

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Komunikasi

Komunikasi merupakan peranan penting dalam melakukan berbagai aktivitas, tanpa adanya dilakukan oleh seseorang di dalam kehidupan sehari-hari, termasuk komunikasi di lingkungan universitas. Salah satu komunikasi di lingkungan universitas yaitu komunikasi di perpustakaan. Komunikasi merupakan salah satu aktivitas dalam kehidupan umat manusia yang sangat fundamental. (Cangara, 2016)

1. Pengertian Komunikasi

Kata “komunikasi” berasal dari bahasa latin, “*communius*”, yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Asalnya “*communius*”, merupakan “*communicare*”, yang diartikan “membuat sama” (*to make common*). Komunikasi dalam prosesnya melibatkan komunikasi sebagai kata kerja (*verb*) dalam bahasa inggris, “*communication*”, berarti (1) untuk bertukar pikiran, perasaan dan informasi; (2) untuk membuat tahu; (3) untuk membuat sama; (4) untuk mempunyai sebuah hubungan yang simpatik. Sedangkan dalam kata benda (*noun*), “*communication*”, berarti: (1) pertukaran symbol, pesan-pesan yang sama dan informasi; (2) proses pertukaran diantara individu-individu melalui simbol-simbol yang sama; (3) seni untuk mengekspresikan gagasan-gagasan, dan (4) ilmu pengetahuan tentang pengirim informasi. (Sapril, 2011)

Pengertian komunikasi secara umum (Uchjana, 1992:3) dapat dilihat dari dua sebagai:

1) Pengertian komunikasi secara etimologis

Komunikasi berasal dari bahasa latin *communication*, dan bersumber juga dari kata *communis* yang artinya sama, dalam arti kata sama makna. Jadi komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang di komunikasikan.

2) Pengertian komunikasi secara terminologis

Secara terminologis komunikasi berarti proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia atau yang dalam Bahasa asing di sebut Human Communication. Komunikasi yang dibahas disini tidak termasuk komunikasi hewan, komunikasi transedental dan komunikasi fisik.

Sejalan dengan perkembangan ilmu komunikasi yang bersifat multidisipliner, definisi komunikasi yang diberikan oleh para ahli semakin banyak dan beragam, antara lain:

Menurut Hovland *et al* (1953), komunikasi adalah proses seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku khalayak.

Menurut sendjaja dkk (1999) menyimpulkan komunikasi adalah sesuatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pelahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan/atau diantara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan diatas maka penulis dapat memahami komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih atau komunikan atau komunikator yang saling melakukan pertukaran informasi.

Menjalin hubungan (*Relantionship*) secara sehat dan teman, anggota keluarga, orang-orang yang dicintai, sesame pegawai, tetangga, atau dengan siapapun merupakan kehidupan mendasar. Namun tidak semua hubungan yang berlangsung secara produktif karena adanya hambatan komunikasi. Dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan bahan dasar dalam kehidupan sosial dan merupakan penentu baik atau buruknya seseorang dalam interaksi sosialnya dimasyarakat.

2. Unsur-unsur komunikasi

Menurut morealle dkk (2007), komunikasi adalah proses pengelolaan pesan dan media untuk tujuan menciptakan makna (*communication is the procces of*

managing messages and media for the purpose of creating meaning). Dari pengertian tersebut, terdapat empat unsur kunci komunikasi yaitu pesan (*messages*), makna (*meaning*), media (*media*), dan pengelolaan (*managing*). Kita akan membahas setiap unsur tersebut dibawah ini.

a. Pesan (*messages*)

Pesan adalah kata-kata (*word*), suara (*sounds*), Tindakan (*actions*), dan sikap (*gestures*) yang disampaikan seseorang kepada orang lain ketika mereka berinteraksi. Pesan dapat diutarakan dalam secara verbal dalam bentuk kata-kata atau non verbal dalam bentuk suara, Tindakan, dan sikap.

b. Makna (*meaning*)

Makna merupakan interpretasi (penafsiran) orang-orang terhadap tanda-tanda kedalam sebuah pesan yang didasari dan dimengerti. Arti dari sebuah kata atau kejadian mungkin bersifat personal dan unik atau dapat dipahami secara bersama. Sebagai orang yang tergabung dalam sebuah kelompok atau budaya, kita membangun makna terhadap kata-kata atau kejadian tertentu yang dipahami bersama.

c. Media (*media*)

Media adalah seluruh alat yang digunakan untuk mengirimkan simbol-simbol dan maknanya ditampilkan. Orang-orang dulu menggunakan kemampuan natural mereka sebagai sebuah medium (alat) seperti mendengkur (*grunts*), menggeram (*growls*), menggonggong (*howls*), dan suara lainnya.

d. Pengelolaan (*managing*)

Pengelolaan berarti penanganan atau pengendalian orang-orang, proses, atau benda. Di dalam komunikasi, kita mengelola proses berupa penciptaan (*creating*), penerimaan (*receiving*), dan tanggapan (*responding*) terhadap pesan (verbal dan nonverbal) serta media. Salah satu cara untuk mrmilih pesan, makna, dan pengelolaannya adalah mencoba menggambarkan bagaimana proses komunikasi. Model-model komunikasi menunjukkan bagaimana pengelolaan komunikasi itu dilakukan. Oleh karena itu penting

diketahui model-model komunikasi sebagai panduan dalam pengelolaan komunikasi.(Ridwan et al., 2020)

B. Komunikasi Interpersonal Pustakawan

Interaksi sosial yang paling sederhana adalah hubungan interpersonal atau antarpersonal. Interaksi antara satu individu dengan individu lain sebagai unit sosial, seperti hubungan antara suami dan istri, orang tua dengan anak, dosen dengan mahasiswa, majikan dan pekerja, atau dokter dengan pasien. Dalam interaksi antarpersonal terjadi pertukaran pesan secara timbal balik, dimana individu yang satu dengan lainnya saling berbagi konsep verbal dan non verbal, untuk membentuk kesamaan pikiran, sikap, dan perilaku.

1. Komunikasi Interpersonal

Menurut Cangara (2002) Komunikasi antarpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka, seperti yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka, seperti yang dinyatakan R Wayne Pace bahwa "*interpersonal communication is communication involving two or more people in a face setting*" atau merupakan komunikasi dua orang dimana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan. Komunikasi jenis ini biasanya berlangsung secara tatap muka (*face to face*) atau melalui media seperti telepon.

Komunikasi interpersonal oleh Devito dalam Liliweri (2013, 24) didefinisikan sebagai pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik secara langsung. Selanjutnya bahwa komunikasi interpersonal, selain menunjukkan perhatian juga menunjukkan seberapa jauh perhatian itu diberikan. Semakin besar interaksi interpersonal yang ada menunjukkan semakin besar perhatian seseorang pada orang lain yang diajak komunikasi, sebaliknya semakin sedikit komunikasi interpersonal yang terjadi semakin kecil orang memperhatikannya.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terkandung dalam tatap muka dan saling mempengaruhi, mendengarkan, menyampaikan pernyataan, keterbukaan, kepekaan yang merupakan cara paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang dengan efek umpan balik secara langsung. (Hartono, 2016)

Menurut Surantow Aw, komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pemberi informasi kepada penerima baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu faktor yang dapat mendukung komunikasi interpersonal secara baik yaitu dengan konsep diri. (Sari & Marajari, 2019)

Menurut sifatnya, komunikasi interpersonal dapat dibedakan atas dua macam yaitu komunikasi diadik (*dyadic communication*) dan komunikasi tiga orang (*triadic*). Komunikasi diadik ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. “Komunikasi diadik menurut pace dapat dilakukan dalam tiga bentuk yaitu: percakapan, dialog, dan wawancara. Maksudnya percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal, yang dimaksud dialog berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam dan lebih personal. Sedangkan yang dimaksud wawancara sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan yang lainnya pada posisi menjawab”. Dan komunikasi tiga orang (*triadic*) merupakan komunikasi kelompok kecil (*small communication*).

Dalam komunikasi interpersonal, komunikator dan komunikan dapat saling bergantian fungsi. Dalam situasi seperti ini, komunikator utama adalah orang yang pertama-pertama menyampaikan pesan (*message*), sebab dialah yang memulai komunikasi, dialah yang mempunyai tujuan tertentu dengan komunikasi itu.

Komunikasi interpersonal dapat dikatakan baik dan efektif apabila interaksi antara komunikan dan komunikator hubungannya baik. Hubungannya baik yaitu pesan yang disampaikan diterima dan dimengerti. Sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara sukarela

oleh penerima pesan dapat menguatkan kualitas hubungan antarpribadi, dan tidak ada hambatan untuk itu.

Komunikasi antarpribadi merupakan proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenai masalah yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan perilaku. (Lestari, 2015)

Dari pengertian di atas maka dapat dipahami bahwa komunikasi antarpribadi atau komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung secara tatap muka atau komunikasi verbal maupun nonverbal yang dilakukan antara dua orang (*diadic*) atau lebih (*triadic*) dan adanya umpan balik antara si pengirim pesan dan si penerima pesan untuk saling memahami.

2. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Arni Muhammad (2005:168) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

a. Menemukan Diri Sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai atau mengenai diri kita. Adalah sangat menarik dan mengasyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita sendiri. Dengan membicarakan dirikita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita.

b. Menemukan Dunia Luar

Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita.

Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal, meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada kita dari media massa hal itu seringkali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau dialami melalui interaksi interpersonal.

c. Membentuk Dan Menjaga Hubungan Yang Penuh Arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.

d. Berubah Sikap Dan Tingkah Laku

Banyak waktu kita pergunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya mencoba diet yang baru, membeli barang tertentu, melihat film, menulis membaca buku, memasuki bidang tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar atau salah. Kita banyak menggunakan waktu waktu terlibat dalam posisi interpersonal.

e. Untuk Bermain Dan Kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga, menceritakan cerita dan cerita lucu pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

f. Untuk Membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Kita berkonsultasi dengan seorang teman yang putus cinta, berkonsultasi dengan mahasiswa tentang mata kuliah yang sebaiknya diambil dan lain sebagainya. Dapat

disimpulkan bahwa ketika melakukan komunikasi interpersonal, setiap individu dapat mempunyai tujuan yang berbeda beda,sesuai dengan kebutuhan masing-masing. (Simahate, 2013)

3. Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal akan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Menurut Lukiat Komala (2009) ada beberapa karakteristik komunikasi interpersonal yaitu:

- a. Komunikasi interpersonal dimulai pada diri sendiri (*self*)
- b. Komunikasi interpersonal bersifat transaksional. Maksudnya berkomunikasi dengan adanya umpan balik, sama-sama menyampaikan pesan dan menerima pesan.
- c. Komunikasi interpersonal menyangkut dengan adanya isi pesan dan hubungan interpersonal. Komunikasi interpersonal tidak hanya berfokus pada pesan yang disampaikan melainkan juga melibatkan orang yang diajak berkomunikasi dan hubungan kita dengan orang tersebut.
- d. Komunikasi interpersonal mengisyaratkan adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi.
- e. Komunikasi interpersonal melibatkan saling ketergantungan antara pihak-pihak dalam proses berkomunikasi.
- f. Komunikasi interpersonal tidak bisa diulang atau diubah.

Komunikasi interpersonal dapat juga meningkatkan hubungan kemanusiaan diantara orang-orang yang berkomunikasi. Melalui komunikasi interpersonal seseorang dapat membina hubungan dengan baik, sehingga menghindari konflik-konflik yang dapat terjadi dalam kehidupan sehari-hari. (Pemustaka & Perpustakaan, n.d.)

4. Faktor Komunikasi Interpersonal

Pada dasarnya komunikasi adalah proses pertukaran informasi dari dua belah pihak atau lebih. Komunikasi antar pribadi adalah hanya melibatkan dua orang

secara tatap muka sehingga pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. adapun faktor-faktor yang mempengaruhi interpersonal, ada enam faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. Faktor-faktor tersebut adalah:

- a. Citra Diri (Self Image). Setiap manusia merupakan gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosialnya, kelebihan dan kekurangannya. Dengan kata lain citra diri menentukan ekspresi dan persepsi orang. Manusia belajar menciptakan citra diri melalui hubungannya dengan orang lain, terutama manusia lain yang penting bagi dirinya.
- b. Citra Pihak Lain (The Image of The Others). Citra pihak lain juga menentukan cara dan kemampuan orang berkomunikasi. Di pihak lain, yaitu orang yang diajak berkomunikasi mempunyai gambaran khas bagi dirinya. Kadang dengan orang yang satu komunikatif lancar, tenang, jelas dengan orang lainnya tahu-tahu jadi gugup dan bingung. Ternyata pada saat berkomunikasi dirasakan campur tangan citra diri dan citra pihak lain.
- c. Lingkungan Fisik. Tingkah laku manusia berbeda dari satu tempat ke tempat lain, karena setiap tempat ada norma sendiri yang harus ditaati. Disamping itu suatu tempat atau disebut lingkungan fisik sudah barang tentu ada kaitannya juga dengan kedua faktor di atas.
- d. Lingkungan Sosial. Sebagaimana lingkungan, yaitu fisik dan sosial mempengaruhi tingkah laku dan komunikasi, tingkah laku dan komunikasi mempengaruhi suasana lingkungan, setiap orang harus memiliki kepekaan terhadap lingkungan tempat berada, memiliki kemahiran untuk membedakan lingkungan yang satu dengan lingkungan yang lain.
- e. Kondisi. Kondisi fisik punya pengaruh terhadap komunikasi yang sedang sakit kurang cermat dalam memilih kata-kata. Kondisi emosional yang kurang stabil, komunikasinya juga kurang stabil, karena komunikasi berlangsung timbal balik. Kondisi tersebut bukan hanya mempengaruhi pengiriman komunikasi juga penerima. Komunikasi berarti peluapan

sesuatu yang terpenting adalah meringankan kesesalan yang dapat membantu meletakkan segalanya pada proporsi yang lebih wajar.

- f. Bahasa Badan. Komunikasi tidak hanya dikirim atau terkirim melalui kata-kata yang diucapkan. Badan juga merupakan medium komunikasi yang kadang sangat efektif kadang pula dapat samar. Akan tetapi dalam hubungan antara orang dalam sebuah lingkungan kerja tubuh dapat ditafsirkan secara umum sebagai bahasa atau pernyataan. Dari Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi bisa dilakukan berbagai macam cara agar kita berkomunikasi lebih efektif dan lebih baik lagi.

1. Pustakawan

Menurut undang-undang RI nomor 43 tahun 2007 dijelaskan pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Adapun menurut Sulistyio Basuki (1993) menyatakan bahwa: “Pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan”.

Dari pendapat diatas pustakawan adalah seseorang yang bekerja diperpustakaan bertugas memberikan informasi, memberikan jasa pelayanan kepada pemustaka dengan baik, dan memiliki kompetensi di bidang kepustakawanan. (Budaya, 2019)

Pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan harus memiliki kemampuan diri sendiri sebagai seorang professional pada seseorang dalam hal ini pemustaka, yang berkaitan dengan wawasan pengetahuan dan keterampilannya. (Almah, 2012)antara lain:

- a. Memiliki ilmu sesuai dengan bidang tugasnya.
- b. Memiliki keahlian sesuai dengan bidang tugasnya.

- c. Memiliki kreatifitas yang cukup baik.
- d. Memahami bagaimana cara berkomunikasi dengan baik.
- e. Memahami pengetahuan dasar psikologi sosial dan hubungan interpersonal.
- f. Memahami cara menempatkan diri dalam berbagai situasi.
- g. Mampu mengendalikan emosi agar komunikasi berjalan baik.

2. Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pustakawan

Keterampilan komunikasi interpersonal ini sangat diperlukan oleh para pustakawan di perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang baik dan optimal. Agar hubungan antara pustakawan dan pemustaka dapat menjalin keakraban dan membuat pemustaka merasa nyaman di perpustakaan.

Dalam komunikasi interpersonal, Ada lima faktor yang membuat komunikasi interpersonal ini berjalan baik dan efektif, sebagai berikut:

DeVito (1992) dalam Nurhayani (2011:14-15) menjelaskan komunikasi interpersonal yang efektif berdasarkan humanistic model dan paragmatic model. Humanistic model (*soft approach*) menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal yang efektif ditentukan oleh lima faktor, sebagai berikut:

a. Openness (keterbukaan)

Maksudnya komunikasi interpersonal akan efektif apabila terdapat keinginan untuk membuka diri terhadap lawan bicara kita, keinginan untuk berinteraksi dengan jujur pada pesan yang disampaikan oleh lawan bicara kita, keinginan untuk mengahrgai bahwa perasaan dan pemikiran yang disampaikan selama proses berlangsung adalah kepunyaan kita sendiri (*owning of feels and thought*). Dalam situasi seperti ini diantara pelaku komunikasi akan tercipta keterbukaan perasaan dan pemikiran, serta masing-masing pihak bertanggung jawab atas apa yang disampaikannya.

b. Empaty (empati)

Maksudnya ikut merasakan apa yang orang lain rasakan tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Melalui empati kita bisa memahami baik secara emosi maupun secara intelektual apa yang pernah dialami oleh orang lain. Empati

harus diekspresikan sehingga lawan bicara kita mengetahui bahwa kita berempati padanya, sehingga dapat meningkatkan efektifitas komunikasi.

c. Supportiveness (mendukung)

Maksudnya komunikasi interpersonal akan efektif apabila tercipta suasana yang mendukung. Nuansa dukungan akan tercipta apabila proses komunikasi bersifat deskriptif dan tidak evaluative, serta lebih fleksibel dan tidak kaku. Jadi dalam proses penyampaian pesan digunakanlah kata-kata atau kalimat yang deskriptif dan tidak memberikan penilaian, kemudian tunjukkan bahwa masing-masing pelaku komunikasi bersedia mendengarkan pendapat lawan bicara dan bahkan mengubah pendapat kalau memang diperlukan.

d. Positiveness (sikap positif)

Maksudnya adalah dalam komunikasi interpersonal yang efektif para pelaku komunikasi harus menunjukkan sikap yang positif dan menghargai keberadaan orang lain sebagai seseorang yang penting (stroking).

e. Equality (kesetaraan)

Maksudnya adalah penerimaan dan persetujuan terhadap orang lain yang menjadi lawan bicara. Harus disadari bahwa semua orang bernilai dan memiliki sesuatu yang penting bisa diberikan pada orang lain. Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal harus ditunjukkan dalam proses pergantian peran sebagai pembicara dan pendengar.

Pragmatic model (*behavioural*) atau disebut juga sebagai pendekatan keras (*hard approach*) atau (*competence model*) focus pada perilaku tertentu yang harus digunakan oleh pelaku komunikasi interpersonal baik sebagai pembicara maupun sebagai pendengar apabila ingin efektif. Pendekatan ini jika dilakukan dengan efektif akan mampu membuat lawan bicara terkondisikan nyaman dan mampu untuk terbuka dalam hal perasaan maupun pemikiran. (Ridwan et al., 2020)

Pendekatan ini kemudian dapat diterapkan dalam dunia usaha maupun pelayanan. Melalui penerapan pragmatic model (*behavioral*) konsumen dalam hal

ini pemustaka di perpustakaan akan merasa nyaman dengan kondisi dan situasi yang ada sehingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari beberapa keterampilan komunikasi interpersonal yang dikemukakan diatas maka pustakawan diharapkan mampu meningkatkan pelayanan perpustakaan dengan menjalin hubungan yang baik kepada pemustaka dan membuat pemustaka merasa nyaman diperpustakaan sekaligus menjadi rekan pemustaka dalam mencari informasi. (Prasastiningtyas, 106 C.E.)

C. Pelayanan Perpustakaan

1. Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Nasihuddin, 2018). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak. Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu: Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam tugasnya. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar,

singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu, berlaku sopan dan ramah.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 golongan yaitu, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu:

1. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan
2. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
3. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
4. Menuntun orang ke arah yang tepat.

c. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak. Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan manusia.

Perpustakaan bukan hanya tempat mencari dan membaca buku, tetapi di dalam lingkungan perpustakaan melibatkan banyak interaksi satu sama lain diantara staff atau petugas perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka. Interaksi yang terjalin di dalam perpustakaan dapat dikatakan sebagai komunikasi interpersonal, dimana

semua elemen yang terlibat di dalam lingkungan perpustakaan memberikan dan membutuhkan informasi untuk terwujudnya suatu tujuan. (Mustofa et al., 2021)

Perpustakaan sebagai pusat informasi harus mampu memberikan pelayanan informasi kepada pengguna, dihadapkan pada kenyataan, bahwa ada berbagai ragam dan tingkatan permintaan informasi yang harus dipenuhi. Perpustakaan memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan layanan kepada pengguna, agar pengguna dapat mengakses informasi sesuai dengan yang dibutuhkannya.

Yang pertama dirasakan pemustaka di perpustakaan adalah pelayanannya, karena pada saat mulai masuk di perpustakaan dengan menyapa pemustaka sudah termasuk pelayanan yang baik. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang saling mempertemukan langsung pemustaka dengan pustakawan, sehingga pemustaka bisa jadi memberikan penilaian terhadap pelayanan yang dia rasakan. Pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan tiga hal yaitu : (1) Cepat, artinya cepat memperoleh layanan dan tidak menunggu lama, (2) Tepat waktu, artinya memperoleh yang diinginkan tepat pada waktunya, (3) Benar, artinya memberikan yang sesuai dengan kebutuhannya. (Daryono, 2019)

Dari penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang ada di perpustakaan, yang berupa pemberian jasa informasi serta sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan. Sehingga pemustaka juga mendapatkan informasi yang tepat sesuai kebutuhan dan memanfaatkan fasilitas yang disediakan di perpustakaan. Dengan kata lain perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

Adapun berbagai macam layanan di perpustakaan antara lain:

1. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi atau layanan peminjaman adalah layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk dapat meminjam dan mengembalikan bahan

pustaka atau buku, sesuai dengan peraturan yang berlaku disetiap perpustakaan.

2. Layanan Buku Reserf (Tandon)

Buku tandon merupakan buku-buku penting dan yang banyak diminati yang berlabel kuning dapat dipinjam dengan waktu pinjam 3 hari (dapat diperpanjang 2 kali). Hal ini diharapkan agar semua informasi dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna.

3. Layanan Majalah, Jurnal dan surat kabar

Layanan terbitan berseri ini dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan tetapi hanya dibaca ditempat atau difotocopy.

4. Layanan Audio Visual

Dari berbagai macam koleksi tercetak di perpustakaan, ada juga koleksi non cetak yang disediakan yaitu CD, CD ROM dan lain-lain. Jenis koleksi ini doleh dipinjam dan dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan.

5. Layanan Jasa Referansi

Layanan ini adalah layanan yang memudahkan para pencari informasi mendapatkan informasi yang diinginkan karena layanan ini merupakan bahan rujukan informasi yang beragam serta mendalam dari bahan pustaka yang ada di perpustakaan. Koleksi-koleksi yang bersifat khusus dan dapat digunakan untuk mendapatkan informasi singkat, seperti handbook, kams, ensiklopedi dan lain-lain.

6. Layanan Penelusuran Informasi

Layanan ini juga memudahkan pengguna perpustakaan mendapatkan informasi yang diinginkannya. Seperti bagi pemustaka yang menginginkan suatu subjek tertentu dan belum tahu kemana harus mencari, maka jasa penelusuran informasi ini siap membantunya. Penelusuran informasi dilakukan dengan temubalik artikel-artikel atau bab-bab yang berkaitan dengan subjek diinginkan ke semua jenis koleksi baik majalah, buku dan CD-ROM dan lain-lain.

7. Layanan Koleksi Khusus

Layanan ini merupakan bentuk layanan kepada pengguna dengan menyediakan satu eksamplar dari setiap judul pustaka tertentu yang dimiliki perpustakaan.

8. Layanan Studi Pemustaka

Layanan ini adalah layanan yang diberikan pengguna perpustakaan untuk membantu memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Dari berbagai macam layanan di atas dalam melayani pemustaka, pustakawan melakukan komunikasi secara langsung maupun lewat media. Kegiatan ini merupakan adanya hubungan langsung antara pemustaka dengan pustakawan. Komunikasi interpersonal ini sangat efektif digunakan pustakawan untuk menciptakan suasana yang nyaman, dan akan memberikan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan. (Almah, 2012)

D. Definisi Konseptual

1. Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Pengertian komunikasi ini paling tidak melibatkan dua orang atau lebih dengan menggunakan cara-cara berkomunikasi yang biasa dilakukan oleh seseorang seperti melalui lisan, tulisan maupun sinyal-sinyal non verbal

2. Pustakawan

Pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperoleh dari pendidikan. Pustakawan juga merupakan orang yang bertugas dalam sebuah perpustakaan` yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna perpustakaan berdasarkan ilmu yang diperoleh dari pendidikan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.

3. Pemustaka

Pemustaka merupakan istilah pengguna atau pemakai di perpustakaan dalam bidang ilmu perpustakaan. Menurut Wiji Suwarno pemustaka yaitu seseorang yang memanfaatkan dan menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan baik dalam bentuk koleksi, sarana dan prasarana.

4. Perguruan Tinggi

Perguruan tinggi merupakan wadah agar dapat berlangsungnya pendidikan untuk tingkat tinggi dimulai dari diploma, sarjana, magister, doktor hingga ke program spesialis dengan memerhatikan budaya bangsa Indonesia. Perguruan tinggi dibentuk ke dalam dua jenis yaitu PTN yang diselenggarakan oleh Pemerintah dan PTS yang diselenggarakan oleh pihak swasta.

E. Penelitian Terdahulu

Sebagai rujukan dalam penelitian ini, penulis memahami karya Hildayati Raudha dan Triana Santi tahun 2018 dalam penelitiannya yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan”. Jenis penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi fenomenologi. Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah efektivitas komunikasi interpersonal Devito (1986). Teknik analisis data menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian membuktikan bahwa di perpustakaan UINSU Medan, pustakawannya telah memiliki komunikasi interpersonal yang efektif untuk komponen berikut: 1) Berkomunikasi secara Verbal dan Nonverbal, 2) Saling terbuka, 3) Menerima Masukan, 4) Keramahtamahan, 5) Berempati, 6) Saling mendukung, 7) Akrab dengan pemustaka, 8) Berpikiran Positif, 9) Saling menghormati. Hambatan yang terjadi pada mispersepsi, kurangnya kepekaan, kurangnya informasi petunjuk di perpustakaan. Perbedaan dengan penelitian saya adalah perpustakaan yang saya teliti komunikasi interpersonal pustakawannya bagus serta ramah terhadap pemustaka berbeda dengan pustakawan di perpustakaan lainnya.

Kemudian Penelitian yang dilakukan oleh Susi Marlina tahun 2018 dalam Tesisnya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Indonesia”. Penelitian ini merupakan uji pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan universitas Indonesia. Alat yang digunakan untuk mengukur penelitian ini adalah teori Joseph A Devito & Fandy Tjiptono, Endang Fatmawati. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data berdasarkan angket. Analisis data menggunakan teknik regresi sederhana dengan bantuan spss versi 21.0 for windows. Hasil uji yang diperoleh dengan menganalisa dan memakai rumus mean dan grand mean memunculkan rata-rata 3,05 dikategorikan baik sebagai subjeknya adalah komunikasi interpersonal. Adapun kepuasan pemustaka memiliki nilai rata-rata 3,24, nilai ini telah masuk kategori baik. Kesimpulan adalah adanya pengaruh antara kemampuan berkomunikasi interpersonal pustakawan dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Indonesia. Perbedaannya terdapat pada metode penelitian, dimana metode penelitian yang digunakan pada penelitian diatas adalah kuantitatif sedangkan metode yang penulis gunakan untuk penelitian penulis adalah metode kualitatif.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Hasan Sazali, Harry Pratama Putra Siregar tahun 2021 dalam jurnal artikelnya yang berjudul Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara (Studi Gender). Bahasan artikel ini adalah komunikasi interpersonal yang dapat meningkatkan kemampuan pegawai yang bekerja di dinas komunikasi dan informatika prov. Sumatera Utara, sebelumnya dinamai Kanwil Departemen Penerangan Provinsi Sumatera Utara yang disingkat Kanwil Deppensu sampai dengan 27 Desember 2001, dan sejak 27 Desember 2001 namanya berganti menjadi Badan Informasi dan Komunikasi Sumatera Utara yang lebih dikenal dengan sebutan Bainfokom. Sejak Tahun 2007 sampai dengan sekarang Bainfokom berganti nama menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara yang disingkat Diskominfo Provsu. Metode yang dilakukan untuk meneliti

adalah kualitatif, adapun pendekatan yang dipakai adalah deskriptif. Berkomunikasi interpersonal nyatanya menjadikan kedinasan berjalan baik dan menjaga kemampuan pegawai yang tengah bekerja. Perbedaan dengan penelitian saya yaitu jenis organisasinya yang berbeda dan narasumbernya juga berbeda dimana narasumber saya yaitu pustakawan.

Kemudian penelitian yang dilakukan Sinta Nofita Sari dan Muhammad Rinaldo Marajari dalam jurnal artikelnya yang berjudul “Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk dapat mengetahui efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi Perpustakaan USM-Indonesia. Metode penelitian yang dilakukan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan pada penelitian ini yaitu pemustaka di Perpustakaan USM-Indonesia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada layanan sirkulasi keterbukaan (openness) komunikasi interpersonal oleh pustakawan kepada pemustaka tidak terjalin dengan baik, Pustakawan tidak memiliki rasa empati terhadap pemustaka dengan kondisi yang di alami oleh pemustaka yang menghilangkan koleksi perpustakaan, Pustakawan jarang memberikan support mengenai masalah yang dihadapi pemustaka baik masalah di perpustakaan maupun akademik, Perilaku positif yang terjadi saat komunikasi interpersonal antarpustakawan tidak terlaksana dengan baik. Apabila pemustaka hendak meminjam koleksi atau mengembalikan koleksi, pemustaka harus bersabar menunggu karena pustakawan jarang berada atau duduk di bagian layanan sirkulasi, sehingga kegiatan peminjaman dan pengembalian tidak berjalan dengan efektif, Tidak ada kesamaan dalam komunikasi interpersonal, karena pemustaka merasa takut dan segan kepada pustakawan sehingga jarang terjadinya komunikasi antar pribadi.

Kemudian penelitian yang dilakukan Hadyan Aldio Galih dan Kiki Fauziah tahun 2019 dalam jurnal artikelnya yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok”. Jenis pendekatan yang dipakai adalah kualitatif dengan bermetode pada studi kasus.

Sedangkan Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kriteria yang dijelaskan oleh Devito. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Depok telah menguasai komunikasi interpersonal sehingga penguasaan tersebut diaplikasikan untuk melayani pemustaka yang berkunjung di perpustakaan tersebut. Dijelaskan pula adanya sifat superior yang dimiliki pustakawan terhadap pemustaka, hal tersebut mengakibatkan kurangnya keaktifan dan rasa empati mereka terhadap pengunjung perpustakaan. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian saya terdapat pada tempat penelitian yaitu perpustakaan umum sedangkan penelitian saya perpustakaan sekolah tinggi.

