

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan

Perpustakaan menurut Sutarno NS yaitu mencakup suatu ruang, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung tersendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperuntukan pembaca.¹ Sementara itu menurut Lasa HS perpustakaan adalah sistem informasi yang di dalamnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian dan penyajian serta penyebaran informasi.²

Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan sebuah gedung atau suatu ruang yang di dalamnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pelestarian dan penyebarluasan informasi sehingga dapat memudahkan pembaca dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

Ada beberapa jenis perpustakaan, salah satunya adalah perpustakaan umum. Perpustakaan umum merupakan satu-satunya jenis perpustakaan yang masih dapat dibedakan menjadi beberapa jenis. Perpustakaan yang termasuk di dalam kategori perpustakaan umum adalah: perpustakaan umum kabupaten/kota, perpustakaan umum tingkat kecamatan, perpustakaan umum desa/kelurahan, perpustakaan cabang,

¹ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, h. 11-12.

² Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2005), h. 48-49.

taman bacaan rakyat / taman bacaan masyarakat, perpustakaan keliling, Badan perpustakaan daerah atau lembaga lain yang sejenis adalah yang berkedudukan di tiap provinsi di Indonesia yang mengelola perpustakaan.³

B. Perpustakaan Umum

1. Pengertian Perpustakaan Umum

Menurut Sutarno NS dalam bukunya yang berjudul *Perpustakaan dan Masyarakat*, dalam buku tersebut dikatakan bahwa perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya, sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat. Sehingga posisi perpustakaan umum dalam mencerdaskan kehidupan bangsa sangat strategis.⁴

Menurut Herlina, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan di pemukiman penduduk diperuntukan bagi semua lapisan dan golongan masyarakat dengan tujuan melayani kebutuhan informasi dan bahan bacaan dalam rangka meningkatkan pengetahuan, sumber belajar dan sarana rekreasi sehat (intelektual).⁵

³ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, h. 43.

⁴ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, h. 43.

⁵ Herlina, *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, (Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2006), h.25.

Dalam menjelaskan mengenai perpustakaan umum penelitian ini menggunakan pendekatan yang dikembangkan oleh *UNESCO Public Library Manifesto* (1996), perpustakaan umum ialah:

“The public library is the local center of information, making all kinds of knowledge and information readily available to the users The public library, the local gateway to knowledge, provides a basic condition for lifelong learning, independent decision-making and culture development of the individual and social groups”.⁶

Artinya :

“Perpustakaan umum adalah pusat lokal informasi, membuat semua jenis pengetahuan dan informasi yang tersedia untuk para penggunanya. Perpustakaan umum, maupun lokal untuk pengetahuan, menyediakan kondisi dasar untuk belajar sepanjang hayat, pengambilan keputusan independen dan pengembangan budaya kelompok individu dan sosial”.

Dapat disimpulkan dari kutipan diatas, menurut peneliti perpustakaan umum adalah pusat informasi yang menyediakan berbagai informasi baik ilmu pengetahuan, teknologi dan sebagainya yang diperuntukan untuk masyarakat umum, sehingga masyarakat tidak susah dalam mencari sebuah informasi yang mereka butuhkan.

2. Ciri – Ciri Perpustakaan Umum

Menurut Sulistyio Basuki ciri dari perpustakaan umum ialah sebagai berikut:

⁶ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 38.

- a. Terbuka untuk umum artinya bagi siapa saja tanpa memandang perbedaan jenis kelamin, agama, kepercayaan, ras, usia, pandangan politik dan pekerjaan.
- b. Dibiayai oleh dana umum. Dana umum ialah dana yang berasal dari masyarakat.
- c. Jasa yang diberikan pada hakikatnya bersifat cuma-cuma. Jasa yang diberikan mencakup jasa *referral* artinya jasa memberikan informasi, peminjaman, konsultasi studi.⁷

3. Tujuan Perpustakaan Umum

Tujuan dari perpustakaan umum ialah memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, menyediakan informasi yang cepat, tepat dan murah, membantu warga mengembangkan kemampuan yang dimiliki. yang termasuk dalam perpustakaan umum adalah perpustakaan wilayah atau perpustakaan daerah mulai dari provinsi sampai ke desa.⁸

Sedangkan dalam buku Etika Kepustakawanan yang ditulis oleh Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, bahwa tujuan perpustakaan umum antara lain:

- a. Memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kesejahteraan

⁷ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia, 1999), h. 46.

⁸ Herlina, *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, (Palembang: IAIN Raden Fatah, 2010), h.45.

- b. Menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat yang berguna bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari
- c. Membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi
- d. Bertindak selaku kultural
- e. Memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang hayat.⁹

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan perpustakaan umum yaitu membantu, memfasilitasi dan menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat kepada masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kesejahteraan.

4. Fungsi Perpustakaan Umum

Menurut Herlina, fungsi dari perpustakaan secara umum adalah sebagai berikut:

- a. Fungsi Informasi (*Informatif*)

Perpustakaan sebagai pusat informasi menyediakan berbagai informasi bagi anggota masyarakat yang memerlukan informasi baik cetak, terekam maupun koleksi lainnya.

- b. Fungsi Pendidikan (*Educatif*)

Fungsi sebagai pendidikan yaitu memberikan kesempatan untuk belajar sendiri bagi semua pembaca.

⁹ Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 30.

c. Fungsi Penyebaran Pengetahuan

Perpustakaan dianggap sebagai tempat penyimpanan pengetahuan dan penyebaran pengetahuan.

d. Fungsi Sarana Simpan karya Manusia

Perpustakaan berfungsi sebagai tempat penyimpanan karya manusia khususnya karya cetak seperti buku, majalah, dan sejenisnya serta karya rekam seperti CD dan sejenisnya.

e. Fungsi Rekreasi (*Rekreatif*)

Perpustakaan menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun kreatifitas dan mengembangkan minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

f. Fungsi Kultural

Perpustakaan merupakan wujud dari suatu proses budaya, di dalamnya dikoleksikan sebagai bentuk warisan budaya, khususnya budaya literer, sehingga perpustakaan juga merupakan wahana pewarisan budaya.¹⁰

C. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Menurut Shannon dan Weaver yang dikutip oleh Hafied Cangara menyatakan bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya,

¹⁰Herlina, *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, h.16-18.

sengaja atau tidak sengaja.¹¹ Sementara itu menurut Wursanto komunikasi adalah proses kegiatan pengoperan atau penyampaian warta/berita/informasi yang mengandung arti dari satu pihak (seseorang atau tempat) kepada pihak (seseorang atau tempat) lain dalam usaha mendapatkan saling pengertian.¹²

Dari kedua definisi di atas peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi adalah interaksi manusia dari sumber kepada penerima dengan tujuan untuk melakukan pertukaran informasi.

2. Bentuk Komunikasi

ada beberapa bentuk komunikasi, antara lain sebagai berikut:

- a. Komunikasi Personal, ada dua bentuk komunikasi personal yakni:
 - 1). Komunikasi intrapersonal yaitu komunikasi dengan diri sendiri proses untuk mengambil keputusan apakah menerima atau menolak suatu pesan yang disampaikan komunikator.
 - 2). Komunikasi interpersonal yaitu komunikasi antar manusia secara tatap muka dan umpan balik dengan segera.
- b. Komunikasi Kelompok, ada dua bentuk komunikasi kelompok yakni:
 - 1). Komunikasi Kelompok Kecil seperti diskusi panel symposium seminar dan sejenisnya

¹¹Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 22-23.

¹²Fenny Oktavia, "Upaya Komunikasi Interpersonal Kepala Desa Dalam Memediasi Kepentingan PT. Bukit Borneo Sejahtera Dengan Masyarakat Desa Long Lunuk," *jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 4, No. 1, Tahun 2016 diakses pada 5 November 2018 dari <http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id>

- 2). Komunikasi Kelompok Besar, biasanya bersifat akbar seperti kampanye atau tabligh akbar.
- c. Komunikasi Massa yaitu komunikasi yang menggunakan sarana media untuk meneruskan pesan kepada komunikan yang jauh lokasinya dan banyak jumlahnya ataupun keduanya, melalui media televisi, radio, surat kabar, majalah, dan sebagainya.¹³

3. Komunikasi dalam Layanan di Perpustakaan

Proses komunikasi di perpustakaan adalah bagaimana pustakawan atau staf perpustakaan menyampaikan pesan kepada pemustakanya, sehingga dapat menciptakan suatu persamaan makna antara staf perpustakaan 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 staf perpustakaan dengan 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 atau staf perpustakaan yang menyampaikan pesan-pesan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan komunikan yang menjadi sarana komunikasi

¹³ Misroni, *Komunikasi dan Perpustakaan*, (Palembang: Noerfikri Offset, 2018), h. 31-32.

adalah masyarakat pengguna perpustakaan sesuai dengan jenis perpustakaan.¹⁴

Proses komunikasi dilingkungan perpustakaan dapat terjadi di:

- a. Di bagian referensi terjadi komunikasi pendidikan dan antar pribadi.
- b. Di ruang media terjadi proses komunikasi bermedia.
- c. Di bagian pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka terjadi proses komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal.¹⁵

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang sesuai apabila digunakan di sebuah perpustakaan adalah komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi.

D. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Menurut Dean Barnlund yang dikutip oleh Edi Harapan dan Syarwani Ahmad komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah perilaku orang-orang pada pertemuan tatap muka dalam situasi sosial informal dan melakukan interaksi terfokus lewat pertukaran isyarat verbal maupun nonverbal yang saling berbalasan.¹⁶

Sementara itu menurut Devito sebagaimana yang dikuti oleh Supril

¹⁴ Misroni, *Komunikasi dan Perpustakaan*, h. 101-102.

¹⁵ Misroni, *Komunikasi dan Perpustakaan*, h. 102-103.

¹⁶ Edi Harapan dan Syarwani Ahmad, *Komunikasi Antarpribadi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 3.

bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang terhubung dengan beberapa cara.¹⁷

Dari kedua penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara dua orang atau lebih secara tatap muka yang bertujuan untuk memberi dan menerima informasi.

2. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal atau antarpribadi merupakan *action oriented*, ialah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi antarpribadi itu bermacam- macam, beberapa di antaranya dipaparkan berikut ini:

- a. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain
- b. Menemukan diri sendiri.
- c. Menemukan dunia luar.
- d. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis.
- e. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku.
- f. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu.
- g. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi.
- h. Memberikan bantuan (konseling).¹⁸

¹⁷ Supril, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan," *Jurnal Iqra'*, Volume 05, No. 01, Tahun 2011, h. 2. diakses pada 5 November 2018 dari repository.uinsu.ac.id

¹⁸ Riska Dwi Novianti, Mariam Sondakh, dkk, "Komunikasi Antarpribadi Dalam Menciptakan Harmonisasi (Suami dan Istri) Keluarga di Desa Sagea Kabupaten Halmahera Tengah," *jurnal Acta Diurna*, Vol. VI, No. 2, Tahun 2017, h.5. diakses pada 10 Agustus 2018 dari <http://ejournal.unsrat.ac.id>

3. Komponen – Komponen Komunikasi Interpersonal

Secara sederhana dapat dikemukakan suatu asumsi bahwa proses komunikasi interpersonal akan terjadi apabila ada pengirim menyampaikan informasi berupa lambang verbal maupun non verbal kepada penerima dengan menggunakan medium suara manusia (*human voice*), maupun dengan medium tulisan. Berdasarkan asumsi ini maka dapat dikatakan bahwa dalam proses komunikasi interpersonal terdapat komponen-komponen komunikasi yang secara integratif saling berperan sesuai dengan karakteristik komponen itu sendiri.

a. Sumber / komunikan

Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.

b. *Encoding*

Encoding merupakan suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non verbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata

bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan. *Encoding* merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang ddisusun dan cara penyampaianya.

c. Pesan

Merupakan hasil *encoding*. Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktivitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan itulah yang disampaikan komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh komunikan.

d. Saluran

Merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan ke orang lain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka.

e. Penerima/komunikan

Adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasikan pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik.

f. *Decoding*

Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Secara bertahap dimulai dari proses sensasi, yaitu proses dimana indera menangkap stimuli, misalnya telinga mendengar suara atau bunyi, mata melihat objek, dan sebagainya. Proses sensasi dilanjutkan dengan proses persepsi, yaitu proses memberi makna atau *decoding*.

g. Respon

Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral, maupun negatif. Respon positif apabila sesuai dengan yang dikehendaki komunikator. Netral berarti respon tidak menerima atau menolak keinginan komunikator. Dikatakan negatif apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator.

h. Gangguan

Gangguan atau *noise* atau barrier beraneka ragam, untuk itu didefinisikan dan dianalisis. *Noise* dapat terjadi di dalam komponen-komponen manapun dari sistem komunikasi. *Noise* merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kecau

penyemapaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan psikis.

i. Konteks komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan konkrit dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruang, halaman dan jalanan. Kontek waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan, misalnya pagi, siang, sore, malam. Konteks nilai meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi, seperti: adat istiadat, situasi rumah, norma sosial, norma pergaulan, etika, tata krama, dan sebagainya. Agar komunikasi interpersonal dapat berjalan secara efektif, maka masalah konteks komunikasi ini kiranya perlu menjadi perhatian.¹⁹

4. Proses Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi interpersonal ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Dalam buku Komunikasi Interpersonal karangan Suranto menjelaskan secara sederhana proses komunikasi sebagai proses yang menghubungkan pengirim dengan penerima pesan. Proses tersebut terdiri dari enam langkah yaitu, sebagai berikut:

¹⁹ Suranto, *Komunikasi Interpersonal*, h. 7-9.

- a. Keinginan berkomunikasi. Seorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.
- b. *Encoding* oleh komunikator. *Encoding* merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.
- c. Pengiriman pesan. Untuk mengirim pesan kepada orang yang dikehendaki, komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, SMS, *e-mail*, surat, ataupun secara tatap muka. Pilihan atas saluran yang akan digunakan tersebut tergantung pada karakteristik pesan, lokasi penerima, media yang tersedia, kebutuhan tentang kecepatan penyampaian pesan, karakteristik komunikasi.
- d. Penerima pesan. Pesan yang dikirim oleh komunikator telah diterima oleh komunikasi.
- e. *Decoding* oleh komunikasi. *Decoding* merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah ke dalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Dengan demikian, *decoding* adalah proses memahami pesan. Apabila semua berjalan lancar, komunikasi tersebut menterjemahkan pesan yang diterima dari komunikator dengan benar, memberi arti yang sama pada simbol-simbol, sebagaimana yang diharapkan oleh komunikator.

- f. Umpan balik. Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikasikan memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini, seorang komunikator dapat mengevaluasi efektifitas komunikasi. Umpan balik ini biasanya juga merupakan awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga proses komunikasi berlangsung secara berkelanjutan.²⁰

5. Sikap yang Mendukung Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito sebagaimana yang dikutip oleh Suranto, mengemukakan lima sikap positif yang perlu dipertimbangkan ketika seseorang merencanakan komunikasi interpersonal. Lima sikap positif tersebut, meliputi:

a. Keterbukaan

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidak berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya, tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Dengan kata lain keterbukaan ialah kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri informasi ini tidak bertentangan dengan asas kepatutan. Sikap keterbukaan ditandai adanya kejujuran dalam merespon segala stimuli komunikasi. Tidak berkata bohong, dan

²⁰ Suranto, *Komunikasi Interpersonal*, h. 10-12.

tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya. Dalam proses komunikasi interpersonal, keterbukaan menjadi salah satu sikap yang positif. Hal ini disebabkan, dengan keterbukaan, maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.

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 kaca mata orang lain.

c. Sikap mendukung

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

d. Sikap positif

Sikap positif (*positiveness*) ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran yang positif, bukan prasangka dan curiga. Dalam bentuk perilaku, artinya bahwa tindakan yang dipilih adalah

yang relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk terjalinnya kerjasama.

e. Kesetaraan

Kesetaraan ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Kesetaraan yang di maksud di sini adalah berupa pengakuan atau kesadaran, serta kerelaan untuk menempatkan diri setara (tidak ada yang *superior* ataupun *inferior*) dengan partner komunikasi.²¹

E. Kepuasan Pemustaka

1. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Menurut Kotler kepuasan ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*).²² Sedangkan menurut Sunu yang dikutip oleh Fatmawati A. Rakib, kepuasan adalah tingkat pernyataan perasaan seseorang yang dihasilkan dan perbandingan daya guna produk yang dirasakan dengan harapan produk tersebut.²³

²¹ Suranto, *Komunikasi Interpersonal*, h. 82-84.

²² F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, h.9.

²³ Fatmawati A. Rakib, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate)*, h. 3.

Dengan demikian dapat disimpulkan dari penjelasan di atas bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah menggunakan atau memanfaatkan sebuah layanan.

Kemudian pengertian pemustaka dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pemustaka dapat diartikan juga sebagai orang-orang yang datang ke perpustakaan dengan maksud, tujuan, harapan tertentu serta ingin memperoleh apa yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan.²⁴

Dari kedua pengertian di atas yakni kepuasan dan pemustaka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah perasaan senang atau kecewa pengguna perpustakaan yang berasal dari perbandingan antara kesannya dan harapannya setelah menggunakan dan memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan.

2. Pentingnya Kepuasan Pemustaka

Salah satu yang harus dilakukan perpustakaan agar pemustaka puas adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka. Tjiptono sebagaimana yang dikutip oleh Fransisca Rahayuningsih menyampaikan adanya beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pelanggan, yaitu:

²⁴ Erny Puspa, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya", h. 4.

- a. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- c. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- d. Membentuk suatu rekomendasi informasi dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
- f. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Beberapa manfaat tersebut juga dapat dirasakan oleh perpustakaan, manakala perpustakaan fokus pada pencapaian kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadikan hubungan antara perpustakaan dan pemustaka akan lebih harmonis, kepuasan mendorong pemustaka untuk kembali memanfaatkan perpustakaan pada waktu-waktu selanjutnya, pemustaka menjadi memiliki kecintaan yang lebih pada perpustakaan, mendorong pemustaka untuk memberikan “kesaksian yang baik” tentang perpustakaan dan citra perpustakaan akan meningkat di mata pemustaka.²⁵

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya. Menurut Achmad sebagaimana yang

²⁵ F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, h. 15.

dikutip oleh Fransisca Rahayuningsih yang menyatakan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka antara lain:

- a. Supriadi, Darmawan dan Moelyono yang dikutip Fransisca Rahayuningsih menyimpulkan bahwa perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka perlu lebih ramah dan tidak diskriminatif.
- b. Iriyanti yang dikutip Fransisca Rahayuningsih menyatakan: pertama, setiap keluhan pengunjung perpustakaan agar segera untuk mendapatkan respon dan tindak lanjut secara jelas. Kedua, informasi yang tersedia yang berkaitan dengan ketersediaan buku-buku atau dalam bentuk lain harus jelas/akurat dan reliabel dan tidak diragukan oleh pengunjung.
- c. Sutardji dan Maulidiah yang dikutip Fransisca Rahayuningsih menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan nyata dengan biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi dan pelayanan informasi secara efektif dan efisien.

Kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kasatmata maupun yang tidak kasat mata, serta ragam pelayanan yang berhubungan dengan kinerja dan kepedulian. Faktor kasat mata terdiri dari kinerja, mutu, keandalan dan biaya. Sedangkan faktor yang tidak kasat mata seperti rasa kepedulian, sopan santun, kesediaan untuk membantu, kemampuan untuk untuk memecahkan masalah.

Pada dasarnya mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pemustaka memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan.²⁶

4. Dimensi Pengukuran Kepuasan Pemustaka

lima dimensi untuk mengukur kepuasan pemustaka antara lain: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. dimensi tersebut dikenal dengan teori Servqual. Masing-masing dimensi tersebut yaitu:

a. Bukti langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa bukti langsung yaitu kenyataan yang bisa dilihat secara langsung dan bisa dirasakan, dilihat dari fasilitas fisik sebuah perpustakaan, seperti gedung perpustakaan, kenyamanan ruangan, kebersihan dan kerapian ruangan, serta penampilan staf perpustakaan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Dari penjelasan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan keandalan adalah kemampuan atau

²⁶ F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, h.16-17.

kesanggupan staf perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada pemustaka.

c. Daya tangkap(*Responsiveness*)

Daya tangkap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa daya tangkap merupakan kesiapan staf perpustakaan dalam memberikan pelayanan dan membantu pemustaka secara cepat dan tanggap dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa jaminan adalah kemampuan staf perpustakaan ketika berhadapan dengan pemustaka untuk bersikap sopan, meyakinkan pemustaka, sehingga pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan.

e. Empati (*Emphaty*)

Empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.²⁷ Berdasarkan uraian tersebut, peneliti

²⁷ F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, h. 18-19.

menyimpulkan bahwa empati adalah perhatian staf perpustakaan terhadap segala kebutuhan dan keinginan dari pemustaka.

5. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pemustaka

Pengukuran kepuasan pemustaka sangat banyak manfaatnya. Gerson menyatakan bahwa “manfaat utama dari program pengukuran adalah tersedianya umpan balik yang segera, berarti, dan objektif. Dengan hasil pengukuran orang bisa melihat bagaimana mereka melakukan pekerjaannya, membandingkannya dengan standar kinerja, dan memutuskan apa yang harus dilakukan untuk melakukan perbaikan berdasarkan pengukuran tersebut”. Pengukuran kepuasan pemustaka harus disertai dengan adanya komitmen pimpinan dan seluruh stafnya. Pengukuran kepuasan pemustaka tidak akan berarti jika dilakukan hanya sekedar menjadi uji coba dan tidak ada komitmen dari pimpinan perpustakaan untuk menindaklanjuti temuan yang ada.

Menurut pendapat Gerson sebagaimana yang dikutip oleh Fransisca Rahayuningsih, terdapat lima manfaat pengukuran mutu dan kepuasan pelanggan yang kiranya dapat diaplikasikan di perpustakaan, yaitu:

- a. Pengukuran kepuasan pemustaka menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi yang kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan yang prima kepada pemustaka.
- b. Pengukuran bisa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang akan mengarahkan

menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pemustaka meningkat.

- c. Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada perpustakaan, terutama bila pemustaka sendiri yang mengukur kinerja perpustakaan.
- d. Pengukuran memberi tahu kepada perpustakaan apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pemustaka serta bagaimana harus melakukannya. Informasi ini juga bisa datang langsung dari pemustaka.
- e. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang tinggi.

Sementara menurut Supranto yang dikutip oleh Fransisca Rahayuningsih ada tiga manfaat pengukuran aspek mutu, yaitu:

- a. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
- b. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
- c. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.

Hal tersebut juga dapat diterapkan di perpustakaan.²⁸

²⁸ F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, h. 27-29.

F. Kerangka Berpikir

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang bertujuan untuk memberi dan menerima informasi. Di perpustakaan hubungan komunikasi tersebut terjadi dari staf perpustakaan dan pemustaka. Komunikasi tersebut sering terjadi terutama di bagian sirkulasi.

Dalam proses komunikasi di perpustakaan yang bertindak sebagai komunikator adalah pustakawan atau staf perpustakaan yang menyampaikan pesan-pesan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan komunikan yang menjadi sarana komunikasi adalah pengunjung perpustakaan atau pemustaka.

Komunikasi interpersonal staf perpustakaan merupakan salah satu bentuk pelayanan dari sebuah perpustakaan. dari pelayanan yang telah diberikan kepada pemustaka tersebut bisa menjadi tolak ukur apakah kepuasan pemustaka ada hubungannya dengan komunikasi interpersonal dari staf perpustakaan atau tidak. Misalnya kepuasan pemustaka hanya dilihat dengan adanya koleksi yang lengkap, ruang perpustakaan nyaman, internet yang lancar dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini untuk variabel independen (bebas) yaitu komunikasi inetrpersonal, peneliti ingin melihat seperti apa komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan peneliti merujuk teori dari Devito yang mengemukakan bahwa ada lima sikap positif yang perlu dipertimbangkan ketika seseorang

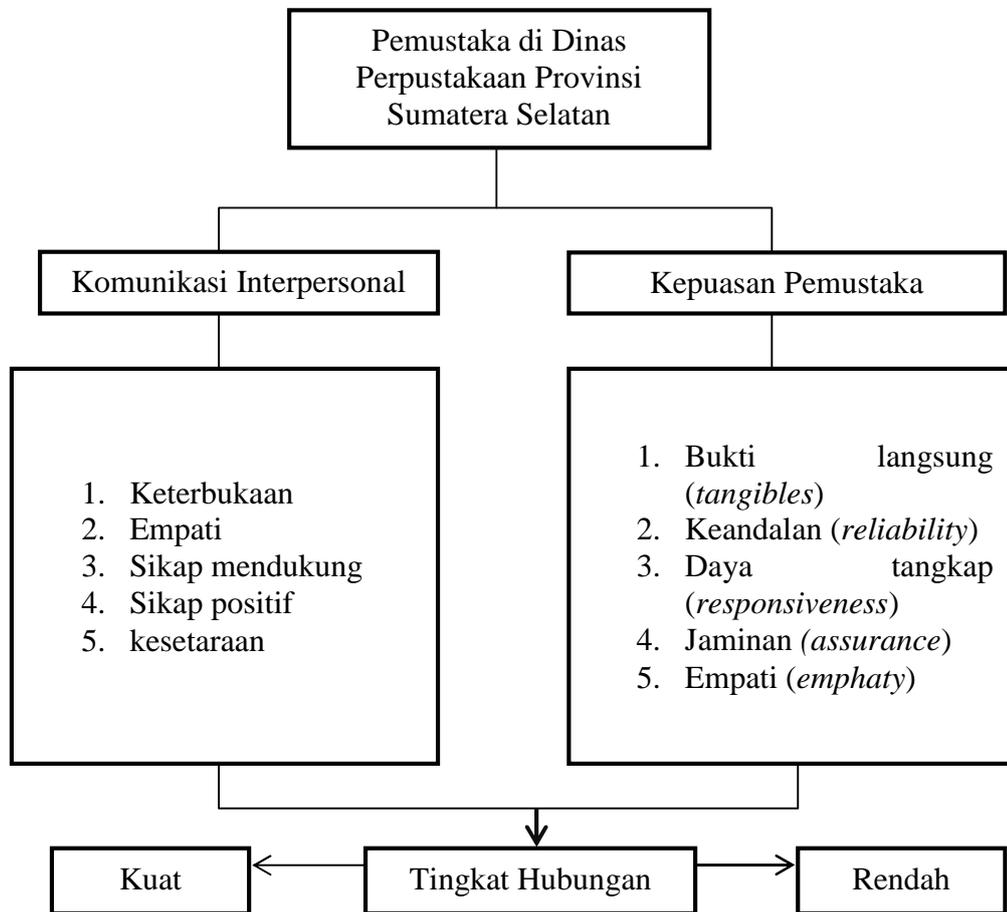
merencanakan komunikasi interpersonal yaitu: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Sedangkan variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan pemustaka, untuk mengetahui kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, peneliti merujuk pada teori servqual yang di dalamnya terdapat lima dimensi dalam mengukur kepuasan pemustaka yaitu: bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Setelah itu peneliti ingin mengetahui tingkat hubungan komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, apakah hubungannya kuat atau rendah.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Karna penelitian ini digunakan untuk meneliti hubungan antara dua variabel, yaitu variabel “komunikasi interpersonal” dan “kepuasan pemustaka”. Untuk menguji hipotesis peneliti menggunakan rumus korelasi *product moment*.

Bagan 2.1

Bagan Kerangka Berpikir



G. Hipotesis

Adapun hipotesis atau dugaan sementara dalam penelitian ini yaitu:

1. Hipotesis nol (H_0) : Tidak ada hubungan antara komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
2. Hipotesis alternatif (H_a) : Ada hubungan antara komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.