keinginan; seperangkat norma yang membatasi perilaku; suatu konsepsi mengenai kekuatan dan kemampuan individu. Dalam kajian semiotika, simbol merupakan tanda atau lambang dimana hubungan antara tanda dengan denotatum (penanda) ditentukan oleh suatu peraturan yang berlaku umum atau kesepakatan bersama (konvensi). Simbol juga dapat menggambarkan suatu ide abstrak dimana tidak ada kemiripan antara bentuk tanda dan makna (Agus dharma).

Kajian dalam konteks budaya organisasi, tulisan ini berkenaan dengan pemaknaan terhadap interpretasi aspek-aspek struktur fisik (artefak) organisasi dan nilai-nilai yang dianut (aturan, kode etik, misi dan visi) dalam organisasi perpustakaan yang memberikan makna simbolik tertentu. Struktur fisik dan nilai-nilai yang dianut organisasi merupakan bentuk kontrol sosial yang memiliki dampak pada kinerja staf karena memiliki peran penting dalam menghasilkan dan membentuk identitas di dalam dan di luar organisasi. Struktur fisik dan nilai-nilai mampu mengkomunikasi pesan-pesan yang sangat kuat mengenai identitas organisasi dan anggotanya. Pemaknaan terhadap bentuk kontrol sosial di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang memiliki makna penting dalam meningkatkan kinerja staf dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan latar belakang di atas, bahwa aspek-aspek struktur fisik (artefak) dan nilai-nilai organisasi memiliki makna simbolik terhadap apa yang menjadi tujuan organisasi. Bentuk simbolik kontrol sosial yang diterapkan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang berdampak pada kinerja staf karena memiliki peran penting dalam menghasilkan dan membentuk identitas di dalam dan di luar organisasi. Eksistensi bentuk simbolik kontrol sosial di Perpustakaan Pusat merupakan perwujudan kepercayaan dan nilai yang dianut oleh semua staf. Kesuksesan implementasi kontrol sosial dapat berjalan dengan baik diperlukan saling percaya, kebersamaan dan keharmonisan antar staf. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk memahami apa makna bentuk-bentuk simbolik kontrol sosial di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang?

METODOLOGI

Penulisan makalah ini menggunakan pendekatan etnografi yaitu suatu usaha atau suatu pekerjaan untuk mendeskripsikan kebudayaan dengan melalui pengamatan (observasi) dan wawancara (Hatch, 1997, p.221). Tujuan dari penulisan ini adalah memberikan pemaknaan terhadap bentuk simbolik kontrol sosial di Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang berdampak pada perilaku staf dalam menjalankan tugas. Persoalan ini termasuk penting bagi sebagian

perpustakaan di Indonesia. Pentingnya penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pengetahuan tentang budaya organisasi berkenaan dengan pemaknaan bentuk-bentuk simbolik kontrol sosial di perpustakaan.

KONDISI PERPUSTAKAAN UIN MAULANA MALIK IBRAHIM

Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah unit penunjang pendidikan di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim. Fungsi perpustakaan Pusat untuk memberikan pelayanan kepada seluruh sivitas akademika UIN Maulana Malik Ibrahim. Pada tahun 2009, Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2000. Hal ini berarti semua kegiatan perpustakaan, baik layanan teknis maupun layanan pengguna, harus berdasarkan standar SMM ISO 9001:2000.

Perpustakaan pusat memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi :

Menjadi perpustakaan perguruan tinggi Islam yang khas, memiliki keunggulan kompetitif dan komparatif, berbasis teknologi informasi dan berstandar internasional untuk menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi

Misi :

- 1) Menjadi mitra profesional bagi masyarakat akademis (*academic community*) dengan berperan sebagai penyedia dan penyebar informasi dengan memberikan akses informasi lokal dan di seluruh dunia dalam rangka meningkatkan pencapaian Tri Dharma Perguruan Tinggi.
- 2) Memberikan pelayanan prima dan inovatif dengan orientasi kepada kepuasan pengguna (*stake holders*)
- 3) Menjadi pusat akses informasi bagi masyarakat global (dunia) pada bidang ilmu yang menjadi fokus universitas.
- 4) Seleksi sumber daya informasi yang bermutu yang dapat diakses melalui Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan berbagai antarmuka (*interface*) dan repositori yang mampu memberikan jaminan daya saing pada UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang menetapkan beberapa aturan dan kebijakan dalam rangka melindungi dan melestarikan koleksinya. Peraturan dan kebijakan tentang keanggotaan, Perpustakaan Pusat telah memiliki anggota perpustakaan lebih dari 6 ribu anggota yang berasal dari sivitas akademika dan lebih dari 50 anggota dari luar UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Koleksi yang dimiliki perpustakaan lebih dari 25 ribu judul dan lebih dari 130 ribu eksemplar. Koleksi tersebut terdiri dari koleksi referensi, buku teks, Audio Visual, Koleksi digital *local content*, Iranian corner, Arabian Corner, Sudan Corner (Laporan Tahunan, 2009).

Setiap tahun ajaran baru, perpustakaan selalu mengadakan kegiatan pendidikan pemakai yang bertujuan untuk mengenalkan layanan perpustakaan dan memberikan pemahaman tentang literasi informasi kepada mahasiswa baru. Mahasiswa diperkenalkan tentang bagaimana menggunakan fasilitas OPAC, dan bagaimana menelusur koleksi perpustakaan yang telah menggunakan kode-kode unik perpustakaan.

Kegiatan layanan perpustakaan, jam layanan dibuka pada hari Senin sampai Sabtu. Untuk hari Senin sampai Jum'at dibuka mulai jam 8.00 sampai jam 18.00, sementara hari Sabtu layanan sampai jam 12.00. Jenis layanan perpustakaan meliputi layanan referensi, sirkulasi, layanan fotokopi, layanan Audiovisual, dan koleksi digital.

Evaluasi kegiatan dilaksanakan berdasarkan mingguan, bulanan dan tahunan. Setiap hari Sabtu, setelah pelayanan tutup, masing-masing ketua bidang membuat laporan dan evaluasi mingguan. Setiap akhir bulan perpustakaan mengadakan kegiatan rapat sebagai sarana evaluasi kegiatan yang

menjadi target bulanan. Pada saat rapat ini setiap ketua bidang melaporkan hasil pekerjaan dan sekaligus hambatan yang dihadapi selama satu bulan. Setiap anggota staf juga diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat dan masukan dalam mengatasi masalah yang dihadapi. Evaluasi menyeluruh dilakukan setiap akhir tahun, bertujuan untuk mengetahui pencapaian sasaran mutu yang ditetapkan oleh SMM ISO 9001:2000.

Struktur organisasi di Perpustakaan Pusat terdiri dari Kepala perpustakaan, Sekretaris perpustakaan, ketua bidang pengembangan koleksi, ketua bidang otomasi perpustakaan, ketua bidang layanan pengguna, dan ketua bidang administrasi. Masing-masing bidang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan kegiatan perpustakaan. setiap bidang memiliki wewenang untuk melakukan inovasi-inovasi dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pengguna.

Perpustakaan memiliki 25 staf yang terdiri dari 12 pegawai negeri sipil dan 13 pegawai kontrak. Bidang pengembangan koleksi memiliki 4 staf, Bidang layanan pengguna memiliki 8 staf, bidang otomasi memiliki 2 staf, bidang administrasi 2, dan bidang kebersihan memiliki 2 staf. Perpustakaan memberikan kesempatan bagi staf untuk meningkatkan pengetahuan mereka melalui pendidikan tinggi, pelatihan dan workshop atau seminar ilmiah dan sebagainya. Dengan harapan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang tinggi dan berkepribadian yang baik dan mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima.

PEMBAHASAN

1. Bentuk-bentuk simbolik kontrol sosial

Bentuk kontrol sosial yang diterapkan di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di antaranya tercermin pada peraturan dan penghargaan, tata ruang dan furnitur.

1.1 Peraturan/tata tertib dan penghargaan

Kepala perpustakaan telah membuat peraturan tertulis yang harus dilaksanakan oleh semua staf. Di samping itu, kepala perpustakaan juga memberikan penghargaan dan sanksi. Hal ini berarti bahwa kepala perpustakaan menekankan pada aspek psikologis. Bentuk peraturan tertulis yang dimaksud adalah:

- a. Peraturan kedisiplinan staf, adalah untuk kedisiplinan staf dalam memenuhi tugas mereka. Hal ini tercermin pada absen yang harus diisi oleh staf dua kali sehari melalui absen elektronik. Di samping absen elektronik, staf juga harus mengisi absensi manual.
- b. Peraturan tentang sirkulasi buku, setiap anggota yang ingin meminjam buku harus memiliki kartu anggota. Khusus untuk anggota luar, layanan yang diberikan hanya berupa baca di tempat. Bagi anggota yang meminjam buku terlambat mengembalikan, dikenakan sanksi berupa denda uang.
- c. Peraturan tentang pintu keluar masuk perpustakaan yang bertujuan untuk mencegah adanya pencurian buku baik yang dilakukan oleh staf maupun pengguna perpustakaan. setiap pengunjung perpustakaan dilarang masuk membawa tas, buku teks, makanan dan minuman. Perpustakaan memberikan layanan loker untuk tempat tas pengunjung. Kontrol sosial dilakukan staf dalam mengatur sirkulasi koleksi, termasuk jumlah buku yang dipinjam, judul yang paling sering dicari, pengguna paling aktif untuk meminjam, dan sebagainya.
- d. Peraturan keamanan. Perpustakaan telah memasang 4 camera CCTV di setiap lantai dan dua pintu detektor masuk dan keluar. Satu kamera tetap ditempatkan di lantai satu, yang merupakan tempat peminjaman. Satu camera tetap di lantai dua ditempatkan dekat tangga lantai, yaitu layanan *Arabian Corner*, *Iranian Corner*, dan *Sudan Corner*. Dua kamera berputar yang ditempatkan di sebelah utara dan selatan yang memudahkan pemantauan dan kontrol terhadap aktifitas pengguna.
- e. Peraturan tentang kebersihan. Staf harus bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan kerjanya. Staf diperbolehkan pulang setelah merapikan tempatkerjanya. Namun

tidak semua staf senang dengan peraturan ini, ada sebagian yang mengeluh karena dapat mengganggu pekerjaan yang belum selesai, seperti staf pengolahan jika dirapikan akan mengulang dan menyusun kembali buku yang sedang diolah.

Peraturan tersebut di atas, jika dilanggar maka kepala perpustakaan akan memberikan sanksi yang dilakukan baik secara lisan maupun tulisan. Sanksi psikologis ini bertujuan untuk memberi peringatan para staf maupun anggota perpustakaan yang melakukan kesalahan.

Salah satu aturan yang membuat pengguna kurang nyaman yaitu adanya pintu *detector*. Pintu *detector* sering bunyi karena buku yang dipinjam sering tidak melalui proses penonaktifan. Hal ini terjadi ketika sirkulasi peminjaman sangat sibuk. Aturan lain yang membuat staf kurang nyaman, adanya absensi elektronik. Staf seringkali lupa melakukan absen sehingga terkadang harus ke kantor lagi untuk absen. Reaksi yang terjadi, baik yang dilakukan oleh staf maupun pengguna untuk menaati aturan maupun melanggar aturan karena berkenaan latar belakang dan persepsi yang berbeda sehingga reaksi mereka terhadap aturan yang ditetapkan juga berbeda.

1.2 Tata letak ruang dan furnitur

Dalam konteks budaya organisasi, struktur fisik organisasi merupakan salah satu bentuk obyek fisik sehingga dapat dikatakan bahwa sebetulnya struktur fisik merupakan perwujudan atau penerjemahan kehidupan ke dalam bentuk-bentuk simbol.

Struktur fisik dalam suatu organisasi merupakan bentuk simbol (objek fisik). Struktur fisik tersebut terdiri dari tiga aspek dasar yaitu geografi/lokasi, tata ruang (layout), dan desain interior. Geografi atau lokasi merefleksikan komunikasi dan transportasi; tata ruang merefleksikan hubungan antar individu; desain interior merefleksikan tentang status, citra, dan identitas (Hatch, 1997, p.242). Dengan kata lain, ketiga aspek dasar di atas dalam konteks budaya organisasi sarat dengan makna-makna simbolik.

Lebih lanjut, Hatch (1997, p. 248) membagi tata ruang ke dalam dua kategori, yaitu ruangan terbuka dan privasi (tertutup). Tata ruang terbuka menggambarkan keterbukaan dan aksesibilitas interaksi antar individu atau kelompok. Sedangkan tata ruang tertutup menggambarkan privasi yang tidak semua orang bisa berkomunikasi. Oleh karena itu tata ruang selalu berdampak pada cara seseorang atau sekelompok orang berkomunikasi dan berkoordinasi dalam suatu organisasi. Sementara Desain ruangan khususnya tentang pemilihan bahan furnitur mempengaruhi pada pencitraan atau status suatu organisasi. Namun terkadang suatu organisasi tidak memperdulikan atau mempertimbangkan pencitraan tetapi hanya berdasarkan pada fungsionalnya.

Makna tata letak ruang dan furnitur di semua lantai di gedung Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang mencerminkan pelaksanaan kontrol yang ketat. Pemisahan antara layanan administrasi dengan layanan pengguna menunjukkan bahwa adanya perbedaan antara pekerjaan perpustakaan dan pekerjaan non perpustakaan. Namun perbedaan ini tidak dimanifestasikan oleh setiap perilaku masing-masing staf. Hal ini karena semua staf perpustakaan harus memberikan pelayanan pengguna. Di samping itu, sistem rotasi juga diterapkan sehingga perbedaan peran dan tanggung jawab staf tidak menjadi batas bagi interaksi sesama staf untuk saling berkomunikasi. Harmonisnya interaksi antar staf tidak terlepas dari upaya pimpinan yang selalu menanamkan pentingnya rasa kebersamaan dan berbagi informasi sesama staf dalam mewujudkan tercapainya tujuan organisasi.

Prioritas penempatan tempat ruang setiap jenis layanan perpustakaan didasarkan pada sistem layanan yang diterapkan. Di lantai 1 diprioritaskan untuk layanan sirkulasi, layanan referensi dan area publik. Lantai 2, Ruang pengadaan dan pengolahan, ruang rapat, ruang *teleconference*, koleksi Arabian Corner, Iranian Corner, Sudan Corner, layanan Audiovisual. Sementara di Lantai 3, hanya khusus untuk koleksi buku teks. Setiap lantai diberi fasilitas OPAC dan pedoman penelusuran informasi. Ruang diskusi yang ber-AC dan ruang khusus peneliti juga disediakan di Lantai 2.

Layanan Sirkulasi ditempatkan di lantai 1 dengan pertimbangan untuk memudahkan pengembalian dan peminjaman pengguna perpustakaan. Desain tata ruang dan furnitur layanan sirkulasi, menurut pengamatan kami mencerminkan akses yang luas, karena meja sirkulasi tidak dekat dengan pintu masuk, tetapi agak ke belakang sehingga memberikan suasana yang nyaman bagi setiap pengguna yang berkunjung untuk memanfaatkan layanan ini. Di Lantai 1 juga merupakan area publik, yaitu area yang dapat digunakan untuk berinteraksi sosial sesama pengguna. Desain tata ruang dan furniturnya mencerminkan simbol keterbukaan. Pengunjung dapat melakukan beberapa aktifitas seperti membaca koran, akses internet via hotspot dan diskusi. Pengguna perpustakaan dilarang membawa masuk tas dan kelengkapan kuliah, namun pengguna hanya diperbolehkan membawa alat tulis dan laptop saja.

Pertimbangan layanan fotokopi diletakkan di semua lantai adalah untuk memberikan kemudahan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka. Hal ini sesuai dengan kebijakan perpustakaan yang tertuang dalam dokumen SMM ISO 9001:2000 yaitu memberikan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Tata ruang dan furnitur layanan perpustakaan sering mengalami perubahan. Perubahan tersebut tidak serta merta karena staf perpustakaan bosan dengan tata letaknya, namun karena didasarkan pada pengalaman dan asumsi staf yang berubah mengenai layanan perpustakaan yang ideal. Hampir seluruh penataan ruang pelayanan tidak ada penyekatan atau dinding pemisah antara layanan pengguna dengan ruang staf, termasuk ruang Ketua Bidang yang ada. Semua desain tata ruang Ketua Bidang berada dekat dengan layanan yang menjadi tugasnya. Batas ruang hanya dibatasi oleh meja, sehingga tidak nampak seorang pimpinan. Desain yang tidak bersekat ini merefleksikan layanan perpustakaan dekat dengan pengguna. Kontrol terhadap aktifitas pengguna mudah dilakukan tanpa pengguna menyadarinya, karena tata meja yang tidak bersekat memberikan kenyamanan pengguna untuk melakukan aktifitas tanpa merasa diawasi. Ada beberapa ruang yang dibatasi dinding namun dinding ini tidak permanen atau sebagian transparan, di antaranya ruang kepala perpustakaan.

Ruang Kepala Perpustakaan didesain dengan dinding setengah kaca dan berada pada sisi kiri gedung dekat dengan pintu masuk utama. Hal ini secara simbolik dapat dimaknai bahwa Kepala Perpustakaan mudah untuk dijumpai oleh siapa saja yang punya kepentingan dengannya. Sebaliknya, keberadaan ruangan tersebut juga merupakan refleksi kontrol sosial. Setiap lalu lintas keluar masuk staf perpustakaan akan terlihat dengan mudah dari dalam ruangan.

Di dalam ruangan Kepala Perpustakaan terdapat sebuah meja yang terdiri dari 4 kursi yang terletak beberapa langkah di depan meja Kepala Perpustakaan. Dari jumlah kursi yang tersedia tersebut mengisyaratkan bahwa Kepala Perpustakaan saat-saat tertentu melakukan pertemuan dengan orang-orang tertentu di meja tersebut. Pertemuan tersebut dapat berupa rapat, sharing informasi, ataupun musyawarah. Nampaknya, ini merupakan salah satu cara Kepala perpustakaan untuk mengetahui situasi dan perkembangan internal Perpustakaan. Dengan demikian, keberadaan meja tersebut mencerminkan interaksi dan komunikasi Kepala Perpustakaan dengan stafnya berlangsung dengan baik.

Pemaknaan simbolis terhadap desain ruangan staf layanan yang semuanya menghadap pintu masuk, baik di lantai 1, 2, maupun lantai 3 adalah merefleksikan bentuk kontrol kepada aktifitas pengguna. Namun, karena jarak yang tidak terlalu dekat, bentuk kontrol ini hampir tidak dirasakan oleh pengguna.

Sementara konstruksi gedung yang berantai menunjukkan bahwa setiap Ketua Bidang adalah pusat kekuasaan, namun batas ini tidak menjadi hambatan bagi staf untuk saling berinteraksi satu sama lainnya, keharmonisan tetap terjaga. Ruang yang ditempati oleh beberapa staf di antaranya, ruang sirkulasi, penitipan tas, mereka bisa berkomunikasi secara bebas ketika layanan sepi, dan sering membicarakan sesuatu diluar pekerjaannya.

Di setiap lantai, desain meja baca terdapat dua bentuk, yaitu bentuk meja tanpa adanya partisi dan meja yang menggunakan partisi. Meja yang menggunakan partisi diperuntukkan bagi mahasiswa yang ingin ketenangan dalam belajar. setiap satu meja satu kursi berikut partisinya. kemudian setiap meja tanpa partisi di desain lebih dari satu kursi yang diperuntukkan bagi pengguna yang ingin belajar dan berdiskusi. Selain fasilitas tersebut, terdapat beberapa ruang khusus yaitu untuk digunakan bagi pengguna yang sedang meneliti (Lantai 2). Desain ruangan tertutup dan hanya digunakan untuk satu pengguna. Desain ini menggambarkan makna privasi pengguna yang sedang meneliti dan kenyamanan pengguna karena mereka perlu ketenangan dan tidak bisa diganggu.

Desain gedung sesuai perkembangan teknologi dan informasi yang berdampak pada perilaku pencari informasi, hal ini nampak terlihat pada furnitur yang ada. Misalnya setiap rak, baik rak buku, majalah, dan layanan yang lainnya diberikan fasilitas meja belajar. Setiap fasilitas meja belajar sebagian besar diberi fasilitas colokan untuk laptop. Di samping itu, staf juga menyediakan colokan T untuk memfasilitasi kebutuhan pengguna tersebut.

Berdasarkan informan, bahwa desain tata ruang dan furniturnya, seperti ruang sirkulasi, rak buku dan meja adalah untuk mencerminkan kedekatan staf perpustakaan dengan pengguna. Kemudian kami mencoba mengamati tata ruang dan penempatan rak yang di lantai 2 dan 3 ini, di sisi depan dan belakang rak-rak buku diberi meja baca dan ventilasi yang cukup sehingga pengguna merasa nyaman dan dekat dengan koleksi.

Selanjutnya, kalau kita mengamati meja baca yang diletakkan di dekat jendela, menurut informan bahwa hal ini bertujuan untuk memberikan pilihan pengguna yang ingin membaca sambil melihat-lihat suasana luar perpustakaan. Namun staf menyadari bahwa tata letak meja di dekat jendela ini kurang bisa dikontrol oleh staf, karena staf terhalangi oleh rak-rak buku. Andaiata pengguna melakukan vandalisme dan pencurian koleksi, staf tidak akan mengetahuinya. Menyadari hal ini, upaya yang dilakukan sekarang agar pengguna tidak melakukan pencurian buku lewat jendela adalah dengan mengunci semua jendela yang ada.

1.3 Kegiatan ritual

Kegiatan ritual merupakan salah satu bentuk simbolik kontrol sosial. Kegiatan ritual yang dilakukan di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di antaranya:

- a. Rapat Mingguan, Bulanan dan Tahunan. kegiatan ini merupakan wadah komunikasi bagi semua staf perpustakaan. Rapat mingguan dilaksanakan setiap hari sabtu setelah tutup layanan. Rapat bulanan dilaksanakan pada akhir bulan, dan rapat tahunan dilaksanakan pada akhir tahunan. Setiap rapat dilaksanakan di ruang rapat, di ruang rapat ini posisi meja rapat melingkar. Kursi pimpinan lebih tinggi dari kursi staf. disamping kepala perpustakaan adalah wakil kepala dan bagian tata usaha yang akan mencatat semua hasil rapat dan kemudian hasilnya didokumentasikan. Kepala perpustakaan selalu memberikan arahan dan motivasi kepada seluruh staf untuk senantiasa melaksanakan tugas dengan baik. Kemudian mengevaluasi kegiatan di masing-masing bidang. Seluruh staf diperbolehkan untuk mengeluarkan segala masalah yang muncul dan kemudian diberikan solusinya. Rapat merupakan kegiatan yang efektif digunakan untuk meningkatkan hubungan antar staf dengan staf lainnya, dan juga antar staf dengan pimpinan. Biasanya pada rapat tahunan, kepala perpustakaan memberikan penghargaan bagi staf yang berprestasi. Tata meja melingkar dengan satu kursi tinggi yang dimiliki kepala perpustakaan menunjukkan simbol hirarki kekuasaan yaitu pimpinan memiliki otoritas tinggi dalam mengambil keputusan. Kursi pimpinan ini menunjukkan interaksi antar staf dan pimpinan didominasi pimpinan. Staf harus patuh dan tunduk kepada pimpinan. Walaupun pimpinan memberikan kesempatan untuk mengeluarkan pendapat, Staf tidak berani untuk mengeluarkan pendapat yang berseberangan dengan pimpinan. Staf cenderung menyetujui

apa yang menjadi keinginan pimpinan. Staf merasa lebih baik diam, dari pada harus memunculkan konflik dengan pimpinan.

- b. Arisan, merupakan simbol untuk mengontrol hubungan interaksi antar staf perpustakaan. Arisan ini tidak diharuskan staf mengikutinya, namun semua staf perpustakaan dengan antusias mengikuti arisan. Setiap anggota perpustakaan diperbolehkan untuk mengikuti lebih dari satu, sehingga terkadang seorang staf memiliki dua atau bahkan tiga arisan. Arisan diundi setiap sebulan sekali dan dilaksanakan setelah layanan tutup. Biasanya staf yang menang undian selalu memberikan sedekahnya baik berupa camilan maupun makanan. Hal ini menunjukkan bahwa melalui arisan ini menjadi simbol adanya hubungan yang harmonis antar staf perpustakaan. Mereka dapat melakukan komunikasi dengan baik tanpa adanya sekat-sekat atau perbedaan yang membatasinya.

Bentuk simbolik kontrol sosial berupa kegiatan ritual tersebut, kegiatan rapat merupakan kegiatan untuk meningkatkan hubungan Kepala Perpustakaan dengan staf, namun kurang menggambarkan komunikasi yang baik karena dominasi kekuasaan Kepala perpustakaan. Sedangkan kegiatan arisan lebih menggambarkan pada keharmonisan antar staf untuk saling berkomunikasi, mereka saling percaya satu sama lainnya.

2. Oservasi langsung

Selain bentuk kontrol di atas, bentuk-bentuk kontrol sosial yang sering dilakukan oleh Kepala Perpustakaan kepada bawahan dalam menjalankan tugas keseharian adalah:

- a. *Mengunjungi langsung staf di setiap layanan.* Kepala Perpustakaan membangun komunikasi dengan stafnya dan mengontrol aktifitas staf dengan mengajak bercanda dan ngobrol sebentar, dan kemudian menanyakan tentang hambatan atau masalah yang muncul. Dari pengamatan penulis, kunjungan yang seringkali dilakukan adalah saat staf melakukan pengerakkan buku. Kepala perpustakaan seringkali mengamati dan mengawasi staf saat pengerakkan buku. Walaupun sering kali mengajak canda staf, namun ini merupakan bentuk pengawasan ketat yang menunjukkan kekuasaan seorang pimpinan (superioritas). Kepala Perpustakaan sebenarnya ingin menanamkan nilai disiplin dan jujur. Bahwa keteraturan susunan buku itu penting bagi kecepatan pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Namun, sebagian pustakawan tidak sepakat bentuk pengawasan ini, karena semua staf sudah memiliki keahlian dalam penyusunan buku di rak. Setiap tahun diadakan pelatihan dan penyegaran tentang tugas-tugas kepastakawanan.
- b. *Memanggil staf yang bermasalah.* Misalnya kalau ada laporan mahasiswa tentang staf yang baik dalam memberikan pelayanan, baik dilakukan melalui *mailbox* yang disediakan oleh perpustakaan maupun melaporkan langsung kepada kepala perpustakaan.

2. KESIMPULAN

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa peraturan tata ruang dan furnitur Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang memiliki makna simbolik antara lain:

- a. Peraturan/tata tertib merupakan bentuk kontrol sosial yang harus ditaati oleh staf dan pengguna perpustakaan. Jika peraturan tersebut dilanggar maka kepala Perpustakaan akan memberikan sangsi yang dilakukan baik secara lisan maupun tulisan. Sangsi psikologis ini bertujuan untuk memberi peringatan para staf maupun anggota perpustakaan yang melakukan kesalahan. Sebaliknya Kepala Perpustakaan akan memberikan penghargaan kepada staf yang berprestasi.
- b. Kegiatan ritual seperti rapat dan arisan merupakan wadah komunikasi bagi semua staf perpustakaan. kegiatan rapat ini untuk meningkatkan hubungan antar staf dengan kepala perpustakaan, namun kurang menggambarkan komunikasi yang baik karena dominasi kekuasaan Kepala perpustakaan. Sedangkan arisan merupakan bentuk kontrol sosial yang

memiliki makna hubungan harmonis antar staf perpustakaan. Sedangkan kegiatan arisan lebih menggambarkan pada keharmonisan antar staf untuk saling berkomunikasi, karena mereka saling percaya satu sama lainnya.

- c. Gedung perpustakaan menunjukkan Keterpisahan layanan teknis dan layanan pengguna. Namun tidak berpengaruh terhadap perilaku staf, karena secara berkala kepala perpustakaan merotasi seluruh staf perpustakaan pada kedua layanan tersebut. Gedung dirancang dengan tata ruang yang terbuka. Tata ruang staf dan layanan tidak bersekat yang memiliki makna simbolik kedekatan staf dengan pengguna untuk saling berinteraksi dan komunikasi dengan mudah.
- d. Kepala Perpustakaan tidak dapat melakukan pengawasan dengan mudah karena desain ruangan yang tidak terbuka atau transparan. Kepala Perpustakaan berkomunikasi dengan bawahannya dengan memanfaatkan meja di ruang kerjanya, di ruang rapat dan saat mengunjungi langsung staf di setiap layanan. Kepala perpustakaan sepenuhnya merupakan pusat kekuasaan yang disimbolkan dengan kursi yang tinggi.
- e. Posisi meja staf yang berhadapan dengan pintu masuk lantai adalah merefleksikan pengontrolan atau pengawasan staf terhadap pengguna perpustakaan namun karena jarak terlalu jauh dengan pintu, pengawasan ini kurang maksimal. Sementara Desain meja baca yang bersekat (partisi) memberikan makna privasi pengguna, sedangkan yang tidak bersekat memberikan makna kebebasan pengguna untuk saling berkomunikasi satu sama lainnya.
- f. Penataan meja baca di dekat jendela memberikan makna bahwa selain untuk digunakan baca buku juga memberikan nuansa lain yaitu rekreatif. Pengguna bisa belajar sambil melihat panorama di luar perpustakaan. Penataan rak selalu diikuti dengan pencahayaan yang cukup. Hal ini merefleksikan bahwa untuk membantu kecepatan dan ketepatan dalam penelusuran informasi yang dibutuhkan pengguna.

Secara umum, bentuk-bentuk simbolik di atas, dimaknai sebagai sarana kontrol sosial. Kontrol sosial terhadap kinerja staf dapat dilaksanakan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya rasa saling percaya di antara staf perpustakaan dalam kaitannya dengan perubahan organisasi. Namun demikian, terdapat bentuk simbolik yang dianggap sebagai bentuk kontrol sosial yang kontra produktif terhadap budaya organisasi, antara lain letak gedung berlantai merefleksikan setiap Ketua Bidang sebagai pusat kekuasaan dan adanya resistensi sebagian staf terhadap absensi elektronik yang disebabkan kurangnya kesiapan staf menerima perubahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus dharma. Semiotika dalam arsitektur. <staffsite.gunadarma.ac.id/agus_dh/>
Gaspersz, Vincent. (2006). *ISO 9001:2000 and continual quality improvement*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
Hatch, Mary Jo. (1997). *Organizational theory: modern, symbolic, and postmodern perspectives*. New York : Oxford University Press.
Laksmi (2009a). Emerging trends and technologies in libraries and information services. "Implementing social control at the Jakarta Public Library". Ed. Sanjai Kataria, BS. Nigam, Rama Kant Shukta. New Delhi: KBD Publications.
Laksmi. (2009b). Merajut makna : penelitian kualitatif bidang perpustakaan dan informasi. "Menjadi bagian dari mereka: sebuah pengalaman etnografi di perpustakaan umum". Jakarta : Cita karya karsa Mandiri.
O'Reilly, Charles. (1989). Corporations, culture, and commitment: motivation and social control in organizations. *California Management Review*. California: University of California Press, ISSN: 0008-1256. <<http://www.faqs.org/abstracts/Business-general/Corporations-culture-and-commitment-motivation-and-social-control-in-organizations.html#ixzz18s3tbwyl>>

- Stueart, Robert D., Moran, Barbara B. (2002). *Library and information center management*. Colorado: Libraries Unlimited.
- UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. (2009). *Laporan Tahunan Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2009*. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang: Perpustakaan Pusat.