

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Penelitian sejenis sebelumnya merupakan referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Selain itu, penelitian sejenis sebelumnya juga bertujuan untuk membuktikan bahwa penelitian yang sedang berlangsung merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan sebelumnya dan bukan merupakan suatu tindak plagiasi. Penelitian sejenis juga berguna untuk membantu menambah wawasan penulis serta membantu memahami dan menganalisis masalah penelitian. Penelitian sejenis sebelumnya yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Penelitian sejenis yang pertama dilakukan oleh Aliu dan Anthonia dengan judul *The Relevance of Communication Skills to Library Services* (Relevansi Keterampilan Berkomunikasi terhadap Layanan Perpustakaan). Penelitian ini diterbitkan pada tahun 2011 oleh *Journal of Information and Knowledge Management*. Penelitian ini membahas tentang pentingnya seorang pustakawan untuk memiliki keterampilan yang mencukupi, dalam rangka untuk membantu tercapainya tujuan perpustakaan. Salah satu keterampilan yang harus dikuasai oleh pustakawan dalam hal ini adalah keterampilan berkomunikasi. Keterampilan berkomunikasi dibutuhkan karena pada dasarnya dunia kepustakawanan merupakan profesi yang *service-oriented*.

Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi pada layanan perpustakaan merupakan hal yang berpengaruh pada kepuasan pemustaka. Pustakawan dapat menggunakan keterampilan berkomunikasi tersebut untuk manajemen pengguna. Realisasi tujuan perpustakaan juga dipengaruhi oleh kemampuan berkomunikasi pustakawan. Oleh karena itu, pustakawan diharapkan memiliki *skill* berkomunikasi yang baik agar mendapat *feedback* yang baik dari pemustakanya. Konsep penelitian sebelumnya memiliki kesamaan pembahasan mengenai komunikasi di perpustakaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel terikatnya. Aliu dan Anthonia memfokuskan pada layanan perpustakaan. Sedangkan pada penelitian ini memiliki variabel terikat citra perpustakaan.

Penelitian sejenis sebelumnya yang kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Restanti dari Universitas Jenderal Soedirman pada tahun 2015 yang berjudul “Tantangan dan Strategi untuk Mengembangkan Citra Positif Perpustakaan”. Penelitian ini dimuat pada jurnal *Record and Library Journal*. Penelitian ini membahas tentang bagaimana tantangan dalam mengembangkan citra positif perpustakaan. Dalam menghadapi tantangan tersebut, dibutuhkan strategi-strategi yang dapat dilakukan. Strategi tersebut dilakukan agar tercapai citra positif yang diinginkan oleh perpustakaan.

Penelitian sejenis tersebut menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengambilan data dengan studi literatur, dimana peneliti mengumpulkan literatur yang sesuai dengan topik bahasan penelitian yang kemudian ia kembangkan

idenya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa citra positif perpustakaan merupakan refleksi dari kinerja perpustakaan yang dilakukan secara konsisten dan akan terbentuk melalui proses waktu. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa tantangan dan strategi untuk mengembangkan citra positif perpustakaan sebagian besar berasal dari sumber daya dan bagaimana kemampuan perpustakaan itu sendiri. Persamaan penelitian sejenis tersebut dengan penelitian ini terletak pada kesamaan topik, yaitu pembahasan mengenai citra perpustakaan. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian sejenis tersebut membahas tantangan dan strategi dalam mengembangkan citra positif perpustakaan, sedangkan penelitian ini lebih berfokus pada komunikasi pustakawan dalam memengaruhi citra perpustakaan.

Penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga adalah penelitian yang berjudul “Komunikasi Antarpribadi sebagai Pembentuk Citra Pustakawan di Bapusipda Jawa Barat” yang dimuat pada Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan pada tahun 2015. Penelitian ini dilakukan oleh Susanti dari Perpustakaan Fikom Unpad. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi pustakawan terhadap citra pustakawan. Komunikasi pustakawan yang diteliti meliputi komunikasi nonverbal, penyampaian pesan, cara berkomunikasi, dan intensitas komunikasi pustakawan dengan pemustaka.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data-data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui tiga sumber, yaitu kuesioner, wawancara untuk data primer dan studi kepustakaan sebagai data sekunder. Teknik yang digunakan adalah accidental sampling. Hasil

dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal, penyampaian pesan, cara berkomunikasi pustakawan dengan pemustaka berperan terhadap citra pustakawan di Bapusipda, Bandung. Sedangkan frekuensi/ intensitas komunikasi pustakawan kurang berperan terhadap citra pustakawan. Kesimpulan dari penelitian ini, aspek-aspek komunikasi antarpribadi berperan terhadap citra pustakawan di Bapusipda Bandung. Sedangkan frekuensi/intensitas komunikasi kurang berperan terhadap citra pustakawan. Persamaan penelitian sejenis tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas komunikasi pustakawan. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus kajian, dimana penelitian sejenis tersebut membahas tentang citra pustakawan, sedangkan penelitian ini membahas tentang citra perpustakaan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Komunikasi

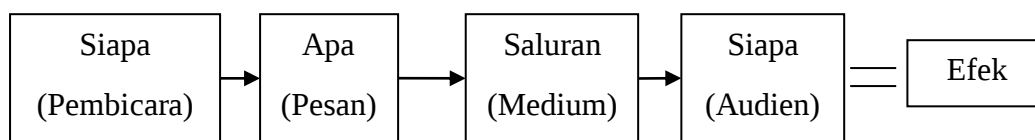
Pada dasarnya, setiap manusia hidup berdampingan satu sama lain dan memiliki pengetahuan serta pikirannya masing-masing. Untuk berinteraksi satu sama lain, diperlukan sebuah komunikasi. Komunikasi adalah salah satu kegiatan yang penting dan hampir dilakukan oleh setiap manusia. Karena dengan komunikasi, manusia dapat saling bertukar informasi serta mengetahui isi pikiran satu dengan lainnya.

Komunikasi merupakan sebuah proses interaksi untuk menghubungkan satu pihak dengan pihak lainnya yang awalnya berlangsung sangat sederhana, dimulai dengan ide-ide yang abstrak atau pikiran seseorang untuk mencari data atau menyampaikan informasi yang dikemas menjadi pesan yang dapat

disampaikan secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan bahasa berbentuk kode visual, suara, atau tulisan (Hermawan, 2012). Pesan yang disampaikan tersebut digunakan untuk memenuhi tujuan tertentu untuk memengaruhi perilaku penerima (Littlejohn & Karen, 2009). Berdasarkan teori tersebut, komunikasi merupakan sebuah kegiatan yang penting untuk menyampaikan sebuah gagasan atau ide dari seseorang ke orang lain. Gagasan atau ide tersebut disampaikan dengan menggunakan sebuah bahasa dengan tujuan untuk memengaruhi perilaku dari penerima pesan.

Sebuah proses komunikasi memiliki komponen-komponen yang saling berkaitan. Komponen-komponen ini merupakan dasar yang harus dipenuhi dalam terjadinya suatu komunikasi. Hal tersebut dapat dijelaskan dalam suatu model komunikasi. Salah satu model komunikasi yang paling sering digunakan adalah milik Harold Lasswell (Muhammad, 2010) sebagai berikut :

Gambar 2.1 Model Komunikasi Harold Lasswell



Siapa (pembicara) maksudnya adalah menunjuk pada orang yang mengambil inisiatif untuk memulai komunikasi. Yang memulai komunikasi ini dapat berupa seseorang maupun sekelompok orang. Apa (pesan) menunjuk pada apa yang dikatakan dalam proses komunikasi tersebut. Pesan ini berasal dari pikiran pembicara. Saluran (medium) adalah alat untuk komunikasi, seperti gerakan badan, berbicara, telepon, kontak mata, sentuhan, radio, surat, dan sebagainya.

Siapa (audien) adalah siapa yang menjadi penerima dari komunikasi. Atau dengan kata lain, kepada siapa pembicara memberikan pesan yang disampaikan. Yang terakhir adalah efek. Maksudnya adalah dampak apa yang terjadi dari proses komunikasi tersebut.

Dari teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh untuk menyampaikan pesan dengan media tertentu. Penyampaian pesan yang dilakukan ini bertujuan untuk memengaruhi perilaku dari sang penerima pesan. Perilaku dari penerima pesan setelah mendapatkan pesan dari pembicara merupakan efek dari komunikasi.

2.2.2 Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dengan Pemustaka

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, bahwa proses komunikasi melibatkan setidaknya dua orang, yaitu pembicara dan penerima pesan. Terdapat empat jenis komunikasi menurut besarnya sasaran komunikasi (D. Hidayat, 2012):

1. Komunikasi Massa

Komunikasi massa atau publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. Komunikasi massa berorientasi pada pembicara serta melibatkan banyak penerima (Muhammad, 2010). Komunikasi ini melibatkan sasaran kelompok orang dalam jumlah yang besar dan umumnya tidak dikenal atau heterogen. Komunikasi massa yang baik harus meliputi beberapa unsur, seperti pesan yang telah disusun secara jelas, tidak rumit dan bertele-tele, bahasa yang mudah dipahami.

2. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok merupakan komunikasi yang berlangsung terjadi antara beberapa kelompok kecil orang (Wiryanto, 2008). Komunikasi ini melibatkan tiga orang atau lebih, dengan tujuan yang telah diketahui, yang mana masing-masing anggotanya dapat mengingat karakteristik pribadi satu sama lain secara tepat. Seperti rapat, pertemuan, konferensi, dan sebagainya.

3. Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi dapat didefinisikan sebagai komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal (Mulyana, 2005). Komunikasi ini merupakan pengiriman pesan dari seseorang yang diterima oleh orang lain dengan efek dan *feedback* yang diterima secara langsung. Komunikasi ini sangat efektif dalam mengubah sikap dan perilaku.

4. Komunikasi Intrapribadi

Komunikasi intrapribadi adalah komunikasi yang terjadi dengan diri sendiri. Komunikasi ini merupakan dialog internal di dalam diri sendiri (West & Turner, 2008). Biasanya, komunikasi ini dilakukan sebagai wujud perenungan dan introspeksi diri. Sebagai contoh, ketika kita sedang menganalisis perilaku seseorang di dalam pikiran kita, maka hal itu termasuk sebagai komunikasi intrapribadi.

Berdasarkan definisi di atas, jika dikaitkan dengan komunikasi antara pustakawan saat memberikan layanan kepada pemustakanya, maka komunikasi tersebut masuk ke dalam komunikasi antarpribadi. Karena, komunikasi antara pustakawan dan

pemustaka hanya melibatkan sedikit orang dan bukan dalam konteks rapat (seperti komunikasi kelompok) dan tidak menitikberatkan pada penerima maupun pembicara (seperti komunikasi massa).

Komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka terjadi ketika pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka. Pelayanan merupakan kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan mengadakan hubungan terhadap pengguna jasa pustaka (Sapril, 2011). Tujuan dari adanya pelayanan di perpustakaan sendiri pastilah untuk memenuhi kebutuhan pemustakanya. Maka, merupakan tanggung jawab seorang pustakawan untuk memberikan layanan prima kepada pemustakanya. Salah satu komponen utama dari kinerja pustakawan adalah bahwa pustakawan mudah didekati (*approachable*) (Reference and User Services Association, 2013). Hal ini tentu saja melibatkan cara pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustakanya, salah satunya melalui aspek komunikasi.

Untuk mengetahui tujuan komunikasi antarpribadi pustakawan terhadap pemustaka, terdapat garis besar tujuan komunikasi antarpribadi yang bisa dijadikan acuan (DeVito, 1992) :

1. *Learn about self, others, and the world*

Belajar diri sendiri dengan kata lain pustakawan bisa mengetahui diri sendiri dengan memberikan pelayanan. Mengetahui diri sendiri disini termasuk dalam hal sifat maupun hakikat profesi pustakawan itu sendiri. Sedangkan belajar tentang orang lain, berarti pustakawan dapat mengetahui lingkungan di sekitarnya termasuk pemustakanya.

2. *To relate to others and to form relationship*

Dalam memberikan pelayanan, pustakawan tentu berhubungan langsung dengan pemustaka. Komunikasi antarpribadi disini dapat berperan sebagai media pustakawan untuk menjalin hubungan baik dengan pemustakanya. Sehingga dapat menguntungkan bagi semua pihak.

3. *To influence or control the attitudes and behaviors of others*

Dengan komunikasi antarpribadi yang baik, pustakawan bisa mengendalikan perilaku dari pemustakanya. Contoh, ketika terdapat pemustaka yang kebingungan dalam prosedur meminjam buku, maka komunikasi antarpribadi yang baik oleh pustakawan dapat membantu pemustaka untuk memahami dan melakukan peminjaman buku sesuai dengan prosedur yang telah disampaikan oleh pustakawan.

4. *To play or enjoy oneself*

Pustakawan dapat merasakan bahagia dengan komunikasi antarpribadi. Karena perpustakaan dikendalikan dengan komunikasi yang baik, sehingga apa yang ada di perpustakaan tersebut sesuai dengan kehendak.

5. *To help others*

Komunikasi antarpribadi disini bisa digunakan oleh pustakawan untuk membantu pemustakanya yang memerlukan bantuan pelayanan.

Pada dasarnya, komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang terjadi antara komunikator (pembicara) dan komunikan (penerima). Komunikasi ini bisa memengaruhi perilaku satu sama lain karena komunikasi ini bersifat dialogis atau bertimbal balik. *“Interpersonal communication is a special form of human*

communication that occurs when we interact simultaneous with another person and mutually influence each other” (Beebe, Susan, & Mark, 1996). Komunikasi Dengan kata lain, komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi khusus yang terjadi ketika komunikator dan komunikan berinteraksi secara simultan dan saling memengaruhi satu sama lain. Lebih lanjut dikatakan Beebe bahwa *“It affects their thoughts, their feelings and the way they interpret the information they exchange”*. Pada kalimat tersebut, dijelaskan bahwa komunikasi antarpribadi dapat berpengaruh pada pikiran, perasaan, dan cara menginterpretasikan informasi yang ditukar, baik dari sisi komunikator maupun komunikan.

2.2.3 Konsep Citra Perpustakaan

Mutu perpustakaan merupakan sebuah hal yang tidak bisa dicapai secara instan. Untuk mencapai mutu perpustakaan yang baik, diperlukan proses yang panjang. Proses tersebut bisa melibatkan pihak internal maupun eksternal perpustakaan. Citra perpustakaan merupakan salah satu unsur yang berasal dari pihak eksternal perpustakaan, yaitu masyarakat. Citra perpustakaan merupakan hal yang penting dalam sebuah perpustakaan. Karena, citra perpustakaan merupakan persepsi dari masyarakat terkait perpustakaan, yang mana bisa memengaruhi berjalannya perpustakaan.

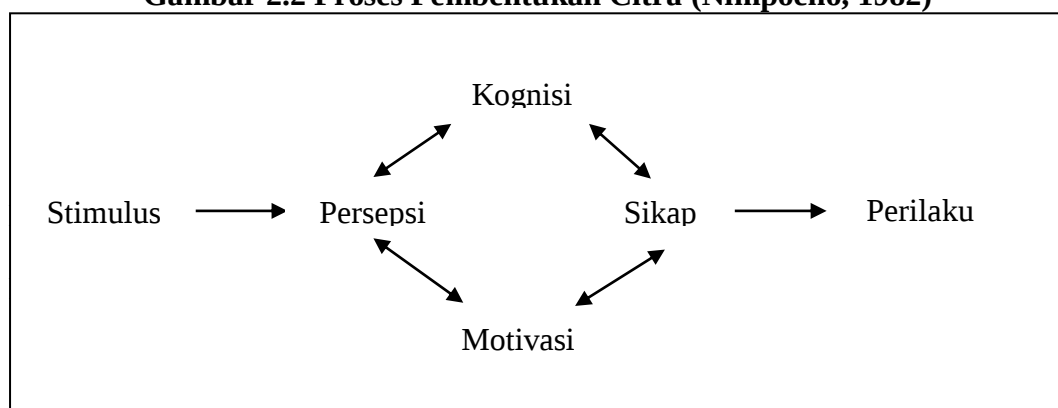
Citra adalah persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan. Persepsi masyarakat ini berasal dari apa yang mereka ketahui dan dampak apa yang pernah mereka rasakan dari adanya perusahaan tersebut (Sutojo, 2004). Citra juga diartikan sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran, dan

kesan-kesan yang dipunyai seseorang pada suatu objek. Objek tersebut bisa berupa orang, organisasi, perusahaan, atau kelompok orang (Trimannah, 2012). Dari teori di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa citra merupakan persepsi seseorang tentang suatu objek yang pernah ia ketahui atau rasakan dampaknya.

Citra perpustakaan dapat diartikan sebagai suatu pandangan yang diberikan masyarakat tentang sebuah institusi perpustakaan (Astuti, 2016). Sejalan dengan Astuti, Dalam konteks perpustakaan dan pustakawan, citra diartikan sebagai gambaran mental yang dimiliki masyarakat mengenai dan tentang perpustakaan dan pustakawan (Purwono, 2013). Berdasarkan pendapat di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa citra perpustakaan merupakan suatu pandangan dari masyarakat mengenai perpustakaan. Masyarakat menilai berdasarkan apa yang dilakukan dan diberikan oleh perpustakaan kepadanya.

Setiap perpustakaan pasti mempunyai citranya masing-masing. Karena setiap perpustakaan selalu berhubungan dengan masyarakat, khususnya pemustaka. Citra yang didapat bisa berupa citra positif maupun negatif. Dengan kata lain, persepsi masyarakat tentang perpustakaan juga berasal dari bagaimana cara perpustakaan melayani pemustakanya, salah satunya melalui pustakawan. Proses pembentukan citra sendiri dijelaskan dalam model sebagai berikut :

Gambar 2.2 Proses Pembentukan Citra (Nimpoeno, 1982)



hal itu berarti membuat citra tidak akan terbentuk. Namun apabila diterima, rangsangan akan diproses oleh empat komponen yang ada dalam individu yang menerima stimulus tersebut. Komponen tersebut yakni persepsi, kognisi, sikap, dan motivasi, diartikan sebagai citra individu terhadap rangsang.

1. Persepsi

Persepsi adalah proses masuknya pesan ke dalam otak manusia yang diterima oleh individu melalui panca inderanya (Slameto, 2010). Pesan tersebut kemudian dianalisa, diinterpretasi, dan dievaluasi hingga individu tersebut memperoleh makna. Persepsi ini memiliki sifat subyektif. Artinya, persepsi dari satu individu dan individu lainnya bisa berbeda-beda. Hal ini disebabkan oleh penafsiran dan kemampuan berpikir dari individu yang berbeda-beda pula. Pada umumnya, persepsi berhubungan dengan pikiran. Hal itu disebabkan karena persepsi terikat oleh rangsangan (stimulus) dan keadaan mental dari seseorang.

2. Kognisi

Kognisi dalam arti sempit berarti perolehan, penataan, dan penggunaan pengetahuan. Kognisi merupakan sesuatu yang dilakukan oleh orang untuk mengetahui, memperoleh, mengorganisasikan, dan menggunakan pengetahuan (Neisser, 1976). Kognisi bisa juga diartikan sebagai suatu proses individu untuk menghubungkan suatu peristiwa atau kejadian dan kemudian menilainya. Kognisi bersifat pasif atau statis yang merupakan potensi atau daya untuk memahami sesuatu. Dengan demikian, kognisi mencakup aktivitas dan proses

yang berkaitan dengan perolehan, penyimpanan, penemuan kembali, dan pemrosesan pengetahuan.

3. Sikap

Sikap adalah sebuah kecenderungan seseorang untuk bisa bertindak dan berpikir dalam menghadapi objek, ide, dan situasi tertentu. Sikap juga diartikan sebagai kesiapan atau kesediaan untuk bertindak, dan bukan merupakan pelaksanaan motif tertentu. Sikap bisa menentukan apakah seseorang harus berpihak kepada suatu hal yang menurutnya positif maupun negatif. Selain itu, sikap juga bisa menentukan pilihan apa yang disukai oleh seseorang dan menyingkirkan pilihan yang dianggap kurang disukainya (Rakhmat, 2003). Dengan kata lain, sikap merupakan perasaan, kepercayaan, kecenderungan perilaku yang disebabkan oleh orang, gagasan, objek, atau kelompok tertentu.

4. Motivasi

Motivasi merupakan kekuatan yang mengendalikan seseorang untuk melakukan tindakan atau perilaku yang diarahkan pada tujuan tertentu (Marwansyah & Mukaram, 2002). Dengan kata lain, motivasi merupakan pendorong individu yang berupa kekuatan dalam diri, untuk mengendalikan seseorang sehingga orang tersebut melakukan suatu tindakan atau perilaku dengan tujuan tertentu. Terdapat tiga komponen dari motivasi, yang meliputi :

- 1) *Direction*, yaitu apa yang akan seseorang lakukan; 2) *Effort*, yaitu seberapa besar usaha seseorang untuk mencoba; 3) *Persistence*, yaitu seberapa lama seseorang terus mencoba.

2.2.4 Kualitas Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dengan Pemustaka terhadap Citra Perpustakaan

Citra perpustakaan sangatlah penting bagi kelangsungan perpustakaan itu sendiri. Citra perpustakaan salah satunya dibentuk oleh pustakawan. Reference and User Service Association menyebutkan bahwa di dalam sebuah perpustakaan, keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari tersampainya sebuah informasi, tetapi juga melalui dampak positif atau negatif yang dari komunikasi pustakawan dan pemustakanya (Reference and User Services Association, 2013). Pustakawan merupakan salah satu sumber daya manusia yang menjadi ujung tombak dalam menumbuhkan citra positif perpustakaan (Restanti, 2017). Seperti yang telah dijelaskan pada model pembentukan citra di atas, asal mula pembentukan citra berasal dari sebuah stimulus. Dalam penelitian ini, stimulus yang diberikan berupa komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh pustakawan terhadap pemustaka. Perpustakaan memberikan layanan kepada pemustakanya melalui pustakawan. Secara otomatis, antara pustakawan dan pemustaka akan melakukan sebuah komunikasi antarpribadi. Terdapat lima faktor yang dapat memengaruhi kualitas komunikasi antarpribadi (Daryono, 2017):

1. Keterbukaan (*openness*)

Yaitu kemampuan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima dalam menghadapi komunikasi antarpribadi. Ada tiga aspek keterbukaan yang harus dipenuhi oleh pustakawan yaitu : (1) Pustakawan harus terbuka kepada pemustakanya; (2) Mengacu pada kesediaan pustakawan dalam menerima reaksi secara jujur terhadap stimulus yang diberikan dari pemustaka; (3)

Kepemilikan perasaan dan pikiran dimana pustakawan mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka.

2. Empati (*empathy*)

Kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami oleh orang lain dalam keadaan tertentu. Jika dikaitkan dengan layanan di perpustakaan, maka pustakawan memiliki kemampuan untuk mengetahui bahwa ada pemustakanya yang sedang kebingungan.

3. Dukungan (*supportiveness*)

Hubungan antarpribadi yang efektif bilamana terdapat sikap mendukung. Individu memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluasi, spontan bukan strategik, artinya sudah menjadi kepribadian seorang pustakawan secara spontan untuk membantu pemustaka.

4. Rasa positif (*positiveness*)

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.

5. Kesetaraan (*equality*)

Maksudnya adalah penerimaan dan persetujuan terhadap orang lain yang menjadi lawan bicara. 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 pergantian peran

sebagai pembicara dan pendengar. Jika dihubungkan dengan layanan perpustakaan adalah proses pergantian peran pustakawan dengan pemustaka, yaitu pustakawan merubah diri seakan-akan menjadi pemustaka.

Berdasarkan teori Daryono di atas dijelaskan bahwa komunikasi antarpribadi yang efektif harus terdapat lima faktor yang mana faktor-faktor tersebut dapat membuat hubungan pustakawan dan pemustaka terjalin baik. Sehingga, hubungan baik tersebut dapat menjadi citra positif, baik bagi pustakawan maupun perpustakaan. Faktor-faktor tersebut antara lain keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), rasa positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Kemudian faktor-faktor tersebut akan dijadikan sebagai indikator dalam mengukur kualitas komunikasi antarpribadi pustakawan dengan pemustaka. Untuk citra perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro sendiri, akan diukur menggunakan indikator pembentukan citra, yaitu persepsi, kognisi, sikap, dan motivasi dari sudut pandang pemustaka.