

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian Pengaruh

Pengertian pengaruh dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* ialah /pe-nga-ruh, daya yang ada dari sesuatu (orang, benda, dsb) yang ikut membantuk kepercayaan, watak atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup> Surakhmal menyatakan bahwa pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala yang dapat memberikan perubahan terhadap apa-apa yang ada disekelilingnya.<sup>2</sup>

Pengaruh dalam ilmu komunikasi adalah pengaruh yang ditimbulkan dalam berkomunikasi yang dimana dalam kegiatan komunikasi tersebut dapat memberikan timbal balik dalam berkomunikasi, sehingga komunikan dapat memahami pesan yang disampaikan komunikator dari komunikasi tersebut.

Kegiatan yang biasa dilakukan di perpustakaan yaitu komunikasi tenaga perpustakaan kepada pemustaka yang terjadi setiap pemustaka akan memanfaatkan layanan sirkulasi yang ada di perpustakaan, kegiatan yang dilakukan secara terus menerus akan menimbulkan pengaruh baik kepada tenaga perpustakaan maupun pemustakanya.

---

<sup>1</sup> Tim Prima Pena, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Gitamedia Press) hlm. 505

<sup>2</sup> [http://fatih-io.biz/definisi\\_dan\\_pengertian\\_pengaruh\\_menurut\\_para\\_ahli.html](http://fatih-io.biz/definisi_dan_pengertian_pengaruh_menurut_para_ahli.html), diakses tanggal 23 oktober 2018

Pengertian di atas dapat diketahui bahwa pengaruh adalah sesuatu yang dapat membentuk dan mengubah sesuatu. Pengaruh adalah keadaan hubungan timbal balik dari suatu kebiasaan yang terjadi. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan daya kekuatan yang muncul dari suatu kebiasaan yang terjadi untuk mempengaruhi apa yang ada disekelilingnya. Jadi pengaruh adalah hasil dari kebiasaan sikap yang dilakukan seseorang atau kelompok yang dapat memberikan dampak positif maupun negatif disekitarnya.

## **B. Komunikasi**

### **1. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi merupakan kegiatan utama manusia dalam beraktivitas, baik itu kegiatan formal maupun kegiatan santai yang dilakukan sehari-hari. Secara etimologis komunikasi berasal dari bahasa Latin yaitu *communication*, yang bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Komunikasi adalah proses menghasilkan, menyalurkan dan menerima pesan-pesan dalam keseluruhan proses organisasi. Komunikasi juga berasal dari kata *communication* atau *commnunicare* yang berarti membuat sama. Komunikasi juga berasal dari bahasa Inggris yaitu *communicate* yang berarti untuk bertukar pikiran, perasaan dan informasi,

untuk membuat tahu, untuk membuat sama dan untuk mempunyai hubungan yang simpatik.<sup>3</sup>

Komunikasi merupakan kegiatan mengirim dan menerima pesan atau informasi antara beberapa pihak. Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. komunikasi dilakukan berbagai pihak, tidak hanya individu atau perorangan tetapi dilakukan juga antar organisasi atau kelompok untuk memenuhi berbagai kebutuhan untuk mempertahankan hidup. Komunikasi juga dilakukan melalui media-media tertentu dan menimbulkan efek tertentu yang berbeda antara satu dan lainnya karena pengaruh dari pemaknaan dan pemahaman antara komunikator dan komunikan.

Dalam kehidupan formal, komunikasi dijadikan sebagai cara dalam penyaluran dan pertukaran pesan-pesan antar individu. Komunikasi adalah proses dimana individu, kelompok (group) atau organisasi mengirimkan berbagai bentuk informasi atau pesan kepada orang lain. Komunikasi pada hakikatnya adalah sebuah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Komunikasi merupakan proses dimana individu berbagi dan menginterpretasi makna dalam lingkungan. Dengan demikian, komunikasi jelas tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat dalam lingkungan sosial.

---

<sup>3</sup> S. Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, 1994), hlm. 40

Komunikasi terdiri dari dua aspek yaitu isi pesan dan lambang (simbol). Komunikasi berlangsung apabila terjadi kesamaan makna dalam pesan yang berupa simbol diterima komunikan yang berlangsung setiap saat dalam lingkungan sosial. Hal ini mengungkapkan bahwa manusia tidak bisa untuk tidak berkomunikasi, karena manusia merupakan makhluk yang dikodratkan untuk hidup berkomunikasi. Komunikasi juga dijadikan sebagai instrumen dari interaksi sosial yang berguna untuk mengetahui dan memprediksi setiap orang lain, juga mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan dengan masyarakat.<sup>4</sup>

Simpulan dari definisi komunikasi itu ada dua yaitu pertama, dalam prosesnya melibatkan pertukaran simbol atau tanda baik verbal maupun nonverbal. Kedua, adanya kebersamaan antara pengirim dengan penerima pesan. Berdasarkan pandangan ini, maka orang-orang yang berkomunikasi dianggap sebagai komunikator yang secara aktif mengirimkan dan menafsirkan pesan. Komunikasi berorientasi pada adanya kesamaan dalam memaknai suatu simbol dengan tujuan menciptakan hubungan kebersamaan, keakraban antara pihak-pihak yang melakukan kegiatan komunikasi.<sup>5</sup>

## **2. Macam-Macam Komunikasi**

Macam-macam komunikasi terbagi menjadi tiga jenis, yaitu :

---

<sup>4</sup> S. Djuarsa Sendjaja, hlm. 40

<sup>5</sup> S. Djuarsa Sendjaja, hlm. 41

a. Komunikasi Pribadi

Komunikasi pribadi terdiri dari dua jenis yaitu pertama, komunikasi intrapribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi yang berlangsung dalam diri seseorang. Orang yang bersangkutan berperan sebagai komunikator maupun sebagai komunikan. Dia berbicara pada dirinya sendiri. Pola komunikasi dengan diri sendiri terjadi karena seseorang menginterpretasikan sebuah objek yang diamatinya dan memikirkannya kembali, sehingga terjadilah komunikasi dalam dirinya sendiri.

Kedua, komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi yang berlangsung secara dialogis antara dua orang atau lebih. karakteristik komunikasi antar pribadi yaitu pertama dimulai dari diri sendiri. Kedua, sifatnya transksional karena berlangsung serempak. Ketiga, komunikasi yang dilakukan tidak hanya mencakup aspek-aspek isi pesan yang diperkirakan, tetapi juga meliputi hubungan antar pribadi. Keempat, adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Kelima, adanya saling ketergantungan antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Keenam, tidak dapat diubah maupun diulang. Maksudnya jika salah dalam pengucapan mungkin dapat minta maaf, tetapi itu bukan berarti menghapus apa yang telah diucapkan.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> S. Djuarsa Sendjaja hlm. 41

#### b. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok adalah komunikasi tatap muka yang dilakukan tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud atau tujuan yang dikehendaki seperti berbagai informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah sehingga semua anggota dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya dengan akurat.<sup>7</sup>

#### c. Komunikasi Massa

Komunikasi massa adalah sebuah proses penyampaian pesan melalui saluran-saluran media massa, seperti surat kabar, radio, televisi dan film yang dipertunjukkan di gedung-gedung bioskop.<sup>8</sup> Oleh karena pesan yang disampaikan bersifat massal, maka karakteristik komunikasi massa adalah bersifat umum. Artinya, pesan yang disampaikan bersifat heterogen karena ditujukan untuk seluruh anggota masyarakat. Pesan yang disampaikan juga bersifat serempak dan seragam serta hubungan antar komunikan dengan komunikator sifatnya nonpribadi.

### 3. Proses Komunikasi

Proses komunikasi adalah proses saat elemen-elemen komunikasi bekerja dan berfungsi untuk mengantarkan pesan dari komunikator ke komunikan. Penyampaian pesan antara komunikator dan komunikan memerlukan keterampilan dan pemilihan yang tepat. Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder.

---

<sup>7</sup> S. Djuarsa Sendjaja, hlm. 91

<sup>8</sup> Wiryanto, *Teori Komunikasi Massa*, (Jakarta: Grasindo, 2001), hlm.1-3

a. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi primer merupakan kegiatan seseorang menyampaikan informasi, pesan, ide, opini dan atau perasaan kepada orang lain baik yang abstrak maupun kongkret. Penyampaiannya pun tidak hanya sebatas dalam jangkauan waktu di masa kini tetapi bisa juga menceritakan masa depan dan masa lalu, dengan menggunakan lambang (simbol) sebagai media. Lambang (simbol) digunakan sebagai media primer dalam proses komunikasi, lambang (simbol) yang dimaksud berupa isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya.<sup>9</sup>

b. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi sekunder menambahkan media kedua setelah pemakaian lambang pada media pertama. Media kedua yang digunakan adalah alat atau sarana seperti surat, *e-mail*, telepon, majalah, radio, televisi, jejaring sosial, film, musik dan sebagainya. Penggunaan media kedua dapat dilakukan karena kondisi jarak yang berjauhan atau perbedaan zona waktu antara komunikan dan komunikator, sehingga komunikasi dengan penggunaan media kedua akan lebih efisien.

Di dalam proses komunikasi terdapat beberapa unsur-unsur dalam proses komunikasi, yaitu :

- a) *Sender*, yaitu, komunikator yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
- b) *Encoding*, yaitu, proses pengalihan pikiran kedalam bentuk lambang.

---

<sup>9</sup> Zikri Fachrul Nurhadi, *Teori Komunikasi Kontemporer*, (Depok: Prenada Media Group, 2017), hlm. 92-93

- c) *Message*, yaitu, pesan yang merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator.
- d) *Media*, yaitu, saluran komunikasi tempat berlalunya pesan dari komunikator kepada komunikan.
- e) *Decoding*, yaitu, proses dimana komunikan menetapkan makna pada lambang yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.
- f) *Receiver*, yaitu, komunikan yang menerima pesan dari komunikator.
- g) *Response*, yaitu, tanggapan, seperangkat reaksi pada komunikan setelah diterpa pesan.
- h) *Feedback* (umpan balik), yaitu, tanggapan komunikan apabila tersampaikan atau disampaikan kepada komunikator.
- i) *Noise*, yaitu, gangguan tak terencana yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai akibat diterimanya pesan lain oleh komunikan yang berbeda dengan pesan yang disampaikan oleh komunikator kepadanya.<sup>10</sup>

#### **4. Proses Komunikasi dalam Layanan Perpustakaan**

Ketika pengunjung datang ke perpustakaan menanyakan buku yang dia butuhkan, respons dari staf perpustakaan yaitu dengan membantu menemukan buku yang dia butuhkan. Bahkan sebaliknya, ketika staf perpustakaan menawarkan bantuan dan menanyakan informasi yang dibutuhkan pemustaka, maka si pemustaka merespons. Sadar atau tidak, mereka sedang berinteraksi atau melakukan kegiatan interaksi. Kegiatan ini

---

<sup>10</sup> Zikri Fachrul Nurhadi, hlm. 94



selalu terjadi setiap saat di perpustakaan. Terutama antara petugas perpustakaan dengan pemustaka.

Masih banyak sekali interaksi yang terjadi di perpustakaan meskipun terkadang tidak disadari. Interaksi adalah hubungan timbal balik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, dan antara kelompok dengan kelompok. Interaksi merupakan proses komunikasi diantara orang-orang untuk saling memengaruhi perasaan, pikiran dan tindakan.<sup>11</sup>

Proses komunikasi di perpustakaan adalah bagaimana pustakawan menyampaikan pesan kepada pemustakanya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara pustakawan dan pemustaka. Proses komunikasi ini bertujuan untuk menciptakan komunikasi yang efektif sesuai dengan tujuan komunikasi pada umumnya.

Secara lebih jelas kegiatan komunikasi yang berlangsung di perpustakaan dapat dilihat dari adanya kontak dan hubungan baik secara langsung maupun tidak langsung antara pustakawan dan pemustaka. Dengan adanya pesan yang disampaikan dan diterima diharapkan adanya efek yang terjadi akibat diterimanya pesan melalui komunikasi tersebut.

Dalam proses komunikasi di perpustakaan yang bertindak sebagai komunikator adalah pustakawan yang menyampaikan pesan-pesan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pesan yang disampaikan pustakawan tersebut berupa berupa informasi mengenai berbagai ilmu

---

<sup>11</sup> Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2018), hlm.30

pengetahuan dan informasi lain. Media yang digunakan oleh pustakawan adalah segala sumber informasi atau koleksi yang dimiliki perpustakaan baik bentuk tercetak maupun elektronik.<sup>12</sup>

## 5. Tujuan Komunikasi

Komunikasi berlangsung karena adanya tujuan-tujuan tertentu yang menjadi dasar individu melakukan komunikasi. Tujuan komunikasi terbagi menjadi enam, yaitu :

- a. Berbagi pengalaman dan perasaan.
- b. Solidaritas dan kerjasama.
- c. Menserasikan pelaksanaan kerja.
- d. Menghindari kekembaran pengerjaan tugas.
- e. Menggalang kerukunan.
- f. Membahas cara menyelesaikan masalah dan sebagainya.

Menyampaikan ide, gagasan, informasi, atau pesan dalam proses komunikasi bertujuan untuk membentuk suatu pemahaman antar individu sehingga meminimalisir terjadinya miskomunikasi dan menciptakan kondisi dimana adanya perasaan saling mengerti dan saling memahami maksud dari masing-masing individu. Tujuan lain komunikasi saat ini tidak pemenuhan kebutuhan yang berbentuk fisik, perubahan mental dapat terjadi dengan adanya proses komunikasi. Selain tujuan komunikasi di

---

<sup>12</sup> Elva Rahma, hlm. 32

atas, tujuan lainnya adalah untuk perubahan sikap, perubahan pendapat, perubahan perilaku, dan perubahan sosial.

Komunikasi individu, kelompok, maupun lingkungan akan terpengaruhi dan berubah. Perubahan-perubahan tersebut dihasilkan dengan adanya pertukaran informasi ketika komunikasi terjadi yang akhirnya akan berpengaruh terhadap pola pikir atau gagasan mengenai suatu hal. Perubahan pola pikir atau gagasan individu terjadi karena informasi yang didapatkan dari proses komunikasi mempengaruhi konsep dan cara berpikir. Semakin banyak informasi yang didapatkan, semakin luas ranah informasi yang diterima maka pemahaman dan pemaknaan akan suatu hal akan ikut berubah. Hal ini mendukung pernyataan bahwa komunikasi bertujuan sebagai cara memenuhi kebutuhan dan juga perubahan mental individu.<sup>13</sup>

## 6. Fungsi Komunikasi

Fungsi adalah potensi yang dapat digunakan untuk memenuhi tujuan-tujuan tertentu. Kegiatan komunikasi itu pada dasarnya adalah kegiatan dari manusia itu sendiri. Selama manusia melakukan aktivitasnya, maka komunikasi tidak dapat dipisahkan dari diri manusia itu sendiri.<sup>14</sup> Komunikasi adalah proses dimana individu berhubungan dengan orang lain didalam kelompok, organisasi dan masyarakat. hubungan ini bertujuan untuk menciptakan dan menggunakan informasi yang bersumber dari

---

<sup>13</sup> Elva Rahma, hlm. 95

<sup>14</sup> Saodah Wok, *Teori-Teori Komunikasi*, (Kuala Lumpur: Cergas SDN. BHD, 2000), hlm.216

lingkungannya untuk memahami kemanusiaan bersama. Secara umum komunikasi bertujuan untuk memperoleh dan memberi informasi, membujuk atau mempengaruhi, mempertimbangkan untuk mengambil keputusan dan hiburan.<sup>15</sup>

Fungsi komunikasi penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, kelangsungan hidup, terhindar dari ketegangan dan memupuk hubungan dengan orang lain. Fungsi komunikasi dapat dikelompokkan sesuai dengan tujuannya. Komunikasi memiliki fungsi utama, yaitu :

### **1. Fungsi Universal Komunikasi**

#### **a) Fungsi untuk Memenuhi Kebutuhan Fisik**

Komunikasi berfungsi untuk melayani kepentingan yang bersifat memuaskan kehidupan manusia. Semua kebutuhan fisik, identitas diri, kebutuhan sosial, dan praktis hanya dapat dicapai melalui komunikasi. Komunikasi berfungsi untuk menyembuhkan manusia. Orang yang kurang atau jarang membangun relasi dengan sesama, memiliki tiga sampai empat kali resiko kematian. Sebaliknya, orang yang selalu membangun relasi dengan sesama, mempunyai peluang untuk hidup empat kali lebih besar.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 17

<sup>16</sup> Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta: Kencana, cet.1,2001), hlm. 136

b) Fungsi Memenuhi Identitas

Seseorang berkomunikasi dengan orang lain untuk menunjukkan bahwa ia ada bersama-sama dengan kita. Bergaul dengan sesama menguntungkan kita, karena dari pergaulan kita dapat mengetahui siapa saya dan siapa dia. Riset menunjukkan bahwa sebagian besar orang merasa tertarik jika identitas diri dapat diketahui.

c) Fungsi Memenuhi Kebutuhan Sosial

Komunikasi berfungsi untuk kebutuhan sosial. Ada beberapa kebutuhan sosial yang dapat dipenuhi dari lingkungan, seperti mengisi waktu luang, kebutuhan untuk disayang, kebutuhan untuk dilibatkan, kebutuhan untuk menyelesaikan masalah yang rumit, kebutuhan rileks, dan untuk mengontrol diri sendiri atau orang lain.<sup>17</sup>

d) Fungsi Memenuhi Kebutuhan Praktis

Fungsi utama komunikasi adalah untuk memenuhi kebutuhan praktis manusia sehari-hari. Komunikasi merupakan kunci yang membuka pintu untuk memenuhi kebutuhan praktis seseorang, yaitu dengan berinteraksi dengan orang lain. Tanpa melibatkan diri dalam komunikasi, seseorang tidak akan tahu bagaimana berbicara sebagai manusia, dan memperlakukan manusia lain secara beradab, karena cara-cara berperilaku tersebut hanya dapat dipelajari melalui

---

<sup>17</sup> Alo Liliweri, hlm. 140

pengasuhan keluarga dan pergaulan dengan orang lain, yang intinya adalah komunikasi.<sup>18</sup>

## **2. Fungsi dasar Komunikasi**

### a) Fungsi Pendidikan dan Pengajaran

Fungsi ini dimulai dari dalam rumah, seperti pendidikan nilai moral dan norma budaya, budi pekerti dan sopan santun yang diajarkan oleh orang tua dan anggota keluarga lainnya. Pendidikan dan pengajaran yang dilaksanakan melalui pendidikan formal di sekolah dan pendidikan non formal yang dilakukan oleh masyarakat.

### b) Fungsi Informasi

Informasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan, menyimpan data, fakta dan pesan, opini dan komentar, sehingga orang bisa mengetahui keadaan yang terjadi diluar dirinya. Informasi dapat diperoleh dari komunikasi lisan atau tulisan melalui komunikasi antarpersonal, kelompok, organisasi, dan melalui media massa.

### c) Fungsi Hiburan

Hiburan merupakan kebutuhan bagi semua orang, untuk meringan beban pikiran dalam kehidupan rutinitas manusia harus mengalihkan perhatiannya dari situasi stress kepada situasi santai yang menyenangkan. Dalam hal ini, komunikasi menyediakan hiburan melalui media komunikasi, seperti televisi, radio dan permainan. Untuk memperoleh

---

<sup>18</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, hlm. 6

kesehatan emosional, kita harus memupuk perasaan positif dan menetralkan perasaan-perasaan negatif.<sup>19</sup>

d) Fungsi Diskusi

Kehidupan manusia penuh dengan berbagai pandangan dan pendapat yang berbeda-beda, untuk menyatukan perbedaan pendapat tersebut dibutuhkan diskusi antarpersonal maupun kelompok. Artinya melalui diskusi akan ditemukan kesamaan pendapat. Dengan demikian, komunikasi berfungsi sebagai sarana untuk menyatukan pendapat seseorang dengan orang lainnya yang berbeda.

e) Fungsi Persuasi

Persuasi adalah komunikasi yang digunakan untuk mempengaruhi dan meyakinkan orang lain, yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan yang mengandung muatan persuasif, dalam arti bahwa komunikator menginginkan komunikan mempercayai bahwa informasi yang disampaikan akurat dan layak untuk diketahui. Persuasi manusia untuk berkomunikasi dalam rangka menyatukan pandangan yang berbeda dalam membuat keputusan, baik personal maupun kelompok atau organisasi.

---

<sup>19</sup> Riswandi, *Ilmu Komunikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 17

## C. Efektivitas

### 1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.<sup>20</sup> Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas disebut juga efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas adalah pengukuran tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu system dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarnya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa member tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya. Menurut Cambel pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah :

- a. Keberhasilan program,
- b. Keberhasilan sasaran,
- c. Kepuasan terhadap program,
- d. Tingkat *input* dan *output*,
- e. Pencapaian tujuan menyeluruh.<sup>21</sup>

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif, menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau

---

<sup>20</sup> Rudy Haryono, *Kamus Lengkap 875 Miliard*, (Jombang: Lintas Media), hlm. 81

<sup>21</sup> Akmal, "Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan Dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan", *Skripsi*, (Makasar: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makasar, 2017), hlm. 15



dapat membawa hasil. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaiman cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara *input* dan *outputnya*.<sup>22</sup>

Jadi efektivitas adalah sasaran yang akan dicapai dalam suatu tujuan yang sudah ditentukan atau tercapainya sebuah hasil yang diinginkan.

## **2. Membangun Komunikasi yang Efektif**

Komunikasi disebut efektif apabila penerima menginterpretasikan pesan yang diterimanya sebagaimana dimaksudkan oleh pengirim. Kenyataannya, sering orang gagal berkomunikasi karena kurang saling memahami di antara keduanya. Sumber utama kesalahpahaman dalam komunikasi adalah cara penerimaan dalam menangkap makna suatu pesan berbeda dari yang dimaksud oleh pengirim, karena pengirim gagal mengkomunikasikan maksudnya dengan tepat.<sup>23</sup>

Dalam menjalankan komunikasi, antara komunikator dengan komunikan harus memiliki persepsi yang sama agar komunikasi yang sedang berjalan menjadi efektif. Scott M. Cutlip dan Allen H. Center

---

<sup>22</sup><http://literaturbook.blogspot.com/2014/12/pengertian-efektivitas-dan-landasan.html>, diakses tanggal 21 Desember 2018

<sup>23</sup> Edi Harapan, *Komunikasi Antarpribadi Prilaku Insani dalam Organisasi Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hlm. 40

menyatakan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan komunikasi menjadi efektif adalah :

a. *Credibility* (Kepercayaan)

*Credibility* adalah seperangkat persepsi mengenai kelebihan-kelebihan yang dimiliki sumber sehingga diterima atau diikuti oleh khalayak. Dalam berkomunikasi, antara komunikator dengan komunikan harus saling percaya. Kredibilitas akan berubah tergantung pada pelaku komunikan, topik yang dibahas dan situasi yang sedang berlangsung.<sup>24</sup>

b. *Context* (Perhubungan)

Keberhasilan komunikasi berhubungan erat dengan situasi atau kondisi lingkungan pada waktu komunikasi berlangsung. Jika situasi atau keadaan yang sedang kacau, maka komunikasi akan terhambat sehingga komunikasi tidak berhasil.

c. *Content* (Kepuasan)

Komunikasi harus dapat menimbulkan rasa kepuasan antara kedua belah pihak. Kepuasan ini akan tercapai apabila isi berita dapat dimengerti oleh pihak komunikan dan sebaliknya pihak komunikan akan memberikan respon kepada komunikator.

d. *Clarity* (Kejelasan)

Kejelasan yang dimaksud adalah kejelasan yang meliputi isi berita, kejelasan akan tujuan yang hendak dicapai serta kejelasan dalam menggunakan lambang-lambang.

---

<sup>24</sup> <http://eduedie.blogspot.com/2013/07/faktor-yang-mempengaruhi-komunikasi.html>, diakses 21 Desember 2018

e. *Continuity and Consistency* (Kesinambungan dan Konsistensi)

Komunikasi harus dilakukan secara terus menerus dan informasi yang disampaikan juga jangan bertentangan dengan informasi yang terdahulu.

f. *Capability of Audience* (Kemampuan Pihak Penerima Berita)

Pengiriman berita harus disesuaikan dengan kemampuan dan pengetahuan pihak penerima berita. Jangan menggunakan istilah-istilah yang kemungkinan tidak dimengerti oleh pihak penerima berita.

g. *Channels of Distribution* (Saluran Penerima Berita)

Agar komunikasi berhasil, hendaknya memakai saluran-saluran komunikasi yang sudah biasa digunakan dan sudah dikenal oleh umum. Saluran komunikasi yang sering digunakan biasanya melalui media cetak seperti surat kabar, bulletin, majalah, atau melalui radio, televisi dan telepon.<sup>25</sup>

Menurut Roger, komunikasi yang efektif itu dapat dilaksanakan apabila kedua belah pihak memenuhi kondisi sebagai berikut :

- a. Bertemu satu sama lain secara *personal*,
- b. *Empaty* secara tepat terhadap pribadi yang lain dan berkomunikasi yang dapat dipahami satu sama lain secara berarti,
- c. Menghargai satu sama lain, bersifat positif dan wajar tanpa menilai atau keberatan,

---

<sup>25</sup> Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna.*, (Jakarta: Kencana,2001),hlm. 69-

- d. Menghayati pengalaman satu sama lain dengan sungguh-sungguh, bersikap menerima dan *empati* satu sama lain,
- e. Merasa bahwa saling menjaga keterbukaan dan iklim yang mendukung dan mengurangi kecenderungan gangguan arti,
- f. Memperlihatkan tingkah laku yang percaya penuh dan memperkuat perasaan aman terhadap yang lain.<sup>26</sup>

### 3. Komunikasi Efektif Pustakawan

Komunikasi efektif yaitu komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang lain yang bisa terlihat dalam proses komunikasi. Tujuan komunikasi efektif sebenarnya adalah memberikan kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi informasi dan penerima informasi sehingga bahasa yang digunakan oleh pemberi informasi lebih jelas dan lengkap, serta dapat dimengerti dan dipahami dengan baik oleh penerima informasi, atau komunikan.<sup>27</sup>

Komunikasi yang efektif dapat dicapai dengan mengusahakan ketepatan (*accuracy*) yang paling tinggi derajatnya antara komunikator dan komunikan dalam setiap komunikasi. Komunikasi yang efektif terjadi apabila komunikator dan komunikan terdapat persamaan dalam

---

<sup>26</sup> Mesiono, *Manajemen dan Organisasi* (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2010), hlm.122

<sup>27</sup> Akmal, "Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan Dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan", *Skripsi*, (Makasar: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makasar, 2017), hlm. 25

pengertian, sikap dan bahasa. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila komunikasi yang dilakukan dimana:<sup>28</sup>

1. Pesan dapat diterima dan dimengerti serta dipahami sebagaimana yang dimaksud oleh pengirimnya.
2. Pesan yang disampaikan oleh pengirim dapat disetujui oleh penerima dan ditindaklanjuti dengan perbuatan yang diminati oleh pengirim.
3. Tidak ada hambatan yang berarti untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindaklanjuti pesan yang dikirim.

Komunikasi yang efektif paling tidak menimbulkan lima hal yaitu: Pemahaman, Kesenangan, Pengaruh, Hubungan dan Tindakan.<sup>29</sup>

#### 1. Pemahaman

Pemahaman artinya penerimaan yang cermat dan sisi stimuli seperti yang dimaksud oleh komunikator. Kegagalan menerima isi pesan secara cermat disebut kegagalan komunikasi primer (*primary breakdown in communication*). Perlu pemahaman mengenai psikologi pesan dan psikologi komunikator untuk menghindari hal tersebut.

#### 2. Kesenangan

Tidak semua komunikasi ditujukan untuk menyampaikan informasi dan membentuk pengertian. Adapula komunikasi yang lazim disebut komunikasi fatis (*phatic communication*) yang dimaksudkan untuk menimbulkan kesenangan.

---

<sup>28</sup> Zainal Abidin, *Pengertian Komunikasi, Arti Penting Komunikasi, Jenis dan Proses Komunikasi, Komunikasi yang Efektif*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm 6

<sup>29</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 34

### 3. Pengaruh

Bisa dikatakan bahwa komunikasi yang kita jalin kebanyakan adalah untuk saling mempengaruhi satu sama lain. Komunikasi membahasakannya dengan, komunikasi persuasif. Komunikasi ini memerlukan pemahaman tentang faktor-faktor pada diri komunikator, dan pesan yang menimbulkan efek pada komunikan.

### 4. Hubungan

Sebagai makhluk sosial yang tak pernah bisa sendiri dalam kehidupannya, manusia mempunyai daftar kebutuhan sosial yang akan menumbuhkan dan mempertahankan hubungan yang memuaskan dengan orang lain dalam interaksi dan asosiasi (*inclusion*), pengendalian dan kekuasaan (*control*), dan cinta serta kasih sayang (*affection*), kebutuhan ini hanya bisa dipenuhi dengan komunikasi interpersonal yang efektif.<sup>30</sup>

### 5. Tindakan

Menimbulkan tindakan nyata memang indikator yang baik untuk mengukur seberapa besar efektivitas yang terjalan selama komunikasi berlangsung karna untuk menimbulkan tindakan, kita harus berhasil terlebih dahulu menanamkan pengertian, membentuk dan mengubah sikap atau menumbuhkan hubungan yang baik. Tindakan adalah hasil kumulatif seluruh proses komunikasi.

---

<sup>30</sup> Jalaluddin Rakhmat, hlm 34

## **D. Pelayanan Kepada Masyarakat / Pemustaka**

### **1. Mengenal Masyarakat Pengguna**

Masyarakat pengguna perpustakaan dan informasi adalah merupakan bagian yang penting dan tak terpisahkan dari perpustakaan. Karena bagaimanapun megahnya suatu perpustakaan, tidak akan punya arti, jika tidak ada yang menggunakannya.

Masyarakat pengguna perpustakaan dan informasi sangat ragam, dilihat dari segi usia, jenis kelamin, pendidikan tingkat sosial, pekerjaan dan lain-lain. Perbedaan tersebut menampilkan perilaku yang berbeda dan menuntut pelayanan yang berbeda pula.

Semua tuntutan dan karakteristik tersebut harus dapat diantisipasi oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat / pemustaka. Menghadapi mereka, pustakawan harus sabar, dapat mengendalikan diri, tidak emosional sehingga pelayanan tetap berjalan dengan baik, tertib sesuai dengan prosedur yang berlaku.<sup>31</sup>

### **2. Luwes dalam Melayani**

Seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat / pengguna harus mampu bersikap luwes. Hal ini penting, karena minat masyarakat untuk memanfaatkan perpustakaan masih relatif kecil. Oleh karena itu pustakawan harus mengenal karakteristik masyarakat pengguna dan mengetahui betul keinginan mereka.

---

<sup>31</sup> Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan; Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 130

Kalau pustakawan bisa bersikap luwes dalam melayani masyarakat pengguna, mereka pasti akan merasa senang dan akan menumbuhkan keakraban dengan pustakawan. Luwes di sini bukan berarti mengabaikan aturan yang berlaku, namun aturan juga tidak boleh menghalangi untuk berbuat yang terbaik bagi masyarakat pengguna. Aturan harus ditegakan, namun caranya harus manusiawi.

### **3. Mengetahui Kemauan Pengguna**

Pustakawan harus tahu benar apa yang diinginkan oleh masyarakat pengguna perpustakaan dan informasi. Maka dari itu, pustakawan harus berkomunikasi dengan mereka, sehingga dapat mengetahui apa yang mereka inginkan.

Pustakawan harus dapat menunjukkan bahwa ia dapat melayani mereka dengan baik, dalam memenuhi keinginan mereka, lazimnya dengan cara memberikan pelayanan cepat, tepat, mudah, ramah dan profesional sampai mereka akan puas.<sup>32</sup>

### **4. Mempromosikan Produk Layanan**

Tujuan promosi perpustakaan adalah untuk menarik masyarakat pengguna agar mau menggunakan dan memanfaatkan produk-produk layanan yang ada di perpustakaan. Pustakawan hendaknya tidak menyia-nyiakan kesempatan yang ada untuk mempromosikan produk layanannya. Dalam hal ini jangan menunggu, lebih baik pustakawanlah yang aktif.

---

<sup>32</sup> Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, hlm. 131-132



## **5. Melayani Sampai Tuntas**

Pustakawan harus punya perinsip bahwa kepuasan masyarakat pengguna adalah selalu menjadi nomor satu. Kalau mereka puas dengan pelayanan pustakawan, mereka pasti akan bercerita kepada orang lain. Demikian juga bila mereka tidak puas, kalau hubungan pustakawan dengan mereka baik, kekurangan dalam pelayanan akan mudah mereka lupakan.

## **6. Tidak Memaksakan Kehendak**

Dalam melayani masyarakat pengguna, pustakawan tidak boleh memaksakan kehendak. Perpustakaan bukan seorang pedagang kaki lima yang suka menarik-narik konsumen agar membeli barang dagangannya. Pustakawan adalah seorang professional yang memiliki etika dalam memberikan pelayanan.

## **7. Melayani dengan Wajah Ceria**

Masyarakat pengguna sangat senang, jika pustakawan dalam melaksanakan tugasnya, dapat tampil sebagai pribadi yang menyenangkan. Agar dapat menyenangkan masyarakat pengguna, dalam memberikan pelayanan pustakawan hendaknya dapat tampil dengan wajah yang ceria, dan senyum.

Senyum bagi pustakawan adalah hukumnya wajib, dalam arti, hilang senyuman berarti kehilangan respek dari publik kepadanya. Oleh karena itu, untuk menjadi pustakawan professional, bukan saja harus

memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi, tetapi juga harus mempunyai kecerdasan emosional dan sosial yang tinggi pula.<sup>33</sup>

## **8. Menjamin Kerahasiaan**

Perlindungan kerahasiaan dan privasi masyarakat pengguna perpustakaan dan informasi adalah kewajiban pustakawan yang telah diatur dalam Kode Etik Pustakawan Indonesia. Menjamin kerahasiaan dan privasi masyarakat pengguna adalah menjadi kewajiban pustakawan.

## **9. Mau Mendengarkan Keluhan**

Pustakawan dituntut dapat bersikap sabar dalam menghadapi berbagai keluhan pengguna. Walaupun pustakawan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kadang ada yang merasa masih belum mendapatkan pelayanan yang memuaskan, bahkan bukan itu saja, ada yang mereka merasa kecewa.

Dengan mendengarkan keluhan mereka, pustakawan akan mengetahui dan memahami apa keinginan pengguna. Pelayanan apa dan bagaimana yang diperlukan oleh mereka.<sup>34</sup>

## **10. Tidak Berprasangka Negatif**

Pustakawan harus selalu berpikir positif. Berpikir positif adalah sikap dasar yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam melayani masyarakat pengguna. Berpikir positif dapat meningkatkan kemitraan dengan masyarakat pengguna. Sebaliknya, jika mengedepankan berpikir negatif dapat berakibat fatal.

---

<sup>33</sup> Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, hlm. 133-135

<sup>34</sup> Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, hlm. 136-137

Pustakawan harus adil dalam melayani mereka, siapa saja, tidak pandang bulu. Pustakawan dalam memberikan pelayanan, lebih baik tersenyum dari pada cemberut, apa lagi curiga kepada orang lain. Perlu diingat bahwa tugas pustakawan adalah melayani siapa saja yang datang, dan meminta pelayanan perpustakaan dan informasi.

### **11. Mengucapkan Terima Kasih**

ada sesuatu yang mudah dan dapat dilakukan oleh pustakawan ialah kebiasaan mengucapkan terima kasih. Pustakawan jangan merasa berat untuk yang satu ini, karena perbuatan itu menunjukkan simpati kepada mereka. Mengucapkan terima kasih kelihatannya sepele, tetapi jika disampaikan dengan tulus akan menjadi jurus yang ampuh untuk menaklukkan hati pengguna.<sup>35</sup>

## **E. Layanan Perpustakaan**

### **1. Pengertian Layanan Perpustakaan**

Perpustakaan berfungsi sebagai salah satu faktor yang mempercepat akselerasi transfer ilmu pengetahuan, oleh karenanya perpustakaan merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam sistem pendidikan atau lembaga. Selain itu juga Perpustakaan berfungsi sebagai sumber informasi, dan merupakan penunjang yang penting artinya bagi suatu riset ilmiah, sebagai acuan atau referensi.

---

<sup>35</sup> Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, hlm. 138-139

Layanan perpustakaan idealnya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan Perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu Perpustakaan, kesan kaku pelayanan di Perpustakaan.

Secara umum pelayanan di Perpustakaan dapat diartikan suatu kegiatan atau aktivitas dalam memberikan jasa layanan kepada pengunjung Perpustakaan tanpa membedakan status sosial ekonomi, kepercayaan maupun status lainnya.<sup>36</sup>

## **2. Layanan Sirkulasi**

Salah satu kegiatan utama atau jasa utama Perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, sering kali dianggap sebagai ujung tombak jasa Perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemakai serta paling sering digunakan pemakai. Kerenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra Perpustakaan.<sup>37</sup>

## **3. Fungsi Sirkulasi**

Menurut Sulistyio Basuki bagian sirkulasi melakukan tugas sebagai berikut:

---

<sup>36</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1991), hlm. 257-258

<sup>37</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1991), hlm. 257-258

- a. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan.
- b. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
- c. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.
- d. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan.
- e. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
- f. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
- g. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman.
- h. Membuat statistika peminjaman.
- i. Peminjaman antar perpustakaan.
- j. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.
- k. Tugas lainnya terutama yang berkaitan dengan peminjaman.<sup>38</sup>

## **F. Pengertian Tenaga Perpustakaan**

Perpustakaan berasal dari kata pustaka yang berarti kitab, buku-buku, dan kitab primbon. Perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung atau bangunan, yang berisi buku-buku koleksi yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah untuk dicari dan digunakan apabila sewaktu-waktu

---

<sup>38</sup> Sulisty Basuki, hlm. 259

diperlukan oleh pembaca.<sup>39</sup> Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian, atau sub bagian dari sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu serta digunakan untuk anggota perpustakaan.<sup>40</sup>

Perpustakaan adalah organisasi yang berdiri dengan banyak faktor pendukung, salah satunya adalah sumber daya manusia yang bekerja di perpustakaan. Tenaga perpustakaan adalah sumber daya manusia yang berkontribusi aktif dengan cara bekerja dalam melaksanakan program untuk mencapai tujuan di perpustakaan. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 29 Ayat 1, “tenaga perpustakaan terdiri dari pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan”. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 32 menyebutkan bahwa setiap tenaga kerja perpustakaan wajib memberikan layanan prima terhadap pemustaka. Secara otomatis, tenaga perpustakaan diharuskan memberikan kualitas kinerja terbaiknya dalam menjalankan kegiatan dalam perpustakaan dalam aspek apapun.<sup>41</sup>

Pustakawan adalah orang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan Ilmu Perpustakaan. Dokumentasi dan Informasi yang diperolehnya melalui pendidikan (Definisi oleh Ikatan Pustakawan Indonesia).

---

<sup>39</sup> Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm.11

<sup>40</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), hlm. 1

<sup>41</sup> *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 29 ayat 1 dan Pasal 32 Tentang Perpustakaan*

Pustakawan adalah orang yang mengelola sebuah perpustakaan beserta isinya, memilih buku, dokumen dan material nonbuku yang merupakan koleksi perpustakaan dan menyediakan informasi dan jasa peminjaman guna memenuhi kebutuhan pemakainya. Bila dijabarkan lebih lanjut pustakawan adalah seseorang yang secara signifikan menguasai atau mengendalikan pengorganisasian, temu kembali dan pendayagunaan informasi.<sup>42</sup>

Pustakawan dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

- a. Pustakawan ahli adalah mereka yang memiliki kualifikasi ahli dengan latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan minimal sarjana atau berpengalaman lama mengelola perpustakaan secara professional.
- b. Pustakawan terampil adalah yang menguasai teori-teori perpustakaan dan terampil memanfaatkannya dalam melaksanakan tugas-tugas rutin perpustakaan seperti pengadaan, pengolahan dan pelayanan.
- c. Pustakawan penunjang adalah pustakawan yang banyak melakukan pekerjaan-pekerjaan administratif atau pekerjaan yang sifatnya umum dan tidak terkait dengan ilmu perpustakaan dan informasi.

## **G. Pemustaka**

### **1. Pengertian Pemustaka**

Pengguna perpustakaan (pemustaka ) adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan data primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Pengguna perpustakaan adalah orang atau

---

<sup>42</sup> Sulistyio Basuki, *Kamus Ilmu Perpustakaan dan Sains Informasi*, (Jakarta: Sagung Seto, 2018), hlm. 653

kelompok masyarakat yang memakai dan memanfaatkan layanan perpustakaan, baik anggota maupun bukan anggota. Dalam pengertian, semua anggota masyarakat memiliki kebebasan dan kesempatan yang sama untuk menggunakan perpustakaan, namun perpustakaan di bawah lembaga tertentu, mendefinisikan pengguna sesuai dengan misi dan tujuan masing-masing.<sup>43</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 9 menyatakan bahwa “pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”. Menurut Wiji Suwarno, pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).<sup>44</sup>

Berbagai jenis pemustaka seperti mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat bergantung pada jenis perpustakaan yang ada. Perkembangan masyarakat pemakai dapat disebabkan oleh upaya perpustakaan melalui berbagai cara dan media yakni atas dorongan dari luar (eksternal), serta disebabkan bertambahnya ilmu pengetahuan, wawasan, kesadaran yang tumbuh dari diri mereka, tetapi kondisi itu bisa juga akibat dari kedaunya, yaitu upaya perpustakaan dan atas kehendak masyarakat yang bermuara pada intensitas pemanfaatan jasa perpustakaan.

---

<sup>43</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm. 80

<sup>44</sup> Wiji Suwarno hlm. 80



## 2. Karakter Pemustaka

Beberapa karakteristik yang menunjang aktivitas pemustaka, adalah:<sup>45</sup>

- a. *Individual or group* yaitu apakah pemustaka datang ke perpustakaan sebagai individu atau sebagai suatu kelompok.
- b. *Place of learning*, yaitu tempat yang biasa digunakan oleh pemustaka untuk membaca buku atau belajar.
- c. *Social situation*, yaitu aspek sosial dari pemustaka.
- d. *Leisure or necessity factor*, yaitu apakah pemustaka berkunjung ke perpustakaan untuk sekedar mengisi waktu luang atau karena dia membutuhkan buku atau informasi tertentu.
- e. *Subject of study*, yaitu bidang apa yang sedang dialami pemustaka. Apakah dia sedang menulis mengenai sesuatu subjek tertentu yang sangat khusus, atau sedikit lebih luas.
- f. *Level of study*, yaitu tingkat pendidikan pemustaka. Kebutuhan mahasiswa S1 tentu berbeda dengan kebutuhan mahasiswa tingkat S2 atau S3.
- g. *Motivation*, yaitu sejauh mana keinginan dan antusiasme pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

---

<sup>45</sup> Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2014), hlm. 80

