

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Kata atau istilah komunikasi (dari bahasa Inggris “*Communication*”), secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *Communicare* dan perkataan ini bersumber pada kata *Communis*.¹ Kata *Communis* memiliki makna ‘berbagi’ atau ‘menjadi milik bersama’ yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung (secara lisan) maupun tidak langsung (melalui media) proses penyampaian bentuk interaksi gagasan kepada orang lain dan proses penciptaan arti terhadap gagasan atau ide yang disampaikan, baik sengaja maupun tidak disengaja.²

Adapun pengertian komunikasi oleh para ahli Menurut Louis Forsdale yang dikutip oleh Edi Harapan dan Syarwani Akhmad dalam buku yang berjudul *komunikasi antar pribadi: perilaku insani dalam organisasi pendidikan* menyatakan bahwa komunikasi sebagai suatu proses memberikan

¹Agus Hermawan, *Komunikasi Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 4

²Musa Hubeis Dkk, *Komunikasi Profesional Perangkat Pengembangan Diri* (Bogor: IPB Press, 2012), h. 4

Signal menurut aturan tertentu sehingga dengan cara ini sistem dapat disusun, dipelihara dan diubah.³

Sedangkan Menurut William J. Saller yang dikutip oleh Irma Sari M dalam buku yang berjudul *berkomunikasi* menyatakan bahwa komunikasi adalah proses yang mana simbol verbal dan non verbal dikirimkan dan diterima serta diberi arti.⁴

Dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi itu adalah proses penyampaian informasi baik itu berupa pesan, gagasan atau pun ide yang disampaikan kepada orang lain. Biasanya aktivitas komunikasi ini dilakukan secara verbal atau lisan sehingga memudahkan kedua belah pihak untuk saling mengerti.

Komunikasi banyak jenisnya salah satunya yaitu komunikasi interpersonal (antarpribadi). Menurut para ahli pengertian komunikasi Interpersonal (antarpribadi) Menurut Baskin dan Aronoff yang dikutip oleh Yosol Iriantara dalam buku yang berjudul *komunikasi antarpribadi*, menyebutkan komunikasi antarpribadi sebagai pertukaran pesan diantara pribadi-pribadi yang bertujuan membangun kesamaan makna.⁵ Sedangkan menurut Joseph DeVito yang dikutip oleh Edi Harapan dan Syarwani Akhmad dalam buku yang berjudul *komunikasi antar pribadi: perilaku insani dalam organisasi pendidikan* menyatakan bahwa, mengartikan komunikasi antarpribadi ini sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara

³Edi Harapan dan Syarwani Akhmad, *Komunikasi Antar Pribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Press, 2016), h. 2

⁴Irma Sari M, *Berkomunikasi* (Yogyakarta: Ktsp, 2010), h. 4

⁵Yosol Iriantara, *Komunikasi Antarpribadi* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2013), h. 1.8

dua orang, atau di sekelompok kecil orang dengan beberapa *Effect* atau umpan balik seketika.⁶

Komunikasi interpersonal (antarpribadi) dengan memahami dua kata yang membentuk istilah yaitu komunikasi dan antarpribadi. Komunikasi secara sederhana bisa diartikan sebagai proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan antarpribadi dapat diartikan sebagai berhubungan dengan atau melibatkan relasi personal atau sosial yang mengembangkan sistem-sistem ekspektasi bersama, pola-pola keterikatan emosional dan cara-cara penyesuaian sosial. Dapat dipahami komunikasi antarpribadi sebagai proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan untuk mengembangkan sistem ekspektasi bersama, pola-pola keterikatan secara emosional dan cara-cara penyesuaian sosial.⁷

Dengan demikian, dapat disimpulkan dari pengertian komunikasi interpersonal dari kedua para ahli diatas dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal adalah terjadi diantara dua orang yang saling memiliki hubungan yang jelas, berlangsung secara bertatap muka dan saling bereaksi satu sama lain.

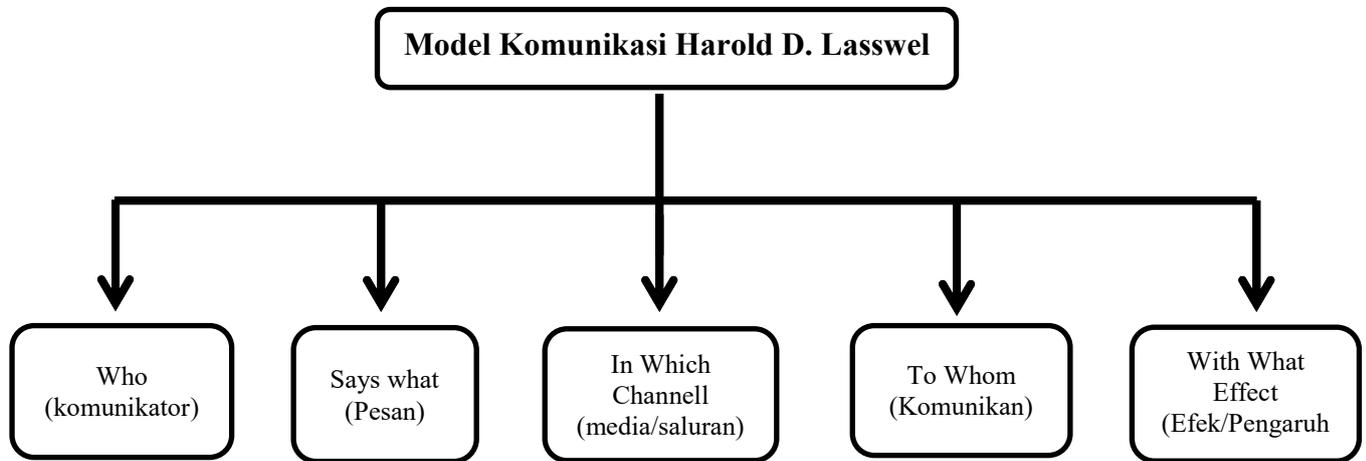
Adapun teori yang digunakan oleh penulis menggunakan teori komunikasi yang dikemukakan oleh Harold D. Lasswell sebagai berikut ini:⁸

⁶Edi Harapan dan Syarwani Akhmad, *Komunikasi Antar Pribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*, h. 4

⁷Yosal Iriantara, *Komunikasi Antarpribadi*, h. 1.8

⁸Muhammad Mufid, *Komunikasi & Regulasi Penyiaran*, h. 7-8.

Bagan 4



Sumber : Proses Komunikasi Harold D. Lasswell

Jika diterapkan dalam kegiatan di perpustakaan, maka aplikasi paradigma yang dibuat oleh Harold D. Lasswell tersebut terhadap proses komunikasi di perpustakaan dapat digambarkan secara skematis sebagai berikut ini:⁹

Bagan 5



Sumber: Proses Komunikasi Harold D. Lasswell dalam perpustakaan

Dilihat dari gambar tersebut maka dalam proses komunikasi di perpustakaan yang bertindak sebagai komunikator adalah pustakawan yang

⁹Murniaty, "Proses Komunikasi," *Repository* (Medan: Perpustakaan Dan Informasi Universitas Sumatera Utara, 2006), h. 3-4. Diakses Pada Hari Kamis, 01 November 2018, Pukul 14.25 Wib. Dari <http://Repository.Usu.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/1760/06009262.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

menyampaikan pesan-pesan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pesan yang disampaikan oleh pustakawan tersebut berupa informasi mengenai berbagai ilmu pengetahuan dan informasi lainnya. Untuk menyampaikan pesan tersebut media yang digunakan oleh pustakawan adalah segala koleksi perpustakaan, baik dalam bentuk tercetak seperti buku, majalah, jurnal, surat kabar dan sebagainya, maupun dalam bentuk media elektronik seperti komputer, ebook, jurnal dll. Komunikan yang menjadi sasaran komunikasi adalah pemustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan jenis perpustakaan. Adapun efek yang ingin dicapai pengetahuan, sikap, maupun perilaku komunikan dapat berubah.¹⁰

Pada teori komunikasi yang dikemukakan oleh Harold D. Lasswell dalam teori komunikasi ini sangat penting pada perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang sangat baik bagi pemustaka. Kegiatan komunikasi ini sangat penting di perpustakaan karena dapat menunjang pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, kegiatan komunikasi juga merupakan kegiatan yang penting terutama bagi pustakawan. Hal ini disebabkan karena pustakawan adalah orang yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, sehingga pustakawan akan bertemu dengan berbagai watak dan kepribadian pemustaka. Untuk menghadapi hal ini pustakawan perlu mengembangkan kemampuan dalam

¹⁰Murniaty, "Proses Komunikasi," *Repository* (Medan: Perpustakaan Dan Informasi Universitas Sumatera Utara, 2006), h. 5. Diakses Pada Hari Kamis, 01 November 2018, Pukul 12.17
Wib. Dari [Http://Repository.Usu.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/1760/06009262.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repository.Usu.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/1760/06009262.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

berkomunikasi, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka.

Agar pemustaka mendapatkan pelayanan yang baik, maka pustakawan harus memiliki keterampilan berkomunikasi sangatlah diperlukan. Kemahiran dalam memberikan informasi sangat mempengaruhi keberhasilan perpustakaan dalam melayani pemustaka. Pustakawan tidak hanya memberikan informasi semata, atau menyusun buku di rak menurut kalsifikasi saja, namun pustakawan yang profesional dituntut untuk dapat bersosialisasi dan berkomunikasi dengan baik, ramah, sopan santun, dan menguasai cakupan segala ilmu pengetahuan dan dapat memahami kebutuhan pemustaka. Pustakawan harus mempunyai keterampilan berkomunikasi adalah kemampuan pustakawan untuk menjalin komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pemustaka yang sering dipergunakan dalam kegiatan memberikan jasa pelayanan perpustakaan dalam melayani pemustaka.

Untuk menciptakan suatu komunikasi yang “*touching*”, pustakawan harus mengingat 3 hal dalam berinteraksi dengan pemustaka yaitu:¹¹

1. Kontribusi pustakawan dalam komunikasi tersebut

Pustakawan harus bisa memberikan informasi kepada pemustaka.

Jika pustakawan tidak tahu apa-apa, tentunya ia dapat memberikan informasi apapun kepada pemustakanya.

¹¹Murniaty, “Membangun Image Pustakawan Melalui Keterampilan Berkomunikasi,” *Repository* (Medan: Perpustakaan Dan Sistem Informasi Universitas Sumatera Utara, 2006), h. 3-4. Diakses Pada Hari Kamis, 01 November 2018, Pukul 12.19 Wib. Dari [Http://Library.Usu.Ac.Id/Download/Fs/06009264.Pdf](http://Library.Usu.Ac.Id/Download/Fs/06009264.Pdf)

2. Kemampuan mendengar pustakawan

Pustakawan harus bisa mendengarkan pemustaka yang membutuhkan informasi yang mereka cari. Pustakawan harus mampu mendengarkan keluhan kesan pemustaka yang sulit dalam mencari koleksi dan bahan informasi yang mereka butuhkan sampai koleksi buku yang pemustaka cari itu ada.

3. Pustakawan hadir dihadapan pemustaka

Hal ini dimaksudkan agar pustakawan tidak hanya mengerti apa yang dikatakan oleh pemustaka, akan tetapi juga mengetahui bagaimana perasaan pemustaka ketika menyampaikan pesannya. Dalam mempelajari dan melatih kemampuan berkomunikasi, ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh pustakawan sebagai berikut ini:

- a. Ia harus dapat menyampaikan pesan dengan jelas dan tidak membingungkan
- b. Menciptakan kesan positif terhadap pemustaka perpustakaan
- c. Menciptakan iklim kerja yang baik sehingga mampu membantu mengangkat citra institusi di mata pemustaka perpustakaan

Untuk mencapai hal tersebut maka seseorang pustakawan haruslah memiliki sebagai berikut ini:¹²

- a. *Empathy* yaitu kemauan untuk mengerti orang lain
- b. Kepercayaan diri

¹²Murniaty, "Membangun Image Pustakawan Melalui Keterampilan Berkomunikasi," *Repository* (Medan: Perpustakaan Dan Sistem Informasi Universitas Sumatera Utara, 2006), h. 4. Diakses Pada Hari Kamis, 01 November 2018, Pukul 12.19 Wib. Dari [Http://Library.Usu.Ac.Id/Download/Fs/06009264.Pdf](http://Library.Usu.Ac.Id/Download/Fs/06009264.Pdf)

- c. Ketulusan untuk berhubungan dengan orang lain
- d. Keramahan, rasa simpati dan sikap hormat terhadap orang lain.¹³

Pada komunikasi interpersonal pustakawan dipengaruhi oleh keinginan untuk mendengar secara aktif (*listening*) dan menyikap makna yang sebenarnya. Makna pesan dapat diungkap dengan baik apabila pustakawan menepatkan dirinya sebagai pihak yang peduli, menghargai, memahami orang lain (*knowing another*). Dengan menempatkan diri sebagai orang yang peduli, menghargai dan memahami orang lain tidak otomatis membuat pemustaka menerima kehadiran pustakawan dengan pemahaman yang sama, mengetahui bentuk pemahaman orang lain terhadap diri sendiri (*knowing yourself*) dengan demikian dapat membantu meminimalisasi perbedaan tersebut.¹⁴

Persamaan pemahaman antara pustakawan dan pemustaka akan mendukung kelancaran komunikasi interpersonal diantara keduanya dengan suatu pemikiran bahwa kondisi hubungan tersebut harus dipertahankan atau terpelihara. Hal lain diperlukan dalam komunikasi interpersonal di perpustakaan adalah keterampilan pustakawan dalam menjembatani perbedaan usia, jender dan latar belakang lainnya antara dirinya dan pemustaka. Komunikasi yang baik memerlukan lebih baik banyak proses mendengar dibandingkan dengan berbicara maka dalam

¹³Murniaty, "Membangun Image Pustakawan Melalui Keterampilan Berkomunikasi," *Repository* (Medan: Perpustakaan Dan Sistem Informasi Universitas Sumatera Utara, 2006), h. 6. Diakses Pada Hari Kamis, 01 November 2018, Pukul 12.23 Wib. Dari [Http://Library.Usu.Ac.Id/Download/Fs/06009264.Pdf](http://Library.Usu.Ac.Id/Download/Fs/06009264.Pdf)

¹⁴Sujatna, *Inovasi Pustakawan Zaman Now* (Tangerang: Mahara Publishing, 2018), h.

layanan perpustakaan dimana kegiatan komunikasi pasti dihadirkan setiap pustakawan secara khusus harus memiliki keterampilan dalam mendengarkan aktif (*listening*).¹⁵

B. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal merupakan suatu *action oriented* ialah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi Interpersonal itu bermacam-macam yaitu:¹⁶

1. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain.

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk mengungkapkan perhatian kepada orang lain. Dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkukkan badan, menanyakan kabar kesehatan partner komunikasinya dan sebagainya. Pada prinsipnya komunikasi interpersonal hanya dimaksudkan untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain, dan untuk menghindari kesan dari orang lain sebagai pribadi yang tertutup, dingin, dan cuek.

2. Menemukan diri sendiri

Seseorang yang melakukan komunikasi interpersonal dengan orang lain untuk memperoleh informasi tentang diri sendiri dari orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk berbicara tentang apa yang disukai dan apa yang dibenci. Dengan saling membicarakan keadaan diri, minat, dan harapan maka

¹⁵Sujatna, *Inovasi Pustakawan Zaman Now*, h. 112

¹⁶Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, h. 19

seseorang memperoleh informasi berharga untuk mengenai jati diri, atau dengan kata lain menemukan diri sendiri.

3. Menemukan dunia luar

Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual. Komunikasi interpersonal diperoleh informasi, dan dengan informasi itu dapat dikenali dan ditemukan keadaan dunia luar yang sebelumnya tidak diketahui. Jadi komunikasi merupakan “jendela dunia”, karena dengan berkomunikasi dapat mengetahui berbagai kejadian di dunia luar.

4. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Setiap orang telah menggunakan banyak waktu untuk komunikasi interpersonal yang diabdikan untuk membangun dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

5. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

Komunikasi interpersonal ialah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung (dengan menggunakan media). Dalam prinsip komunikasi, ketika pihak komunikan menerima pesan atau informasi, berarti komunikan telah mendapat pengaruh dari proses komunikasi.¹⁷

¹⁷Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, h. 20

6. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu

Seseorang melakukan komunikasi interpersonal sekedar mencari kesenangan atau hiburan. Contohnya ketika berbicara dengan teman bertukar cerita-cerita lucu merupakan pembicaraan untuk mengisi dan menghabiskan waktu.

7. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan salah komunikasi (*miss communicatio*) dan salah interpretasi (*mis interpretation*) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan.

8. Memberikan bantuan (konseling)

Psikiater biasanya dalam pengobatan seseorang menggunakan komunikasi interpersonal. Dalam kehidupan sehari-hari pun dengan mudah diperoleh contoh yang menunjukkan fakta bahwa komunikasi interpersonal dapat dipakai sebagai pemberian bantuan (konseling) bagi orang lain yang memerlukan.¹⁸

Pada penjelasan dari tujuan komunikasi, maka ada pula fungsi dari komunikasi sebagai berikut ini:¹⁹

- a. Agar menjadi tahu (*to secure understanding*) dan memberitahukan (*surveillance*) misalnya antar hubungan pergaulan sehari-hari, surat edaran, pengumuman, pemberitahuan dan sebagainya.
- b. Menilai masukan (*input*) atau hasil (*output*) atau suatu pola pemikiran misalnya umpan balik, tanggapan atas pendapatan, evaluasi anggaran,

¹⁸Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, h. 21

¹⁹Musa Hubeis Dkk, *Komunikasi Profesional Perangkat Pengembangan*, h. 19-20

penilaian rencana dan sebagainya. Hal ini terkait dengan *to change the opinion*.

- c. Mengarahkan atau diarahkan misalnya manajer mengarahkan sumber tenaga, material, uang, mesin (kepada suatu tujuan), rapat kerja, seminar, penantaran latihan kerja, juklak (petunjuk pelaksanaan), juknis (petunjuk teknis), dan sebagainya. Hal ini terkait dengan *to change the attitude*.
- d. Memengaruhi dan dipengaruhi misalnya motivasi, persuasi, stimulasi dan sebagainya. Hal ini terkait dengan *to change the behaviour and society*.
- e. Mengandung beberapa fungsi insidental atau netral yang tidak langsung memengaruhi tercapainya tujuan dan hubungan dalam pergaulan sosial (*transmission of the social heritage*).²⁰

Dari paparan diatas terlihat bahwa komunikasi dapat menciptakan rasa pemahaman (*mutual understanding*), tingkat penerimaan (*common understanding* atau *mutual agreement*), dan motivasi terutama untuk menjawab hal terkait *who says* (sumber/komunikator), *what* (pesan), *in which channel* (saluran/ media), *to whom* (penerima), dan *in which effect* (akibat/ perubahan) di dalam keberhasilan melalui komunikasi.

C. Unsur-unsur dalam Proses Komunikasi

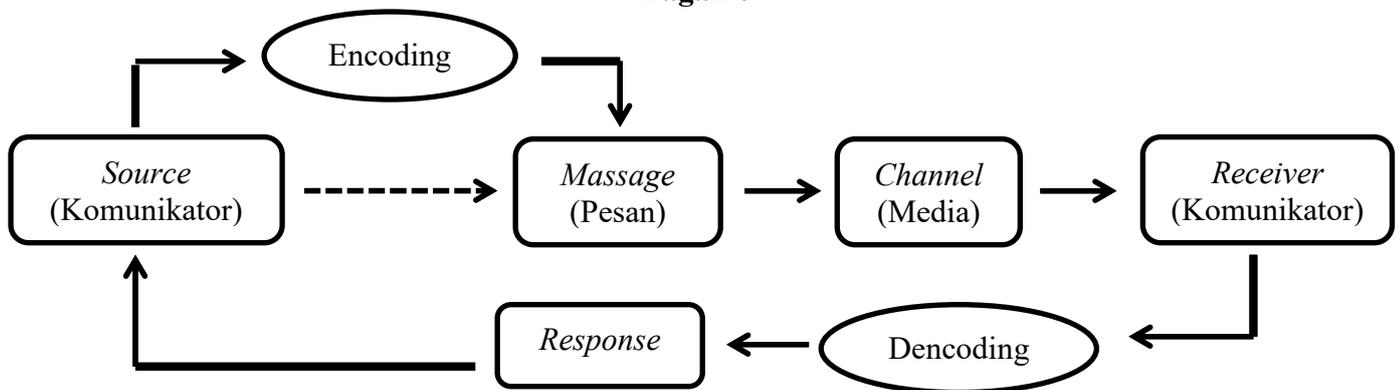
Komunikasi merupakan satu proses yang di dalamnya terdapat berbagai unsur sebagai berikut ini:

²⁰Musa Hubeis Dkk, *Komunikasi Profesional Perangkat Pengembangan*, h. 20

- a. Sumber (*source*)
- b. Pesan (*massage*)
- c. Saluran/ media (*channel*)
- d. Penerima (*receiver*)
- e. Efek (*effect*).

Untuk lebih jelas semua unsur komunikasi tersebut akan dapat dilihat pada gambar berikut ini:²¹

Bagan 6



Sumber: Proses Komunikasi Antarpribadi

Sumber (*source*) adalah pihak yang berinisiatif atau berkebutuhan untuk berkomunikasi, individu, kelompok, organisasi, perusahaan, dan lain-lain. Pihak sumber memiliki gagasan yang akan disampaikan kepada penerima. Gagasan diubah menjadi pesan melalui *encoding* yaitu proses mengubah gagasan menjadi simbol-simbol yang umum (kata, bahasa, tanda, gambar dan seterusnya). Sehingga dapat dipahami oleh penerima. Pesan (*massage*) merupakan hal-hal yang bersifat verbal dan/atau non verbal yang mewakii perasaan, pikiran, keinginan atau maksud sumber tadi. Saluran/

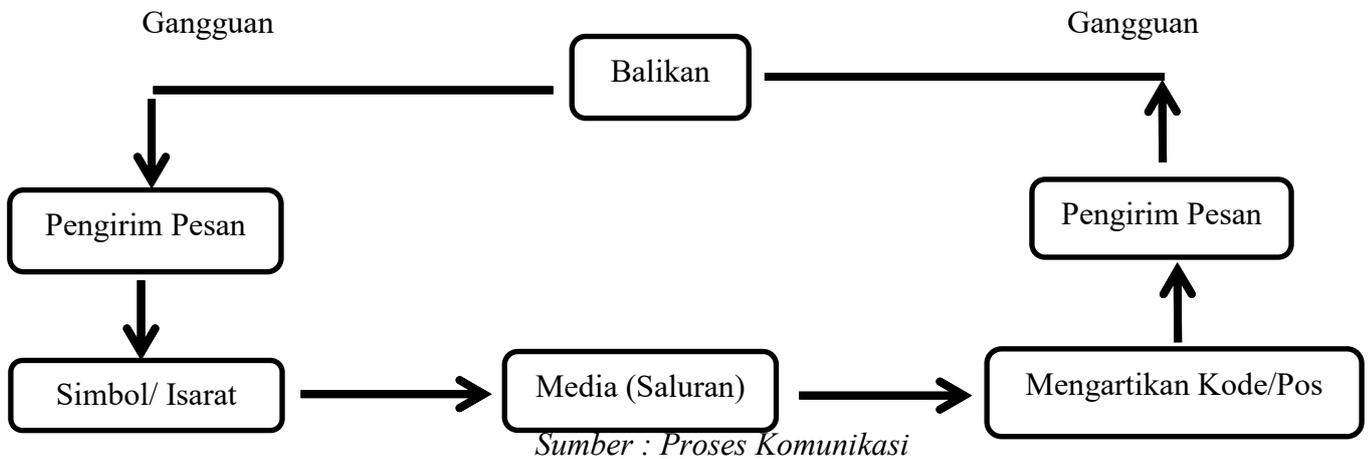
²¹Edi Harapan dan Syarwani Akhmad, *Komunikasi Antar Pribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*, h. 15

media (*channel*) adalah alat/wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesan kepada penerima. Penerima (*receiver*) adalah orang yang menerima pesan dari sumber. Penerima pesan ini menerjemahkan/menafsirkan seperangkat simbol verbal dan/atau nonverbal yang ia terima menjadi gagasan yang dapat ia pahami. Proses demikian disebut *decoding*. Efek (*effect*) adalah apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut.

Proses komunikasi dapat terjadi bila sumber (komunikator), bermaksud menyampaikan gagasan (informasi, saran, permintaan dan seterusnya) yang ingin disampaikan kepada penerima dengan maksud tertentu. Untuk itu dia menerjemahkan gagasan tersebut menjadi simbol-simbol (proses *encoding*) yang selanjutnya disebut pesan (*message*). Pesan tersebut disampaikan melalui (*channel*) tertentu misalnya dengan bertatap muka langsung, telepon, surat, dan seterusnya. Setelah pesan sampai pada penerima, selanjutnya itu terjadilah respons pada penerima pesan. Respons tertuju pada pengirim pesan. Komunikasi sebagai proses dapat divisualisasikan dalam bentuk bagan sebagai berikut ini:²²

²²Edi Harapan dan Syarwani Akhmad, *Komunikasi Antar Pribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*, h.17

Bagan 7



Proses komunikasi mempunyai komponen dasar berupa pengiriman pesan, penerima pesan dan pesan itu sendiri. Secara umum, proses komunikasi tersebut dapat dilihat pada gambar diatas sebagai berikut ini:²³

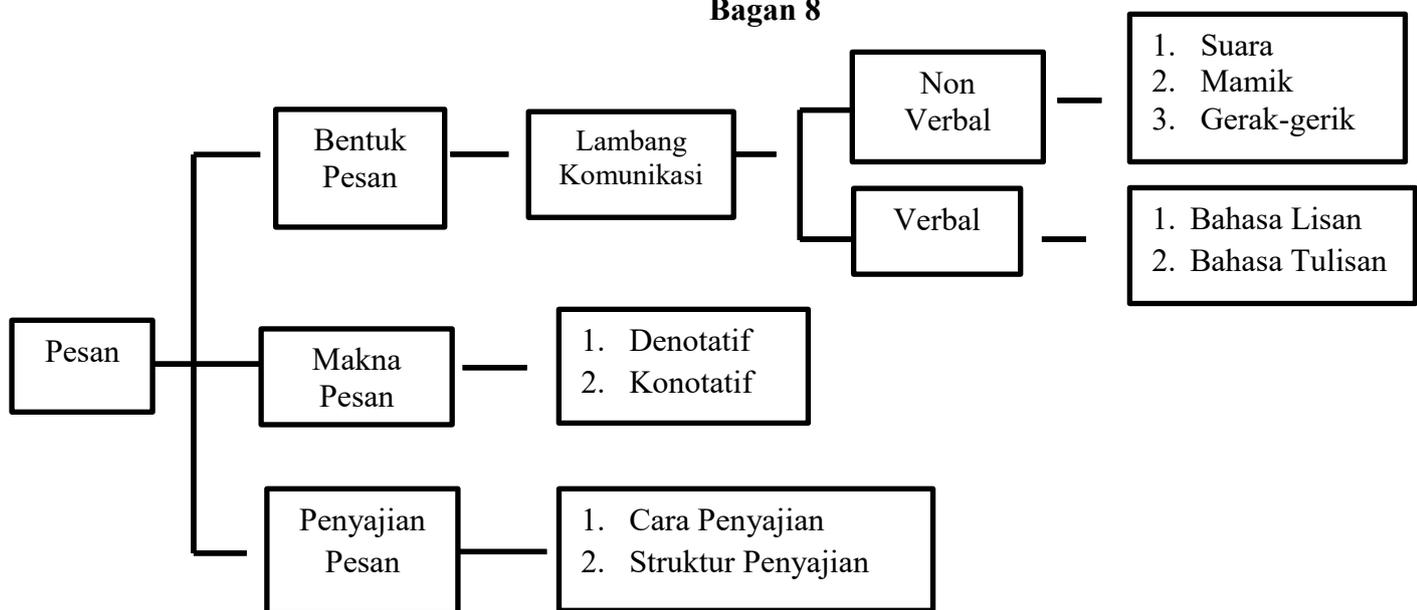
a. Pengiriman pesan (*Sender*) dan isi pesan/materi

Pengiriman pesan adalah orang yang mempunyai ide-ide atau buah pemikiran untuk disampaikan kepada seseorang dengan harapan dapat dipahami oleh orang yang menerima pesan sesuai dengan yang dimaksudkannya. Pesan adalah informasi yang akan disampaikan atau diekspresikan oleh pengirim pesan. Pesan dapat berbentuk verbal atau nonverbal dan pesan akan efektif bila diorganisir secara baik dan jelas. Materi pesan dapat berupa informasi, ajakan, rencana kerja, dan pertanyaan dan sebagainya.

²³Edi Harapan dan Syarwani Akhmad, *Komunikasi Antar Pribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*, h. 17

Pesan bisa didefinisikan segala sesuatu (verbal atau nonverbal) yang disampaikan komunikator kepada penerima pesan. Pesan juga punya kata lain *massage*, *content*, informasi atau isi yang disampaikan komunikator kepada penerima pesan. Adapun sejumlah lambang komunikasi diciptakan seperti bahasa lisan, bahasa tulis, suara, gerak-gerik dan isyarat lainnya. Lambang berfungsi untuk memperjelas pesan komunikasi. Bahasa lisan dan tulisan sering disebut dengan komunikasi verbal, sementara selain lisan dan tulisan (gerak, gerik, isyarat tangan, ekspresi wajah, sentuhan, warna pakaian). Sering disebut komunikasi non verbal. Pesan bisa digolongkan menjadi dua bersifat yaitu konotatif (makna kiasan atau bukan sebenarnya) dan denotatif (makna sebenarnya). Kata bisa secara konotatif racun, secara denotatif bearti dapat. Dapat dilihat pada bagan dibawah ini:²⁴

Bagan 8



Sumber: Proses Pesan yang Terjadi Pada Komunikasi

²⁴Nurudin, *Ilmu Komunikasi: Ilmiah Dan Populer*. (Jakarta: Rajawali, 2016), h. 46-47.

b. Simbol atau isyarat

Pada tahap ini pengirim pesan membuat kode atau simbol sehingga pesannya dapat dipahami oleh orang lain. Kode atau isyarat dapat berupa tanda (kata-kata, tulisan) yang disepakati untuk maksud tertentu. Biasanya seorang manajer sebuah organisasi menyampaikan pesan dalam bentuk kata-kata, gerakan, anggota badan (tangan, kepala, mata dan bagian muka lainnya). Tujuan penyampaian pesan adalah untuk mengajak, membujuk, mengubah sikap, perilaku atau menunjukkan arah tertentu.

Bila antara kedua belah pihak memahami makna simbol yang dikirimkan atau digunakan pada saat proses komunikasi terjadi maka proses komunikasi akan dapat berjalan efektif. Sebaliknya bila hanya ada satu pihak yang memahami simbol yang digunakan sedangkan pihak lain atau lawan berkomunikasi tidak memaknai arti simbol yang disampaikan maka proses komunikasi tidak akan berjalan efektif.²⁵

c. Media atau Perantara

Pada proses komunikasi peran media sangat penting. Media komunikasi adalah semua sarana yang dipergunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi. Secara sederhananya, media komunikasi dimaksudkan sebagai perantara atau “jembatan” dalam menyampaikan informasi dari seorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan agar informasi yang disebarkan berjalan efisien. Media untuk menyampaikan pesan berupa:

²⁵Edi Harapan dan Syarwani Akhmad, *Komunikasi Antar Pribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*, h. 18

televisi, radio, surat kabar, papan pengumuman, telepon, internet, *facebook*, *twitter*, faksimile dan lain sebagainya. Pemilihan media ini dapat dipengaruhi oleh isi pesan yang telah disampaikan, jumlah penerima pesan, situasi dan sebagainya.

Pada proses komunikasi antarpribadi peran media bisa menjadi penting dan bisa juga menjadi tidak begitu penting. Bila dua orang yang sedang menjalin komunikasi dengan bertatap muka secara langsung, maka peran dan keberadaan media tidak begitu penting. Tetapi bila proses komunikasi antarpribadi antara kedua belah pihak tidak bertemu secara langsung, maka peran media sebagai perantara menjadi hal yang sangat penting.²⁶

d. Mengartikan kode atau isyarat

Setelah pesan diterima melalui indra (telinga, mata dan sebagainya) maka si penerima pesan harus dapat mengartikan simbol atau kode dari pesan tersebut, sehingga dapat dimengerti atau dipahaminya. Kemampuan mengartikan kode oleh para pihak yang sedang menjalin komunikasi juga menjadi hal yang penting. Oleh sebab itu, penggunaan kode harus dipahami oleh kedua belah pihak yang sedang menjalin komunikasi. Kegagalan dalam proses berkomunikasi sering kali disebabkan oleh kegagalan para pihak dalam mengartikan kode yang dikirim maupun kode yang diterima.

²⁶Edi Harapan dan Syarwani Akhmad, *Komunikasi Antar Pribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*, h. 18

e. Penerima pesan (*Receiver*)

Penerima pesan dalam istilah komunikasi disebut *receive*, yaitu pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirimkan oleh sumber (komunikator). *Receiver* juga bisa disebut dengan istilah khalayak, sasaran, pembaca, pendengar, pemirsa, *audience*, *decoder* atau komunikan. Penerima pesan merupakan salah satu aktor dari proses komunikasi. Oleh karena itu, unsur penerima pesan tidak boleh diabaikan, karena berhasil tidaknya suatu proses komunikasi sangat ditentukan oleh penerima pesan. Penerima pesan adalah orang yang dapat memahami pesan dari si pengirim meskipun dalam bentuk code atau isyarat tanpa mengurangi arti pesan yang dimaksud oleh pengirim.²⁷

f. Balikan (*feedback*)

Balikan atau umpan balik adalah isyarat atau tanggapan yang berisi kesan dari penerima pesan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Tanpa balikan seorang pengiriman pesan. Hal ini penting bagi manajer atau pengirim pesan untuk mengetahui apakah pesan sudah diterima dengan pemahaman yang benar dan tepat. Balikan dapat disampaikan oleh penerima pesan atau orang lain yang bukan penerima pesan. Balikan yang disampaikan oleh penerima pesan pada umumnya merupakan balikan langsung yang mengandung pemahaman atas pesan tersebut dan sekaligus mengetahui apakah pesan itu akan dilaksanakan atau tidak.

²⁷Edi Harapan an Syarwani Akhmad, *Komunikasi Antar Pribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*, h. 20-2d

Balikan yang diberikan oleh orang lain didapat dari pengamatan pemberi balikan terhadap perilaku maupun ucapan penerima pesan. Pemberi balikan menggambarkan perilaku penerima pesan sebagai reaksi dari pesan yang diterimanya. Balikan bermanfaat untuk memberikan informasi, saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dan pembantu untuk menumbuhkan kepercayaan serta keterbukaan diantara komunikan, juga balikan dapat memperjelas persepsi.

g. Gangguan (*noise*)

Gangguan bukan merupakan bagian dari proses komunikasi akan tetapi mempunyai pengaruh dalam proses komunikasi, karena pada setiap hampir selalu ada hal yang mengganggu kita. Gangguan adalah hal yang merintangai atau menghambat komunikasi sehingga penerima salah menafsirkan pesan yang diterimanya.²⁸

D. Faktor Keberhasilan Komunikasi Interpersonal

Dalam buku Suranto Aw yang berjudul *komunikasi interpersonal* ada beberapa faktor yang sangat menentukan keberhasilan komunikasi interpersonal apabila dipandang dari sudut komunikator, komunikan dan pesan sebagai berikut ini:²⁹

1. Faktor keberhasilan dilihat dari sudut komunikator

- a. Kridibilitas adalah kewibawaan seorang komunikator dihadapan komunikan. Pesan yang disampaikan oleh seorang pustakawan yang

²⁸Edi Harapan dan Syarwani Akhmad, *Komunikasi Antar Pribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*, h. 21

²⁹Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, h. 84

kredibilitasnya tinggi akan lebih banyak memberi pengaruh terhadap penerima pesan atau pemustaka.

- b. Daya tarik adalah daya tarik fisik maupun non fisik. Adanya daya tarik dari pustakawan ini akan mengundang simpati pemustaka. Pada akhirnya pemustaka akan dengan mudah menerima pesan-pesan yang akan disampaikan oleh pustakawan.
- c. Kemampuan intelektual adalah tingkat kecakapan, kecerdasan dan keahlian seorang pustakawan karena ketika pemustaka bertanya kepada pustakawan, pustakawan harus mampu menjawab dengan cakap.
- d. Integritas atau keterpaduan sikap dan perilaku dalam aktivitas sehari-hari. Pustakawan yang memiliki kesesuaian antara ucapan dan tindakannya akan lebih disegani oleh pemustaka atau orang lain.
- e. Kepercayaan kalau pustakawan dipercaya oleh pemustaka, maka akan lebih mudah menyampaikan pesan dan mempengaruhi sikap pemustaka dan orang lain.
- f. Kepekaan sosial adalah suatu kemampuan pustakawan untuk memahami situasi lingkungan.
- g. Kematangan tingkat emosional adalah kemampuan komunikator untuk mengendalikan emosinya, sehingga tetap dapat melaksanakan komunikasi dalam suasana yang menyenangkan.³⁰

³⁰Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, h. 85

- h. Berorientasi kepada kondisi psikologis komunikan adalah seorang pustakawan perlu memahami kondisi psikologis pemustaka.
 - i. Komunikator harus bersikap supel, ramah, dan tegas adalah bahwa pustakawan harus bersikap ramah terhadap pemustaka.
2. Faktor keberhasilan dari sudut komunikan
- a. Komunikan yang cakap akan mudah menerima dan mencerna materi yang diberikan komunikator.
 - b. Komunikan yang mempunyai pengetahuan yang luas akan cepat menerima komunikasi yang diberikan komunikator.
 - c. Komunikan harus bersikap ramah, supel dan pandai bergaul agar tercipta proses komunikasi yang lancar.
 - d. Komunikan harus memahami dengan siapa ia berbicara.
 - e. Komunikan bersikap bersahabat dengan komunikator.
3. Faktor keberhasilan dilihat dari sudut pesan
- a. Pesan komunikasi interpersonal perlu dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menumbuhkan perhatian komunikan.
 - b. Lambang-lambang yang dipergunakan harus benar-benar dapat dipahami oleh kedua belah pihak yaitu komunikator dan komunikan.
 - c. Pesan-pesan tersebut disampaikan secara jelas dan sesuai dengan kondisi maupun situasi setempat.³¹
 - d. Tidak menimbulkan multi-interpretasi atau penafsiran yang berlainan.

³¹Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, h. 85

- e. Sediakan informasi yang praktis, berguna, dan membantu komunikasi belah pihak yaitu komunikator dan komunikan melakukan tindakan yang diinginkan.
- f. Berikan fakta, buku kesan dengan cara menyampaikan konkret, detail dan spesifik disertai bukti untuk mendukung opini.
- g. Tawarkan rekomendasi dengan cara mengemukakan langkah-langkah yang disarankan untuk membantu komunikasi menyelesaikan masalah yang dihadapi.³²

E. Sikap yang Mendukung Komunikasi Interpersonal

Menurut salah satu para ahli yaitu Devito mengemukakan lima sikap yang perlu dipertimbangkan ketika seseorang merencanakan komunikasi interpersonal. Indikator yang dipakai untuk variabel x yaitu menggunakan teori Devito ada lima sikap positif yang mendukung komunikasi interpersonal tersebut sebagai berikut ini:³³

a. Keterbukaan

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenaan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidak lah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya, tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran

³²Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, h. 86

³³Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, h. 82

dalam merespon segala stimulasi komunikasi. Ada tiga aspek keterbukaan dalam komunikasi interpersonal pustakawan yaitu.³⁴

1. Komunikator (pustakawan) harus terbuka kepada komunikannya (pemustaka).
2. Mengacu pada ketersediaan komunikator (pustakawan) untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang dari komunikan (pemustaka). Apabila ada pengunjung perpustakaan yang diam dan kebingungan maka pustakawan harus memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap pengunjung tersebut.
3. Kepemilikan perasaan dan pikiran dimana komunikator (pustakawan) mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan bertanggung jawab terhadap ucapannya dan pesan yang diberikan kepada komunikan (pemustaka).

b. Empati

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kacamata orang lain. Orang yang berempati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan

³⁴Daryono, "Komunikasi Antarpribadi Pustakawan Dengan Pemustaka Dalam Memberi Layanan Jasa Di Perpustakaan". *Jurnal Kepustakaan Dan Masyarakat Membaca*. Vol. 1 No. 33, Januari – Juni 2017, h. 6-87 Diakses Pada Kamis, 01 November 2018, Pukul 12.33 Wib. Dari [Http://Repository.Unib.Ac.Id/16825/1/Komunikasi%20antar%20pribadi.Pdf](http://Repository.Unib.Ac.Id/16825/1/Komunikasi%20antar%20pribadi.Pdf)

keinginan mereka.³⁵ Jika dikaitkan dengan layanan di perpustakaan dimana pustakawan mengetahui kesusahan atau kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan.³⁶

c. Sikap mendukung

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*) artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.³⁷ Jika diterapkan di perpustakaan sikap mendukung ini maksudnya adalah pustakawan harus berusaha menciptakan suasana nyaman, fleksibel, dan mendukung para pencari informasi untuk berkomunikasi dengan pemustaka. Pustakawan menunjukkan sikap bahwa pustakawan siap membantu para tamunya (pemustaka). Hindarkan sikap seolah-olah pustakawan mengawasi para pengunjung perpustakaan.³⁸

d. Sikap positif

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk dan perilaku. Dalam bentuk sikap maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif,

³⁵Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, h 82

³⁶Daryono, "Komunikasi Antarpribadi Pustakawan Dengan Pemustaka Dalam Memberi Layanan Jasa Di Perpustakaan". *Jurnal Kepustakaan Dan Masyarakat Membaca*. Vol. 1 No. 33, Januari – Juni 2017, h. 7. Diakses Pada Kamis, 01 November 2018, Pukul 12.33 Wib. Dari [Http://Repository.Unib.Ac.Id/16825/1/Komunikasi%20antar%20pribadi.Pdf](http://Repository.Unib.Ac.Id/16825/1/Komunikasi%20antar%20pribadi.Pdf)

³⁷Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, h 83

³⁸Muhibah Risfatatih, "Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Citra Layanan Sirkulasi Di Upt Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang". *Jurnal Ilmu Perpustakaan* (Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, [?]), h. 5-6. Diakses Pada Kamis, 24 Januari 2018, Pukul 10.12 Wib. Dari [Https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jip/Article/View/14836](https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jip/Article/View/14836)

bukan prasangka dan curiga. Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap antara lain:

- 1) Menghargai orang lain
- 2) Berpikir positif terhadap orang lain
- 3) Tidak menaruh curiga segera secara berlebihan
- 4) Meyakini pentingnya orang lain
- 5) Memberikan pujian
- 6) Penghargaan
- 7) Komitmen menjalin kerjasama³⁹

Jika diterapkan dalam perpustakaan sikap positif ini bagi seorang pustakawan harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong para pengunjung perpustakaan lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi yang kondusif agar interaksi antara pustakawan dengan pemustaka menjadi lebih efektif.⁴⁰

e. Kesetaraan

Kesetaraan ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Harus disadari bahwa semua orang bernilai dan memiliki sesuatu yang penting yang bisa diberikan pada orang lain. Kesetaraan dalam komunikasi antarpribadi harus ditunjukkan dalam proses

³⁹Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, h 83

⁴⁰Daryono, "Komunikasi Antarpribadi Pustakawan Dengan Pemustaka Dalam Memberi Layanan Jasa Di Perpustakaan". *Jurnal Kepustakaan Dan Masyarakat Membaca*. Vol. 1 No. 33, Januari – Juni 2017, h. 7. Diakses Pada Kamis, 01 November 2018, Pukul 12.33 Wib. Dari [Http://Repository.Unib.Ac.Id/16825/1/Komunikasi%20antar%20pribadi.Pdf](http://Repository.Unib.Ac.Id/16825/1/Komunikasi%20antar%20pribadi.Pdf)

pergantian peran sebagai pembicara dan pendengar. Sikap kesetaraan dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap antara lain:

- 1) Menempatkan diri setara dengan orang lain
- 2) Menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda
- 3) Mengakui pentingnya kehadiran orang lain
- 4) Tidak memaksakan kehendak
- 5) Komunikasi dua arah
- 6) Saling memerlukan
- 7) Suasana komunikasi: akrab dan nyaman⁴¹

Jika dihubungkan dengan layanan perpustakaan adalah proses pergantian peran pustakawan dengan pemustaka yaitu pustakawan merubah diri seakan-akan menjadi pemustaka.⁴² Dapat juga dikatakan bahwa dalam sikap kesetaraan untuk pustakawan harus memandang semua yang mengunjungi perpustakaan merupakan orang-orang penting yang harus dihormati tanpa syarat. Jangan membeda-bedakan perlakuan pada pengunjung hanya karena penampilannya atau karena gelar akademisnya. Semua pengunjung perpustakaan merupakan pencari informasi yang harus dibantu secara proporsional, sehingga mereka puas atas layanan informasi yang diberikan. Hal penting lainnya berkaitan dengan kesetaraan adalah pustakawan jangan merasa bahwa dirinya lebih

⁴¹Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, h. 84

⁴²Daryono, "Komunikasi Antarpribadi Pustakawan Dengan Pemustaka Dalam Memberi Layanan Jasa Di Perpustakaan". *Jurnal Kepustakaan Dan Masyarakat Membaca*. Vol. 1 No. 33, Januari – Juni 2017, h. 7. Diakses Pada Kamis, 01 November 2018, Pukul 12.33 Wib. Dari [Http://Repository.Unib.Ac.Id/16825/1/Komunikasi%20antar%20pribadi.Pdf](http://Repository.Unib.Ac.Id/16825/1/Komunikasi%20antar%20pribadi.Pdf)

pintar dari tamunya, jangan menggurui, tapi tunjukkan bahwa pustakawan bisa membantu mereka tanpa membuat mereka merasa bodoh.⁴³

F. Komunikasi Verbal

Pesan verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata, mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data dan informasi serta menjelaskan, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat dan bertengkar.⁴⁴

Komunikasi verbal dapat dikatakan juga komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara lisan maupun secara tulisan. Komunikasi verbal mencakup aspek-aspek berikut ini:⁴⁵

- a. Perbendaharaan kata-kata (*vocabulary*), yaitu komunikasi tidak akan efektif jika pesan disampaikan dengan kata-kata yang tidak dimengerti. Oleh karena itu, olah kata merupakan hal penting dalam berkomunikasi.
- b. Kecepatan (*racing*) yaitu komunikasi lebih efektif dan sukses jika kecepatan bicara dapat diatur dengan baik, tidak terlalu cepat atau terlalu lambat.

⁴³Muhibah Risfatatih, "Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Citra Layanan Sirkulasi Di Upt Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang". *Jurnal Ilmu Perpustakaan* (Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, [?]), h. 6. Diakses Pada Kamis, 24 Januari 2018, Pukul 10.12 Wib. Dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/14836>

⁴⁴Rd. Nia Kania Kurniawati, *Komunikasi Antar Pribadi: Konsep Dan Teori Dasar*, h. 27

⁴⁵Irma Sari M, *Berkomunikasi*, h. 11

- c. Intonasi suara yaitu akan memengaruhi arti pesan secara dramatis sehingga pesan akan menjadi lain artinya jika diucapkan dengan intonasi suara yang berbeda dan intonasi suara yang tidak proporsional merupakan hambatan dalam berkomunikasi.
- d. Humor yaitu komunikasi yang dapat meningkatkan kehidupan yang bahagia, memberikan catatan bahwa dengan tertawa dapat membantu menghilangkan stres dan nyeri, tertawa mempunyai hubungan fisik dan psikis, dan humor merupakan selingan dalam berkomunikasi.
- e. Singkat dan jelas yaitu komunikasi dapat efektif jika disampaikan secara singkat dan jelas, langsung pada pokok permasalahannya sehingga lebih mudah dimengerti.
- f. Waktu yang tepat (*timing*) yaitu seseorang yang bersedia untuk berkomunikasi berarti dapat menyediakan waktu untuk mendengarkan atau memperhatikan pesan yang disampaikan.

G. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah penyampaian pesan tanpa kata-kata. Komunikasi nonverbal memberikan arti pada komunikasi verbal. Yang termasuk komunikasi nonverbal adalah sebagai berikut ini:⁴⁶

- a. Ekspresi wajah

Ekspresi wajah merupakan sumber yang kaya dengan komunikasi karena ekspresi wajah mencerminkan suasana emosi seseorang. Jika diterapkan di perpustakaan pada semua ekspresi wajah baik itu disengaja

⁴⁶Irma Sari M, *Berkomunikasi*, h. 12

dilakukan oleh pustakawan atau tidak disengaja itu dapat melengkapi atau seperti menggantikan verbal. Misalnya: menaikkan atau menurunkan alis mata, mengerlingkan mata, menelan ludah, mengeraskan rahang, tersenyum lebar.

b. Kontak mata

Kontak mata merupakan sinyal alamiah untuk berkomunikasi. Dengan mengadakan kontak mata selama berinteraksi atau tanya jawab berarti orang tersebut terlibat dan menghargai lawan bicaranya dengan kemauan untuk memperhatikan dan bukan sekadar mendengarkan. Melalui kontak mata juga memberikan kesempatan kepada orang lain untuk mengobservasi yang lainnya. Jika diterapkan di perpustakaan pustakawan sebaiknya menjaga kontak mata langsung dengan pemustaka, tetapi jangan sampai berlebihan/ terlalu lama. Misalnya: apabila pustakawan melakukan kontak mata dengan pemustaka berarti pustakawan tersebut kesannya memperhatikan dan menghargai pemustaka.⁴⁷

c. Sentuhan

Sentuhan merupakan bentuk komunikasi personal mengingat sentuhan lebih bersifat spontan dari pada komunikasi verbal. Beberapa pesan seperti perhatian yang sungguh-sungguh, dukungan emosional, kasih sayang, atau simpati dapat dilakukan melalui sentuhan. Jika diterapkan di perpustakaan misalnya: pustakawan memberikan sentuhan tepukan

⁴⁷Endang Fatmawati, "Pentingnya Komunikasi Nonverbal Saat Pustakawan Melayani Pemustaka". *Buletin Sangkakala: Menyuarakan Pembaharuan Dan Kemajuan*. Edisi Ke-8 Tahun 2010, h. 11-12. Diakses Pada Kamis, 01 November 2018, Pukul 12.37 Wib. Dapat Dilihat Pada [Http://Eprints.Undip.Ac.Id/65551/1/Pentingnya_Komunikasi_Non..._Buletin_Sangkakala_Ed._8_Tahun_2010.Pdf](http://Eprints.Undip.Ac.Id/65551/1/Pentingnya_Komunikasi_Non..._Buletin_Sangkakala_Ed._8_Tahun_2010.Pdf)

punggung kepada pemustaka yang bingung mencari buku di rak, sambil berkata “Sabar ya pak, saya bantu nyari ya mudah-mudahan bisa ditemukan”. Cara seperti ini merupakan bentuk perhatian pustakawan dan akan lebih menenangkan kondisi pemustaka saat itu.

d. Poster tubuh dan gaya berjalan

Poster tubuh dan gaya berjalan merupakan ekspresi diri yang diperlihatkan melalui cara seseorang berjalan, duduk, berdiri, dan bergerak. Poster tubuh dan gaya berjalan merefleksikan emosi, konsep diri, dan tingkat kesehatannya. Sikap pustakawan yang cenderung tegak akan mengirimkan pesan percaya diri, menunjukkan kompetensi, kerajinan, dan kekuatan.

Jika diterapkan di perpustakaan seorang pustakawan berjalan, duduk, berdiri dan bergerak memperlihatkan ekspresi dirinya. Postur tubuh dan gaya berjalan merefleksikan emosi, konsep diri, dan juga tingkat kesehatan pustakawan. Misalnya: sebagai wujud ketertarikan dan perhatian, maka pustakawan dapat mencondongkan badan ke arah pemustaka pada saat menyapa untuk membangun hubungan akrab dengan pemustaka, maka pustakawan dapat menggunakan sebuah gerak telapak kanan ke atas dengan memulai untuk jabat tangan.⁴⁸

⁴⁸Endang Fatmawati, “Pentingnya Komunikasi Nonverbal Saat Pustakawan Melayani Pemustaka”. *Buletin Sangkakala: Menyuarakan Pembaharuan Dan Kemajuan*. Edisi Ke-8 Tahun 2010, h. 12. Diakses Pada Kamis, 01 November 2018, Pukul 12.37 Wib. Dapat Dilihat Pada [Http://Eprints.Undip.Ac.Id/65551/1/Pentingnya_Komunikasi_Non..._Buletin_Sangkakala_Ed._8_Tahun_2010.Pdf](http://Eprints.Undip.Ac.Id/65551/1/Pentingnya_Komunikasi_Non..._Buletin_Sangkakala_Ed._8_Tahun_2010.Pdf)

e. Suara rintihan, menarik napas panjang, dan tangisan

Suara rintihan, menarik napas panjang, dan tangisan merupakan salah satu ungkapan perasaan dan pikiran seseorang yang dapat dijadikan komunikasi. Apabila dikombinasikan dengan bentuk komunikasi nonverbal lainnya, desis pun dapat menjadi pesan yang sangat jelas. Jika diterapkan di perpustakaan misalnya: pustakawan dalam layanan bercerita (*story telling*), maka agar pesan dapat diterima anak-anak dengan mudah, pustakawan dapat melakukannya dengan penuh ekspresif seperti menirukan suara ayam berkokok (petok-petok) saat pemustaka berisik, maka pustakawan dapat mendesis ‘sstt....sstt’.

f. Gerak isyarat

Gerak isyarat merupakan media komunikasi yang dapat mempertegas pembicaraan. Penggunaan isyarat sebagai total dari komunikasi seperti mengetuk-ngetukan kaki atau menggerakkan tangan selama berbicara menunjukkan seseorang dalam keadaan tertekan, bingung, atau sebagai upaya untuk menghilangkan tekanan. Jika diterapkan di perpustakaan misalnya: pustakawan hendaknya membiasakan dengan menunjukkan siap membantu dengan “telapak tangan terbuka”.

g. Komunikasi objek

Pada komunikasi objek yang paling umum bagi pustakawan adalah terkait dengan penampilan seperti penggunaan pakaian seragam, ros, pin, potongan rambut, simbol-simbol, sandi, ataupun warna. Jika diterapkan di perpustakaan pustakawan harus melayani pemustaka dengan cara

berpakaianya sopan, serasi, sederhana, sesuai, dan menarik. Misalnya: pustakawan harus *good appearance* dalam melayani pemustaka. Hal ini salah satunya adalah nampak dari seragam yang digunakan, seperti kerapian baju, pin, dan kartu pengenalan yang dikenakan.⁴⁹

h. Dokumen perpustakaan

Maksudnya bahwa tampilan keseluruhan dokumen yang ada di perpustakaan juga dapat mengungkapkan pesan nonverbal. Jika diterapkan di perpustakaan pustakawan harus dapat menghasilkan pesan yang ditulis dengan penuh ketelitian, rapi, profesional, dan teratur dengan baik. Misalnya: pustakawan yang menyetempel kartu anggota perpustakaan, namun tinta capnya miring, mengenai muka pas foto, atau terbalik tulisannya. Hal seperti ini dapat mengandung pesan nonverbal negatif dari pemustakanya.

i. Ruang

Cara pengaturan ruangan bagi pustakawan di tempat kerja dapat mengirim pesan nonverbal tentang seberapa tingkat keterbukaan pustakawannya. Selain itu juga kondisi ruang kerja yang berantakan, kotor, dokumen, berserakan, semrawut, juga menunjukkan makna tersendiri bagi pemustaka yang melihat. Jika diterapkan di perpustakaan pustakawan harus dapat menjaga kerapian dan fungsi tempat kerja. Misalnya: pustakawan

⁴⁹Endang Fatmawati, "Pentingnya Komunikasi Nonverbal Saat Pustakawan Melayani Pemustaka". *Buletin Sangkakala: Menyuarakan Pembaharuan Dan Kemajuan*. Edisi Ke-8 Tahun 2010, h. 12. Diakses Pada Kamis, 01 November 2018, Pukul 12.37 Wib. Dapat Dulihat Pada [Http://Eprints.Undip.Ac.Id/65551/1/Pentingnya Komunikasi Non... Buletin Sangkakala Ed. 8 Tahun 2010.Pdf](Http://Eprints.Undip.Ac.Id/65551/1/Pentingnya_Komunikasi_Non..._Buletin_Sangkakala_Ed._8_Tahun_2010.Pdf)

yang melayani pemustaka dalam ruang sirkulasi sistem tertutup, maka pesan yang ditangkap pemustaka juga sepertinya layanannya harus sistem tunggu informasi, sehingga pesan yang muncul di benak pemustaka adalah kemungkinan pelayanannya lama.⁵⁰

j. Wilayah

Setiap pustakawan pasti mempunyai wilayah sendiri agar merasa nyaman. Begitu juga para pemustakanya. Namun justru yang jadi masalah adalah bahwa jarak antara pustakawan dan pemustaka saat berkomunikasi terkadang menimbulkan persepsi yang berbeda. Fungsi dari wilayah ini adalah agar terciptanya kedekatan emosional antara pustakawan dan pemustaka untuk menunjukkan kehangatan dan mengurangi perbedaan status. Jika diterapkan di perpustakaan misalnya: pustakawan yang menyampaikan pesan tentang cara menelusur melalui OPAC (*Online Public Access Catalogue*).⁵¹ Namun pustakawan tersebut tetap berada di dalam *counter* petugas dan hanya berbicara verbal saja. Sehingga jarak antara pemustaka dan pustakawan terkesan jauh. Pada kasus ini akan lebih baik apabila pemustaka dan mempraktekkan langsung di OPAC (*Online*

⁵⁰Endang Fatmawati, "Pentingnya Komunikasi Nonverbal Saat Pustakawan Melayani Pemustaka". *Buletin Sangkakala: Menyuarakan Pembaharuan Dan Kemajuan*. Edisi Ke-8 Tahun 2010, h. 13. Diakses Pada Kamis, 01 November 2018, Pukul 12.37 Wib. Dapat Dilihat Pada [Http://Eprints.Undip.Ac.Id/65551/1/Pentingnya_Komunikasi_Non..._Buletin_Sangkakala_Ed._8_Tahun_2010.Pdf](http://Eprints.Undip.Ac.Id/65551/1/Pentingnya_Komunikasi_Non..._Buletin_Sangkakala_Ed._8_Tahun_2010.Pdf)

⁵¹Noorika Retno Widuri, "Komunikasi Nonverbal Sebagai Upaya Optimalisasi Layanan Perpustakaan". *Majalah Media Pustakawan: Media Komunikasi Antar Pustakawan*. Vol. 22 No. 2 Tahun 2015, h. 9-10. Diakses Pada Kamis, 01 November 2018, Pukul 12.53 Wib. Dapat Diakses Dilihat https://Www.Researchgate.Net/Profile/Noorika_Widuri/Publication/326766594_Komunikasi_Non_Verbal_Sebagai_Upaya_Optimalisasi_Layanan_Perpustakaan/Links/5b628293458515c4b25935c1/Komunikasi-Non-Verbal-Sebagai-Upaya-Optimalisasi-Layanan-Perpustakaan.Pdf

Public Access Catalogue) ditambah dengan komunikasi nonverbal tentang bagaimana cara menelusurnya.

k. Waktu

Bagaimana pustakawan mengatur dan menggunakan waktu untuk melayani pemustaka akan menunjukkan kepribadian dan sikap pustakawan. Saat melayani pemustaka, pustakawan dituntut bisa menggunakan waktu secara tepat dan bijaksana. Jika diterapkan di perpustakaan misalnya: pustakawan yang melayani pemustaka dengan ketulusan hati sampai membantu menemukan informasi yang dibutuhkan pemustaka dalam waktu yang lama, maka hal ini dapat memberikan isyarat kesungguhan pustakawan dalam melayani pemustaka.⁵²

H. Pustakawan Melayani Pemustaka di Perpustakaan

Pustakawan menurut UU No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 8 mengatakan bahwa pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakwanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁵³

Pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi

⁵²Endang Fatmawati, "Pentingnya Komunikasi Nonverbal Saat Pustakawan Melayani Pemustaka". *Buletin Sangkakala: Menyuarakan Pembaharuan Dan Kemajuan*. Edisi Ke-8 Tahun 2010, h. 13. Diakses Pada Kamis, 01 November 2018, Pukul 12.37 Wib. Dapat Dilihat Pada [Http://Eprints.Undip.Ac.Id/65551/1/Pentingnya_Komunikasi_Non..._Buletin_Sangkakala_Ed._8_Tahun_2010.Pdf](http://Eprints.Undip.Ac.Id/65551/1/Pentingnya_Komunikasi_Non..._Buletin_Sangkakala_Ed._8_Tahun_2010.Pdf)

⁵³Perpustakaan Nasional, *Undang-Undang No.43 Tahun 2009 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2014)

dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Pustakawan merupakan seorang yang berkarya secara profesional di bidang perpustakaan dan informasi.⁵⁴

Dapat juga dikatakan bahwa pustakawan adalah pejabat fungsional yang berkedudukan sebagai pelaksana penyelenggaraan tugas utama kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi pada instansi pemerintah.⁵⁵

Dapat disimpulkan dari uraian diatas bahwa pustakawan ialah seseorang yang bekerja di [perpustakaan](#) dan membantu orang menemukan [buku](#), [majalah](#), dan informasi lain yang dibutuhkan pengunjung/ pemustaka yang datang ke perpustakaan.

Didalam perpustakaan ada pustakawan dan ada pula pemustaka yang akan dilayani oleh pustakawan. Adapun pengertian Pemustaka menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 9 menyatakan bahwa:

“Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”

⁵⁴Rachman Hermawan Dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi Dan Kode Etik Pustakawan Indonesia* (Jakarta: Sagung Seto, 2010), h. 45- 46

⁵⁵Mulyadi, *Profesi Keputakawanan: Bakal Calon Pustakawan Tingkat Ahli* (Palembang: Rafah Press, 2011), h. 31

Dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengunjung/pengguna perpustakaan baik perseorangan atau kelompok yang memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan.

Menurut Qalyubi dkk yang dikutip oleh Fransisca Rahayuningsih dalam buku yang berjudul *mengukur kepuasan pemustaka: menggunakan metode LibQual* menyatakan bahwa ada berbagai sifat dan karakter pemakai yang perlu dipahami agar tenaga perpustakaan dapat menghadapinya dengan baik. Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi pemakai sebagai berikut ini:⁵⁶

1. Pemakai yang pendiam dapat dipahami dengan cara menyambut dengan ramah tamah dan mencoba menarik perhatiannya.
2. Pemakai yang tidak sabar dapat diatasi dengan cara mengatakan kepada mereka bahwa kita akan membantunya semaksimal mungkin dan sesegera mungkin serta mengucapkan terima kasih dan memohon maaf atas ketidak nyamanan dalam pelayanan perpustakaan
3. Pemakai yang banyak bicara diatasi dengan cara mengenali pemakai dengan mengucapkan salam, menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup
4. Pemakai yang banyak permintaan diatasi dengan cara mengucapkan salam apabila pemakai tersebut datang ke *counter* kita, mendengarkan permintaannya segera memenuhi permintaan pemakai, meminta maaf dan

⁵⁶Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 10

menyarankan alternatif lain serta tersenyum setiap saat meskipun kita merasa jengkel.

5. Pemakai yang ragu dapat diatasi dengan cara menanamkan kepercayaan, bersikap tenang, dan tidak memberikan terlalu banyak pilihan pada pemakai dan mencoba mengikuti selera pemakai.
6. Pemakai yang senang membantah atau mendebat dapat diatasi dengan cara bersikap tenang, tidak menunjukkan reaksi apabila pemakai tersebut berada pada pihak yang salah, mengemukakan argumen yang masuk akal agar pemakai menghargai kita dan tidak boleh terpancing untuk berdebat.
7. Pemakai yang lugu diatasi dengan cara menerima pemakai apa adanya, meluangkan waktu untuk membantu dengan menanyakan keperluannya, dan melayani berdasarkan permintaan serta tidak membohongi pemakai .
8. Pemakai yang siap mental diatasi dengan cara membiarkan pemakai memilih yang disukai, tidak banyak bertanya, memuji pemakai dan mengucapkan terima kasih atas kedatangan pemakai.⁵⁷
9. Pemakai yang curiga diatasi dengan cara mengusahkan untuk memberikan jaminan yang baik kepada pemakai serta memberikan kesempatan untuk menukarkan kembali yang telah diperolehnya, jangan menunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul atau ragu-ragu atau bimbang.
10. Pemakai yang sombong diatasi dengan cara bersikap tenang memuji kedatangannya tetap sabar menghadapi segala sikapnya, tidak

⁵⁷Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual*, h.11

menanggapi terlalu serius, dan memberikan kesan bahwa pemakai tersebut perlu dihormati.⁵⁸

Menghadapi berbagai karakter pemustaka tersebut, maka pustakawan harus mampu mengenali karakter pemustakanya dan mencoba memahami suasana hatinya. Dengan demikian pustakawan tidak salah dalam memberikan pelayanan kepada setiap individu sesuai dengan hak yang harus diterima oleh pemustaka. Hal ini yang dapat dilakukan pustakawan adalah harus senantiasa mengingatkan pemustakanya dalam melaksanakan kewajibannya sehingga ada keseimbangan antara hak dan kewajiban pemustaka.⁵⁹

Pustakawan dalam melayani pemustaka pasti ada sebuah layanan pengguna merupakan salah satu kegiatan pokok perpustakaan. Layanan perpustakaan adalah penyediaan segala alat bantu penelusurannya, maka tujuan dari layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dengan kata lain tujuan layanan perpustakaan adalah cara untuk mempertemukan pembaca (pemakai) dengan bahan pustaka yang mereka minati.⁶⁰

Kegiatan layanan perpustakaan merupakan inti dari seluruh kegiatan perpustakaan. Keberhasilan sebuah lembaga perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas layanan perpustakaan. Layanan merupakan suatu kegiatan

⁵⁸Achmad Dkk, *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2012), h. 45

⁵⁹Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual*, h. 12

⁶⁰Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, h. 135

penyediaan bahan pustaka secara tepat, akurat, dan cepat untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakai. Tujuan perpustakaan memberikan layanan kepada masyarakat agar bahan pustaka yang telah dihimpun dan diolah sebaik-baiknya dapat dimanfaatkan oleh pembaca.⁶¹

Layanan perpustakaan akan menjadi sangat penting bila perpustakaan mampu menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pemakai dan berhasil menyediakan informasi bahan pustaka secara cepat dan tepat. Pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan pemakai sebagai tolok ukur keberhasilan. Oleh karena itu, layanan perpustakaan berorientasi kepada kepuasan pengguna. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di perguruan tinggi maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi. Tujuan dan fungsi layanan perpustakaan perguruan tinggi adalah memenuhi keperluan informasi di lingkungan perguruan tinggi (mahasiswa dan dosen), melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan menunjang peneliti. Oleh sebab itu, perpustakaan perguruan tinggi perlu dilengkapi bahan pustaka referensi pada semua tingkat akademis dan disediakan ruang diskusi serta jasa peminjaman.⁶²

Adapun untuk indikator variabel Y menurut Parasuraman yang dikutip oleh Elva Rahmah menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi kualitas

⁶¹Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern Dan Profesional* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), h. 181

⁶²Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern Dan Profesional*, h. 182- 183.

pelayanan yang menjadi tolak ukur dalam menentukan pelayanan kepada pemustaka sebagai berikut ini:⁶³

a. Realibilitas (*Reliability*)

Realibilitas berkaitan dengan kemampuan perpustakaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Dalam memberikan pelayanan perpustakaan pustakawan menggunakan prosedur layanan yang terdapat dalam SOP perpustakaan. Prosedur layanan pemustaka bertujuan agar bahan pustaka dapat dimanfaatkan secara optimal serta memberikan layanan secara cepat dan tepat untuk dapat memuaskan pemustaka. Kemudian di dalam memberikan pelayanan perpustakaan memperhatikan asas sebagai berikut: berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka, diberikan kepada pemustaka atas dasar keseragaman, keadilan, pemerataan, dilaksanakan secara optimal dan dilandasi oleh peraturan yang jelas, dan dilaksanakan secara cepat, tepat, dan mudah melalui cara yang teratur, terarah, dan cermat.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap, berkenaan dengan ketersediaan dan kemampuan perpustakaan untuk membantu para pemustaka dan merespon permintaan mereka dengan segera.

c. Jaminan (*assurances*)

Jaminan, berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan pustakawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan

⁶³Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi* (Jakarta; Kencana, 2018), h. 189-198.

pemustaka.⁶⁴ Misalnya ada kejelasan prosedur layanan yang diberikan serta tarif yang jelas atas layanan yang disediakan.⁶⁵ Jaminan ini terdiri atas beberapa komponen, antara lain: kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

d. Empati (*empathy*)

Empati berarti bahwa perpustakaan memahami masalah para pemustaka dan bertindak demi kepentingan pemustaka, serta memberikan perhatian personal kepada para pemustaka dan memiliki jam kegiatan/operasional yang nyaman. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pemustaka dengan berupaya memahami keinginan pemustaka. Dimana suatu perpustakaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pemustaka, memahami kebutuhan pemustaka secara spesifik. Meliputi terdiri dari komponen komunikasi dan memahami pemustaka. Menciptakan hubungan baik dengan pemustaka dapat dilakukan dengan cara: pustakawan berusaha berpikir dari sudut pandang pemustaka sehingga memahami apa yang mereka butuhkan dan memberikan kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi.

e. Bukti Fisik

Bukti fisik, berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/ perlengkapan, sumber daya manusia dan materi informasi atau bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Upaya yang dilakukan untuk

⁶⁴Elva Rahman, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, h.194

⁶⁵Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Ombak, 2014), h. 86

memperbaiki penampilan fisik gedung perpustakaan sebagai berikut: memperbaiki penampilan fisik perpustakaan dilakukan dengan pembenahan gedung perpustakaan mulai dari pengecatan, penataan ruang perpustakaan, melengkapi fasilitas yang ada di dalam gedung perpustakaan, penampilan staf dan juga melengkapi peralatan pengaman gedung.

Penataan lingkungan perpustakaan mencakup penataan interior dan eksterior, termasuk di dalamnya fasilitas yang digunakan untuk menciptakan suasana yang kondusif, sehingga pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa senang, tenang dan nyaman. Pembenahan gedung perpustakaan dapat dilihat dari pengecatan gedung perpustakaan dengan menggunakan warna yang berbeda, dan mencolok dari bangunan lain dengan menggunakan warna cerah dan melengkapi fasilitas penunjang perpustakaan seperti tempat ibadah, arena hotspot, ruangan internet, kafe dan WC.⁶⁶

Layanan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna, jika mampu memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan, jika layanan yang diberikan buruk hal itu karena kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dan pengguna perpustakaan, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut dilangsungkan. Layanan yang diberikan kepada pengguna mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan.

⁶⁶Elva Rahman, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, h.197-198

Agar pengguna merasa puas, maka layanan pengguna perpustakaan harus berkualitas. Karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dapat dilihat dari segi sebagai berikut ini:⁶⁷

1. Koleksi

- a. Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
- b. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemuktahiran, kelengkapan koleksi.

2. Fasilitas

- a. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
- b. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

3. Sumber daya manusia

- a. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
- b. Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
- c. Empati wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
- d. Profesional. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART yaitu Siap mengutamakan pelayanan, Menyenangkan dan menarik,

⁶⁷ Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, h.85-87

Antusias/bangga pada profesi, Ramah dan menghargai pengguna jasa,
Tabah dengan kesulitan.

4. Layanan perpustakaan

- a. Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan.
- c. Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer.⁶⁸

Perpustakaan sebagai organisasi pemberi jasa informasi dapat memberikan layanan kepada pengguna antara lain:

a. Layanan *locker*

Layanan *locker* adalah penyediaan fasilitas untuk menitipkan tas atau barang-barang yang tidak boleh dibawa masuk ke dalam perpustakaan.

b. Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan kepada pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi.

c. Layanan referensi

Layanan referensi adalah suatu kegiatan layanan yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan.

⁶⁸ Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, h.86-87

d. Layanan penelusuran informasi

Layanan penelusuran informasi adalah suatu kegiatan layanan untuk mencari kembali dokumen/ informasi yang pernah ditulis atau diterbitkan mengenai suatu objek tertentu.

e. Layanan informasi koleksi terbaru

Layanan informasi terbaru adalah suatu bentuk jasa kesediaan informasi terbaru yang diupayakan untuk disampaikan sesegera mungkin kepada pengguna perpustakaan, sehingga mengetahui perkembangan keadaan koleksi/ informasi terbaru.

f. Layanan koleksi

Layanan koleksi adalah suatu kegiatan untuk melanyakan berbagai jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan. Jenis layanan koleksi meliputi: layanan koleksi umum/koleksi sirkulasi, layanan koleksi cadangan, layanan koleksi terbitan berkala, layanan koleksi digital, layanan koleksi referensi, layanan koleksi khusus, layanan koleksi tugas akhir.⁶⁹

g. Layanan ruang baca

Layanan ruang baca berupa penyediaan fasilitas untuk membaca/ belajar di ruang-ruang perpustakaan. Fasilitas yang disediakan adalah berbagai jenis koleksi perpustakaan, meja, kursi, penerangan, ruang diskusi, komputer penelusuran, *hostpot*, *AC*, dan *toilet*.

⁶⁹Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, h. 87-88

h. Layanan fotokopi

Layanan fotokopi adalah penyediaan fasilitas penggandaan informasi tertulis dan tercetak untuk keperluan studi dan penelitian.

i. Layanan *workstation* dan multimedia

Layanan *workstation* adalah penyediaan fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk pengetikan, penelitian maupun internet. Dapat juga dalam ruang layanan *workstation* ini disediakan peralatan multimedia untuk mengakses koleksi digital.

j. Layanan lain-lain

Layanan lain-lain meliputi pengawasaan keluar masuknya koleksi, penataan koleksi, layanan informasi perpustakaan, pendidikan pengguna dan sosialisasi peraturan.⁷⁰

Ada layanan yang dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan kondisi perpustakaan, maka perlu suatu sistem layanan yang jelas. Ada tiga sistem layanan pengguna yaitu:

- a. Sistem layanan terbuka terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan.
- b. Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak membolehkan pengguna perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan.⁷¹

⁷⁰Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, h. 88-89

⁷¹Herlina, *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Palembang: IAIN Raden Fatah, 2006), h. 114-115.

- c. Sistem layanan campuran merupakan menerapkan dua sistem layanan sekaligus (layanan terbuka dan tertutup). Perpustakaan yang menggunakan sistem layanan campuran biasanya memberikan layanan secara tertutup untuk koleksi skripsi, tesis dan referensi. Sementara, untuk koleksi lainnya yang bersifat umum menggunakan sistem layanan terbuka.⁷²

I. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan Perguruan Tinggi menurut Sulisty-Basuki adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfaliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat).⁷³

Pada umumnya perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa fungsi sebagai berikut ini:⁷⁴

1. Fungsi edukasi: perpustakaan merupakan sumber belajar bagi para anggota civitas akademiknya. Oleh karena itu, koleksi yang tersedia adalah koleksi yang mendukung kegiatan belajar-mengajar di perpustakaan perguruan tinggi.
2. Fungsi informasi: perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh para pencari dan pengguna informasi.

⁷²Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*, h. 187

⁷³Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, h. 2.17

⁷⁴Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 7

3. Fungsi rekreasi: perpustakaan menyediakan bahan-bahan pustaka muktahir yang mendukung pelaksanaan penelitian ilmu, teknologi, dan seni.
4. Fungsi riset: perpustakaan menyediakan koleksi yang dapat membantu untuk mengembangkan minat, kreatifitas dan daya inovatif para penggunanya.
5. Fungsi deposit: perpustakaan menjadi pusat penyimpanan karya ilmiah yang dihasilkan oleh para anggota civitas akademiknya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pada fungsi perpustakaan perguruan tinggi dengan adanya fungsi perpustakaan yang dapat mendukung program pendidikan, pengajaran serta penelitian/riset dalam meyediakan sebuah informasi yang dibutuhkan setiap orang atau para anggota civitas akademiknya.

Adanya fungsi perpustakaan perguruan tinggi maka ada juga tujuan perpustakaan perguruan tinggi. Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulityo-Basuki sebagai berikut:⁷⁵

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya pengajar dan mahasiswa seiring pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkatan akademis artinya dari mulai mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pasca sarjana dan pelajar.

⁷⁵ Sulityo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, h. 2.19.

3. Menyediakan ruang belajar untuk pengguna perpustakaan.
4. Menyediakan jasa pinjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pengguna.
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan perpustakaan perguruan tinggi mencapai tujuan umum bagi perpustakaan untuk mendukung kinerja perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan dengan menyediakan sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka.

Perpustakaan perguruan tinggi menyediakan informasi dan ide yang merupakan fondasi yang berfungsi dengan baik di dalam masyarakat masa kini yang berbasis informasi dan pengetahuan. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana bagi para pemustaka dalam memperoleh informasi yang diolah, semakin penting keberadaan perpustakaan perguruan tinggi karena tugas utamanya menyediakan informasi bagi pemustaka. Dengan kata lain, perpustakaan perlu mengupayakan pelayanan prima. Untuk mencapai layanan prima tersebut, perpustakaan membutuhkan banyak hal baik sumber daya insani, non insani, peralatan yang memadai dan kinerja pustakawan yang multifungsi.