

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan sebagai pusat informasi, menyimpan berbagai macam informasi dalam berbagai bentuk dan jenisnya, yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan informasi seperti penelitian, belajar, mengisi waktu luang dan sebagainya tanpa mengeluarkan biaya. Koleksi perpustakaan sekarang ini tidak lagi hanya sebatas buku saja melainkan berbagai macam koleksi seperti majalah, surat kabar, tape, film, microfilm, dan sebagainya yang dihasilkan ilmu dan teknologi. (Hartono, 2016)

Selain adanya berbagai macam bentuk informasi yang lengkap di perpustakaan, Pelayanan yang baik juga dibutuhkan dalam melayani pemustaka. Dalam memberikan jasa pelayanan perpustakaan, kepribadian pustakawan sangat berperan penting. Jika kepribadian pustakawan baik di suatu perpustakaan, maka dapat mendukung pelayanan yang baik dan prima. Dengan ini pemustaka akan merasa puas dan senang berbagai macam koleksi dan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Dalam memberikan pelayanan, pustakawan seharusnya menghormati dan menghargai pemustaka karena pemustaka adalah pengguna perpustakaan. Jika pustakawan dapat menghormati dan menghargai pemustaka dengan wajar, maka pemustaka akan memberikan respon yang baik dari apa yang kita lakukan padanya. Pelayanan yang terpenting dilakukan pustakawan adalah berinteraksi pada pemustaka, berinteraksi seperti berkomunikasi pada pemustaka akan memberikan kesan tersendiri yang melekat pada diri pemustaka, karena dengan tutur kata yang baik dan sopan penilaian pemustaka terhadap pustakawan akan terlihat baik. (Raudah & Santi, 2018)

Salah satu komunikasi yang baik dilakukan adalah komunikasi interpersonal, dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif dapat memperlancar aktivitas yang dilakukan manusia. Terutama ketika seseorang melakukan aktivitas yang formal misalnya, dalam lingkungan kerja yang kegiatannya merupakan komunikasi interpersonal yaitu berhadapan langsung dengan orang seperti pustakawan. (Astuti, 2013)

Pustakawan sebagai orang yang bertanggungjawab menyediakan akses yang seluas-luasnya kepada pemustaka, dan juga aktivitasnya sebagian besar berhadapan langsung kepada pemustaka, sebaiknya pustakawan menguasai keterampilan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Lutfiani Makarim dalam hasil penelitian menyatakan bahwa salah satu kriteria pustakawan yang diinginkan pemustaka di perpustakaan adalah “memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik serta kepribadian yang matang sehingga mampu membangun hubungan positif dengan orang lain.

Komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pemustaka akan dapat meninggalkan kesan terhadap pustakawan bagi pemustaka. Dengan keramahmatan dan kesopanan yang ditunjukkan kepada pemustaka akan dapat memberikan nilai baik bagi pustakawan dimata pemustakanya. Contoh dari komunikasi yang dianggap baik adalah komunikasi interpersonal yang dikondisikan sedemikian rupa sehingga berlangsung dengan efektif dan akhirnya dapat membantu kelancaran aktivitas individu maupun kelompok. (Prasastiningtyas, 106 C.E.)

Kegiatan berkomunikasi, diawali ketika seseorang masuk kedalam ruang perpustakaan, lalu mengisi kehadiran tamu, memakai fasilitas informasi, menggunakan layanan sampai pada kegiatan ketika pemustaka hendak keluar dari perpustakaan (Laksmi, 2006). Komunikasi interpersonal di definisikan sebagai kegiatan untuk menyampaikan dan memperoleh informasi yang ditujukan kepada objek penerima dan pemberi informasi. Tujuan kegiatan berkomunikasi adalah agar dapat mengenal, melakukan kontak, memberikan bantuan, bermain, bertukar

pengetahuan, menemukan solusi, memupuk pengetahuan, memajukan tingkat produksi, meningkatkan semangat bekerja, memberikan keyakinan, memberi hiburan, menguatkan kedudukan, melenakan, hingga menciptakan persatuan.

Di perpustakaan salah satu yang terpenting adalah pelayanan, karena pelayanan terlebih dahulu yang dirasakan oleh pemustaka, maka dari itu pustakawan harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan pemustaka. merujuk pada peraturan pemerintah undang-undang republik Indonesia No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan mengenai pelayanan perpustakaan tertera pada bab V pasal 14 ayat 1 dan 5: Dalam ayat 1, mengatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, pada ayat 5, mengatakan bahwa layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka. Dengan ini pustakawan harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemustaka. (Undang-undang RI No.43 Tahun 2007:10).

Mempelajari komunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat penting bagi para pustakawan, agar mereka dapat menjadi pustakawan profesional yang dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka. Maka dari itu peneliti merasa terpicat untuk meneliti hal diatas, peneliti mengambil judul “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Asahan.

Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Asahan sangat penting diterapkan, Setelah peneliti melakukan observasi di Perpustakaan Universitas Asahan yaitu, peneliti melihat komunikasi pustakawan dengan pemustaka kurang diterapkan, dimana pustakawan hanya melayani pemustaka dengan mengarahkan pemustaka yang membutuhkan bantuan tetapi tidak memberikan bantuan bagi pemustaka yang kebingungan untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan. Selain yang telah peneliti sebutkan, peneliti melihat ketika pemustaka masuk ke perpustakaan pustakawannya hanya diam

sambil bermain laptop tidak menanyakan apa yang pemustaka butuhkan atau apa yang pemustaka ingin cari.

Penjelasan Al-Qur'an tentang komunikasi interpersonal terdapat dalam surat Luqman ayat 18-19

الْحَمِيرِ نَصْوَتِ الْأَصْوَتِ أَنْكَرَ إِنَّ َّ صَوْتِكَ مِنْ وَأَعْضُنْ مَشِيكَ فِي وَأَقْصِدْ

Artinya: “Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruknya suara ialah suara keledai.” (QS. Luqman:19).

Menurut Ibnu Katsir ketika menjelaskan ayat ini, jika anda berbicara kepada seseorang atau orang berbicara kepada anda, kalau dalam berkomunikasi kita berbicara jangan saling membuang muka, atau kita mendengar sambil mengalihkan pandangan kita, itu namanya tusha'ir, Hakikatnya ungkapan ini adalah bentuk penghinaan dan merasa dirinya lebih besar, ini bentuk ketakaburan. Seharusnya kita berkomunikasi seperti yang diajarkan Rasulullah, ketika berbicara menghadapkan seluruh tubuhnya, ketika kita berkomunikasi dengan etis maka respon orang pun akan lebih positif. Selain itu yang diajarkan Rasul dalam berkomunikasi adalah dengan muka yang ceria, dengan senyuman, dengan tidak memotong pembicaraan orang lain, dengan mendengarkan sepenuhnya.

Dalil diatas memerintahkan manusia untuk menghaluskan dan merendahkan suara dan tidak perlu dikeraskan suara jika tanpa udzur yang diterima syariat. Perintah untuk merendahkan suara adalah bentuk dari menghargai orang lain, dengan mengeraskan suara tanpa udzur akan membuat orang lain merasa terganggu dengan suara tersebut. Sesungguhnya seburuk-buruknya suara ialah suara keledai, andai meninggikan suara adalah sesuatu yang baik, tentunya Allah tidak akan menyerupakan suara yang tinggi dengan suara keledai, suara keledai sudah lumrah dimata setiap individu sebagai suara yang buruk.

Dari terjemahan ayat dan tafsir diatas maka dapat disimpulkan kedua ayat tersebut dapat dikaitkan dengan kegiatan komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka yaitu komunikasi interpersonal di perpustakaan, ayat tersebut

mengajarkan pustakawan bersikap ramah, tidak angkuh dan tidak memalingkan wajahnya ketika ada pemustaka yang berbicara dengannya. Ayat tersebut juga memperingati agar pustakawan bisa berbicara dengan baik dan sopan dengan mengatur tinggi rendahnya suara dalam melayani pemustaka, dimana seorang pustakawan harusnya bertutur kata yang baik ketika berbicara atau melayani pemustaka yang berkunjung sehingga bisa membuat para pengunjung nyaman, dengan adanya kenyamanan sudah pasti pengunjung akan betah diperpustakaan dan akan sering berkunjung ke perpustakaan tersebut. Hal ini bisa menambah citra baik perpustakaan dimata banyak pengunjung, dengan begitu perpustakaan tersebut bisa menjadi contoh yang baik untuk perpustakaan lainnya.

B. Identifikasi Masalah

Penelitian ini bertujuan pada penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan Universitas Asahan. Adapun batasan ruang lingkup fokus penelitian ini adalah:

1. Penerapan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka di perpustakaan UNA.
2. Faktor penghambat dalam komunikasi interpersonal pustakawan dan pemustaka di perpustakaan UNA.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Asahan?
2. Apa saja faktor penghambat penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Asahan?

D. Tujuan Penelitian

Pencapaian tujuan yang ingin diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Asahan.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Asahan.

E. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian tentu mempunyai suatu kegunaan dan manfaat baik bagi peneliti maupun pihak lain yang menggunakannya, sangat disayangkan sebuah penelitian jika tidak dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pembacanya. Sejalan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoris
 - a. Sebagai bentuk dari karya tulis ilmiah, maka hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan atau perkembangan ilmu pengetahuan yang akan datang, khususnya masalah yang berhubungan dengan penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka, terutama di perpustakaan Universitas Asahan.
 - b. Hasil penelitian penulis dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi terkait kegiatan lain dan semacamnya yang memiliki kaitan dengan judul penulis untuk masa yang akan datang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Lembaga yang menjadi lokasi penelitian penulis adalah Perpustakaan Universitas Asahan, untuk selanjutnya hasil penelitian akan digunakan sebagai alat masukan bagi lembaga yang terkait dalam penerapan komunikasi interpersonal pustakawan.
 - b. Pembaca, penulis berharap pemanfaat karya tulis ini dapat berguna bagi semua kalangan pembaca tanpa terkecuali dalam yang terkait dengan penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka.

F. Sistematis Penulisan

Untuk menyajikan sebuah laporan, maka perlu penulisan yang telah tersistem sehingga pembaca dapat dengan mudah memahami isi tulisan yang telah penulis tulis. Selain itu, dengan menggunakan sistematika penulisan maka akan mudah bagi pembaca untuk memperoleh gambaran yang jelas terkait materi yang dijelaskan pada skripsi ini. Penulis menyusun sistematika penulisan sebagaimana dijelaskan di bawah ini:

Bab I: Pendahuluan, dimana meliputi latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II: Mencakup landasan teoretis, kajian teori yang berisi dan berkaitan dengan judul penelitian dan penelitian terdahulu yang berkaitan dan kemiripan dari hal penulis.

Bab III: Mencakup metodologi penelitian yang digunakan penulis disertai dengan metode dan pendekatan yang digunakan untuk meneliti, letak dan waktu meneliti, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknis analisis data dan pengujian keabsahan data.

Bab IV: Menyajikan temuan-temuan penelitian disertai pembahasan mengenai mengenai temuan-temuan tersebut.

Bab V: Yaitu berisi tentang kesimpulan hasil penelitian serta saran-saran yang dapat penulis berikan kepada peneliti selanjutnya.