

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah kebutuhan fundamental bagi manusia, yang memungkinkan mereka untuk saling berinteraksi dan menjalin hubungan dalam kehidupan sehari-hari, dimanapun mereka berada (Wijaya, 2013). Dalam konteks perpustakaan, komunikasi merupakan elemen yang tidak terpisahkan dari layanan perpustakaan, khususnya dalam memastikan kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi secara tepat dan efektif. Pustakawan tidak lagi berperan sebatas pengelolaan koleksi, tetapi juga sebagai komunikator dan fasilitator informasi yang berhadapan langsung dengan pemustaka dalam setiap interaksi layanan.

Di perpustakaan perguruan tinggi, peran pustakawan sangat penting mengingat kebutuhan informasi yang terus berkembang. Pustakawan harus mampu menjadi mitra aktif bagi sivitas akademik dalam mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Hal ini sejalan dengan Izu & Fombad (2024) yang menyatakan bahwa perpustakaan akademik adalah salah satu organisasi pertama yang mengadopsi praktik berbagi pengetahuan, di mana nilai-nilai tersebut telah tertanam dalam berbagai bidang layanan perpustakaan akademik. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan juga menegaskan bahwa perpustakaan diwajibkan untuk

menyelenggarakan layanan yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pemustaka.

Interaksi antara pustakawan dan pemustaka di perpustakaan dapat dikategorikan sebagai komunikasi interpersonal, di mana keduanya saling berhubungan secara langsung untuk memastikan pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Komunikasi interpersonal adalah proses interaksi antara dua orang atau lebih yang saling bergantung, baik melalui komunikasi verbal maupun nonverbal (DeVito, 2019). Almi et al., (2024) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, di mana komunikasi efektif dapat memperkuat hubungan antara pustakawan dan pemustaka serta menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah pengguna.

Sejalan dengan hal tersebut, Agunsoye (2023) menegaskan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan secara signifikan mempengaruhi efektivitas layanan referensi akademik. Lebih lanjut, Bada et al., (2024) menemukan adanya hubungan positif antara komunikasi interpersonal yang baik dengan produktivitas pustakawan dalam memberikan layanan. Temuan-temuan ini menegaskan bahwa komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pemustaka merupakan elemen kunci untuk memastikan kebutuhan informasi terpenuhi secara tepat, relevan, dan berkualitas. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan menjadi aspek krusial agar pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka dapat berlangsung secara optimal.

Salah satu layanan yang memegang peran krusial dalam perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan informasi. Layanan informasi di perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam membantu pemustaka memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang mereka butuhkan (Sa'adiah, 2025). Layanan ini merupakan layanan yang secara langsung mempertemukan pustakawan dengan pemustaka untuk memenuhi berbagai kebutuhan informasi, sehingga kualitas komunikasi yang terjalin di dalamnya sangat menentukan keberhasilan layanan perpustakaan secara keseluruhan.

Kebutuhan informasi yang dibawa pemustaka ke layanan informasi sangat beragam, baik untuk akademik, penelitian, maupun pengabdian masyarakat. Oleh karena itu, pustakawan dituntut tidak hanya merespon permintaan pemustaka, tetapi juga mampu memahami kebutuhan mendalam yang menjadi dasar dari pertanyaan pemustaka. Pentingnya peran perpustakaan juga tercermin dari Survei Litbang Kompas tahun 2025 menunjukkan bahwa 95,3% responden menilai perpustakaan sangat penting untuk pengembangan masyarakat, yang menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap kualitas layanan perpustakaan sangat tinggi (Shahibah, 2025). Hal ini menegaskan peran vital perpustakaan dalam menyediakan akses informasi yang mendukung kemajuan pendidikan.

Namun dalam praktiknya, penelitian Nabila & Avina (2024) di UPT Perpustakaan Universitas Andalas menemukan fakta bahwa aspek keterbukaan dan empati pustakawan masih memerlukan peningkatan, di mana pustakawan terkadang kurang transparan dalam memberikan informasi dan tidak sepenuhnya memahami kebutuhan pemustaka. Hal ini berdampak pada menurunnya kepuasan

pemustaka terhadap layanan yang diterima. Sejalan dengan temuan tersebut, Almi et al., (2024) di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang juga menemukan fakta bahwa kendala seperti perbedaan bahasa dan budaya, kurangnya keterampilan komunikasi pustakawan, serta tekanan waktu menjadi persoalan nyata yang berdampak pada efektivitas layanan dan kepuasan pemustaka. Kondisi ini menunjukkan bahwa persoalan komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka bukan hanya terjadi di satu tempat, melainkan menjadi tantangan yang ditemukan di berbagai perpustakaan.

Fenomena serupa juga ditemukan berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Interaksi antara pustakawan dan pemustaka pada layanan informasi menunjukkan variasi komunikasi. Pada beberapa situasi, pustakawan terlihat lebih berfokus pada aktivitas di komputer sehingga kontak awal dengan pemustaka tidak selalu terjadi secara langsung. Kondisi tersebut membuat sebagian pemustaka tampak menunggu sebelum menyampaikan pertanyaan kepada pustakawan. Peneliti juga mengamati adanya perbedaan gaya komunikasi antar pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Selama proses layanan berlangsung, terkadang terdapat petugas lain yang perlu berkonsultasi terlebih dahulu kepada pustakawan terkait penanganan kebutuhan pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya berinteraksi dengan pemustaka, tetapi juga menjadi tempat konsultasi petugas lain, sehingga dalam pelaksanaannya harus menangani lebih dari satu kebutuhan layanan secara bersamaan.

Berdasarkan temuan observasi tersebut, efektivitas komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka pada layanan informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta menjadi hal yang menarik untuk ditelusuri lebih lanjut. Pelaksanaan di layanan informasi menuntut pustakawan untuk menjalankan berbagai peran secara bersamaan. Fakta tersebut terlihat dari struktur layanan informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta hanya dijalankan oleh satu pustakawan yang bertugas melayani kebutuhan informasi pemustaka sekaligus menangani administratif.

Kondisi ini menempatkan pustakawan pada situasi multitugas yang berpotensi mempengaruhi kualitas komunikasi interpersonal dalam layanan. Wei et al., (2025) menemukan bahwa multitasking menyebabkan deplesi sumber daya kognitif melalui mekanisme *cognitive overload* dan peningkatan stress kerja. Selain itu, multitasking menuntut individu untuk membagi perhatian secara terus – menerus di antara berbagai tugas sehingga kapasitas kognitif yang tersedia menjadi semakin terbatas. Dalam konteks layanan informasi perpustakaan, temuan tersebut menjadi relevan karena komunikasi antara pustakawan dan pemustaka berlangsung bersamaan dengan pelaksanaan berbagai tugas lainnya terutama ketika layanan sedang ramai.

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta dipilih peneliti sebagai lokus penelitian dikarenakan perpustakaan ini mencatat tren peningkatan kunjungan dari tahun ke tahun. Berdasarkan laporan yang dipublikasikan Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2025, Perpustakaan UMS mencatat 131.496 kunjungan sepanjang Januari – Desember 2024. Pada tahun 2025,

intensitas pemanfaatan perpustakaan mengalami peningkatan, dengan total kunjungan mencapai 175.789 kunjungan sepanjang Januari – Desember 2025, atau rata-rata 14.649 kunjungan per bulan dan sekitar 482 kunjungan per hari. Peningkatan ini terjadi di tengah jumlah sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berjumlah sekitar 31.609 mahasiswa aktif (Perpustakaan UMS, 2026). Peningkatan intensitas kunjungan tersebut menunjukkan tingginya frekuensi interaksi yang berpotensi terjadi antara pustakawan dan pemustaka pada layanan informasi. Dengan itu, efektivitas komunikasi interpersonal menjadi aspek yang penting untuk diperhatikan agar kebutuhan informasi pemustaka dapat dipahami dan direspons secara tepat.

Berdasarkan fenomena komunikasi yang ditemukan selama observasi serta kondisi layanan informasi yang berlangsung di tengah tuntutan multitugas dan tingginya intensitas dengan pemustaka, efektivitas komunikasi antara pustakawan dan pemustaka menjadi penting untuk dikaji. Komunikasi yang efektif diperlukan agar kebutuhan informasi pemustaka dapat dipahami dan dipenuhi secara tepat, sekaligus menciptakan kenyamanan dalam proses layanan. Namun, kondisi multitugas yang dihadapi pustakawan dengan keterbatasan pustakawan yang ada menjadi tantangan dalam membangun komunikasi yang efektif kepada pemustaka. Hal ini sejalan dengan pernyataan Wiratningsih (2009) bahwa salah satu indikator keberhasilan sebuah perpustakaan adalah kemampuannya dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan informasi pemustaka, sehingga kajian mengenai efektivitas komunikasi pustakawan di layanan informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Maka dari itu,

peneliti melakukan penelitian berjudul "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan dengan Pemustaka pada Layanan Informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dipaparkan peneliti, maka rumusan masalah dalam penelitian yaitu bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada layanan informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta di tengah kondisi multitugas dan keterbatasan pustakawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada layanan informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta di tengah kondisi multitugas dan keterbatasan pustakawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian sangat penting untuk memastikan bahwa penelitian memberikan kontribusi yang berarti, sehingga penelitian memiliki tujuan yang jelas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoretis maupun praktis, dengan penjelasan sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan kajian ilmu perpustakaan dan informasi terutama dalam mata kuliah komunikasi informasi yang mengkaji lebih lanjut mengenai bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka di layanan informasi. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam meningkatkan komunikasi pustakawan pada layanan informasi sehingga layanan yang diberikan semakin responsif dan sesuai kebutuhan pemustaka. Selain itu, penelitian ini bermanfaat bagi pustakawan sebagai masukan untuk mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal serta strategi penyampaian informasi yang lebih tepat sasaran. Bagi pemustaka, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman layanan informasi yang lebih mudah, cepat, dan jelas sehingga kebutuhan informasi dapat terpenuhi secara optimal.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) yang terletak di Kampus 2, tepatnya di Jl. A. Yani, Mendungan, Pabelan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah. Penelitian ini berlangsung selama delapan bulan, mulai dari September 2025 hingga Mei 2026.

1.6 Batasan Istilah

Agar pembahasan tetap fokus dan tidak melebar ke hal-hal yang kurang relevan, peneliti memberikan batasan ruang lingkup melalui definisi istilah berikut:

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi langsung antara pustakawan dan pemustaka di layanan informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berlangsung melalui komunikasi verbal dan nonverbal.

2. Layanan informasi

Layanan informasi adalah salah satu layanan di perpustakaan yang berfungsi untuk memberikan bimbingan, arahan, serta jawaban atas pertanyaan pemustaka.

3. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang berfungsi sebagai pusat sumber belajar bagi sivitas akademika di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Multitugas

Kondisi di mana pustakawan harus menangani beberapa permintaan atau pekerjaan secara bersamaan, terutama pada saat layanan informasi perpustakaan sedang ramai.

5. Keterbatasan pustakawan

Kondisi jumlah pustakawan yang bertugas di layanan informasi tidak sebanding dengan beragamnya tugas yang harus dikerjakan.