

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Untuk memperjelas pemahaman terhadap penelitian ini, diperlukan landasan teoretis yang menjadi dasar dalam menganalisis permasalahan yang dikaji.

2.1.1 Konsep Komunikasi Interpersonal Pustakawan

Komunikasi menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan seseorang dalam mewujudkan tujuan hidupnya (Artarini & Putri, 2024). Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication*, berasal dari kata Latin *communicatio* yang bersumber dari kata *communis* yang berarti "sama". Yang dimaksud "sama" di sini adalah kesamaan makna antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi (Effendy, 2009). Komunikasi adalah proses penyampaian dan pertukaran pesan antara pihak-pihak yang terlibat sekaligus menjadi kajian yang mempelajari bagaimana pesan tersebut disampaikan dan dipahami (DeVito, 2016). Di era modern saat ini, komunikasi dapat berlangsung di berbagai tempat dan situasi tanpa batas ruang maupun waktu. Komunikasi juga berperan penting dalam mendukung aktivitas manusia, karena melalui proses tersebut seseorang dapat menyampaikan dan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Mustofa & Sugara (2023) komunikasi merupakan aktivitas

yang sangat penting, terutama bagi pustakawan, seperti interaksi antara pustakawan dan pemustaka saat memberikan layanan informasi. Hal tersebut dikarenakan pustakawan adalah tenaga profesional yang memiliki kemampuan yang diperoleh melalui pendidikan maupun pelatihan di bidang perpustakaan, serta bertanggung jawab dalam pengelolaan dan penyelenggaraan layanan perpustakaan.

Dalam praktiknya interaksi yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka dapat dikategorikan sebagai komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan proses saling tukar informasi antara individu dengan individu lain, minimal melibatkan dua orang, di mana umpan balik dapat langsung diketahui karena berlangsung secara tatap muka (Suranto, 2011). DeVito (2019) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses interaksi antara dua orang atau lebih yang saling bergantung, baik melalui komunikasi verbal maupun nonverbal. Sementara itu Pratiwi & Sukma (2013) mendefinisikan komunikasi interpersonal dapat dipahami sebagai sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan melalui berbagai bentuk, seperti lisan, tulisan, maupun bahasa tubuh, sehingga pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima. Komunikasi interpersonal tidak hanya sekedar pertukaran pesan, tetapi juga mencakup upaya membangun dan menjaga hubungan yang harmonis antara pihak-pihak yang terlibat. Dalam konteks perpustakaan, Agunsoye (2023) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berperan penting dalam mempererat hubungan antara staf perpustakaan dengan pemustaka yang membutuhkan informasi, sekaligus menjadi sarana berbagai pengetahuan, dan informasi yang dibutuhkan pemustaka secara efektif. DeVito (2019) memandang komunikasi interpersonal melalui perspektif transaksional,

yaitu suatu proses yang didalamnya seluruh elemen saling bergantung satu sama lain dan setiap pihak yang terlibat saling mempengaruhi secara timbal balik. Dapat diketahui bahwa, komunikasi interpersonal bukan sekedar proses pengiriman pesan satu arah, melainkan suatu interaksi yang bersifat dinamis di mana pengirim dan penerima pesan berperan secara bersamaan dan terus-menerus mempengaruhi jalannya komunikasi. Dalam komunikasi interpersonal, terdapat beberapa elemen mendasar yang saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan proses komunikasi yang utuh (DeVito, 2019). Elemen-elemen tersebut meliputi:

1. Sumber – penerima (*source – receiver*) menegaskan bahwa dalam komunikasi interpersonal, seseorang secara bersamaan mengirim sekaligus menerima pesan melalui proses *encoding* dan *decoding*, yaitu proses mengemas makna ke dalam pesan verbal maupun nonverbal.
2. Pesan (*messages*) merupakan sinyal yang berfungsi sebagai rangsangan bagi penerima.
3. Saluran (*channels*) adalah media yang digunakan untuk menyampaikan pesan dan menghubungkan sumber dengan penerima.
4. Gangguan (*noise*) merupakan segala sesuatu yang dapat mendistorsi pesan sehingga apa yang diterima oleh penerima tidak sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh pengirim.
5. Konteks (*context*) komunikasi berlangsung dalam suatu konteks atau lingkungan tertentu yang turut mempengaruhi bentuk dan isi pesan yang disampaikan.

6. Efek (*effects*) komunikasi interpersonal selalu menghasilkan efek yang dapat berdimensi kognitif, afektif, maupun perilaku.
7. Etika (*ethics*) merupakan dimensi moral dalam komunikasi yang berkaitan dengan penilaian terhadap baik atau buruknya perilaku komunikasi.

Berdasarkan uraian mengenai konsep dan elemen komunikasi interpersonal, dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal dalam lingkungan perpustakaan merupakan proses pertukaran pesan yang berlangsung secara langsung antara pustakawan dan pemustaka guna memenuhi kebutuhan informasi. Komunikasi interpersonal pustakawan tidak hanya berlangsung melalui penyampaian informasi secara verbal, tetapi juga melalui berbagai bentuk komunikasi nonverbal, seperti ekspresi wajah, kontak mata, sikap tubuh, dan respons yang ditunjukkan pustakawan selama proses layanan berlangsung. Komunikasi interpersonal pustakawan memiliki karakteristik tersendiri yang membedakannya dari komunikasi interpersonal pada umumnya. Pustakawan sebagai komunikator profesional dituntut tidak hanya mampu menyampaikan informasi secara akurat, tetapi juga membangun hubungan yang baik dengan pemustaka sehingga tercipta suasana layanan yang nyaman.

Krismayani (2017) menyatakan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan oleh pustakawan karena sebagai besar aktivitas layanan mengharuskan mereka berinteraksi secara langsung dengan pemustaka. Melalui komunikasi interpersonal yang baik, pustakawan dapat menjalin hubungan yang harmonis dengan pemustaka sekaligus menciptakan suasana yang mendukung proses pemenuhan kebutuhan informasi. Selain berperan sebagai penyedia

informasi, pustakawan juga dituntut untuk memahami kebutuhan informasi pemustaka serta membantu memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Krismayani (2017) juga menjelaskan bahwa pustakawan profesional tidak hanya berfungsi sebagai pemberi informasi, tetapi juga harus mampu berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik, bersikap ramah, serta memahami kebutuhan informasi pemustaka. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi interpersonal menjadi salah satu kompetensi penting yang perlu dimiliki pustakawan.

2.1.2 Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan

Menurut Handoko (2012) efektivitas tidak hanya berkaitan dengan tercapainya tujuan, melainkan juga menyangkut ketepatan cara dan kesesuaian proses yang digunakan untuk mencapainya. Dalam konteks komunikasi, efektivitas merujuk pada kemampuan pesan yang disampaikan untuk dapat dipahami dengan baik oleh penerima sesuai dengan maksud yang diharapkan oleh pengirim. Komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan oleh pengirim dapat diterima dan dipahami oleh penerima, serta mampu menciptakan pemahaman bersama yang mendukung terpenuhinya kebutuhan informasi (Sari & Marajari, 2019). Sejalan dengan hal tersebut, DeVito (2019) juga menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif adalah komunikasi yang mampu menciptakan saling pengertian antara komunikator dan komunikan, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami secara tepat oleh pihak penerima.

Pada layanan informasi perpustakaan, efektivitas komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka dapat dilihat dari kemampuan pustakawan dalam memahami kebutuhan informasi pemustaka serta memberikan respons yang tepat, relevan, dan memuaskan. Almi et al., (2024) juga menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif antara pustakawan dan pemustaka dapat memperkuat hubungan layanan, menciptakan lingkungan yang inklusif dan ramah pengguna, serta dapat meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan secara keseluruhan. Untuk mewujudkan komunikasi interpersonal yang efektif, diperlukan adanya karakteristik atau aspek-aspek tertentu yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. DeVito (2019) mengidentifikasi lima karakteristik efektivitas komunikasi interpersonal, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

1. Keterbukaan (*openness*), mengacu pada kesediaan seseorang untuk membuka diri dan berbagi informasi secara jujur kepada lawan bicaranya, serta bersedia menerima masukan atau pandangan yang berbeda dengan terbuka. Dalam layanan informasi perpustakaan, keterbukaan tercermin dari kesediaan pustakawan memberikan informasi secara jelas dan jujur serta membuka ruang bagi pemustaka untuk menyampaikan kebutuhan maupun pertanyaan yang dimilikinya.
2. Empati (*empathy*), kemampuan seseorang untuk turut merasakan apa yang dirasakan orang lain dari sudut pandang orang tersebut, tanpa kehilangan jati diri sendiri. Empati terlihat ketika pustakawan mampu memahami

kebingungan, kesulitan, maupun kebutuhan informasi yang dialami pemustaka sehingga dapat memberikan bantuan yang sesuai. Pustakawan yang berempati akan peka terhadap ekspresi dan nada bicara pemustaka, sehingga dapat menyesuaikan pendekatan komunikasinya agar pemustaka merasa didengar dan dihargai.

3. Sikap mendukung (*supportiveness*), tercermin dari suasana komunikasi yang tidak menghakimi, di mana setiap pihak merasa dihargai dan didukung dalam menyampaikan pendapat maupun perasaannya. Sikap mendukung ditunjukkan melalui kesediaan pustakawan membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan tanpa memberikan respons yang membuat pemustaka enggan bertanya.
4. Sikap positif (*positiveness*), ditandai dengan adanya pandangan yang positif terhadap lawan bicara yang diwujudkan melalui pesan-pesan yang membangun, seperti memberikan apresiasi dan menunjukkan penerimaan terhadap keberadaan orang lain. Dalam konteks perpustakaan, sikap positif terlihat melalui keramahan, kesabaran, serta cara pustakawan merespons pertanyaan maupun kebutuhan informasi pemustaka dengan antusias dan tanpa kesan terpaksa.
5. Kesetaraan (*equality*), merujuk pada sikap yang menempatkan setiap pihak sebagai individu yang sama-sama penting dan berkontribusi dalam suatu interaksi. Kesetaraan ditunjukkan melalui perlakuan yang adil kepada seluruh pemustaka tanpa membedakan – bedakan latar belakang, status sosial, maupun tingkat pengetahuan mereka.

Menurut Sari & Marajari (2019), suatu komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila memenuhi tiga syarat, yaitu pesan yang disampaikan pengirim mampu diterima dan dipahami oleh penerima, pesan tersebut kemudian ditindaklanjuti secara sukarela oleh penerima tanpa adanya paksaan, serta komunikasi yang terjalin mampu membawa dampak positif berupa peningkatan kualitas hubungan di antara pihak-pihak yang terlibat.

Dalam penelitian ini, efektivitas komunikasi interpersonal tidak hanya dipahami melalui terpenuhinya karakteristik komunikasi interpersonal menurut DeVito, tetapi juga dilihat dari hasil komunikasi yang terbangun antara pustakawan dan pemustaka selama proses layanan informasi berlangsung. Komunikasi yang efektif ditandai dengan terciptanya pemahaman bersama antara kedua belah pihak, terpenuhinya kebutuhan informasi, serta munculnya kenyamanan dalam berinteraksi. Sedangkan, komunikasi yang kurang efektif dapat ditunjukkan melalui terjadinya kesalahpahaman dalam penyampaian informasi maupun munculnya hambatan psikologis yang membuat pemustaka enggan untuk berinteraksi lebih lanjut.

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal merupakan kondisi di mana pesan yang disampaikan dapat diterima, dipahami, dan ditindaklanjuti secara tepat oleh penerima. Pencapaian efektivitas tersebut sangat bergantung pada kemampuan pihak – pihak yang berkomunikasi dalam menerapkan karakteristik keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam setiap interaksi yang berlangsung. Dalam konteks layanan perpustakaan, efektivitas komunikasi interpersonal antara

pustakawan dan pemustaka bukan hanya berperan dalam memperlancar penyampaian informasi, tetapi juga menjadi fondasi dalam membangun hubungan layanan yang harmonis dan berorientasi pada kepuasan pemustaka.

2.1.3 Layanan Informasi Perpustakaan

Layanan perpustakaan pada dasarnya mencerminkan sejauh mana sebuah perpustakaan berhasil menjalankan fungsinya, karena kualitas layanan yang diterima pemustaka akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap perpustakaan tersebut (Luthfiyah, 2015). Layanan perpustakaan merupakan keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Layanan perpustakaan pada dasarnya adalah wujud nyata dari upaya perpustakaan dalam memfasilitasi pemustaka untuk mengakses dan memanfaatkan koleksi yang tersedia guna memenuhi kebutuhan informasi mereka (Misbah & Marlina, 2021). Dalam penyelenggaraannya Undang – Undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 14 mengenai layanan perpustakaan menegaskan bahwa:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dengan mengutamakan kepentingan pemustaka sebagai prioritas utama,
2. Setiap perpustakaan diwajibkan untuk menerapkan tata kelola layanan yang mengacu pada standar nasional perpustakaan,
3. Dalam mengembangkan layanan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi,

4. Pengembangan layanan dilakukan dengan memanfaatkan seluruh sumber daya perpustakaan secara optimal untuk memenuhi berbagai kebutuhan informasi pemustaka sebagaimana yang dimaksud dengan ayat 1.

Rochmah (2016) menjelaskan bahwa prinsip-prinsip layanan perpustakaan pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan prinsip layanan pada umumnya. Prinsip-prinsip tersebut mencakup:

1. Kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani,
2. Penyelenggaraan layanan yang berlangsung secara cepat, tepat, mudah, dan tidak berbelit-belit,
3. Kemampuan layanan dalam memberikan kesan yang menyenangkan dan memuaskan bagi setiap pengguna yang dilayani.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa memberikan layanan perpustakaan yang baik bukan hanya soal memenuhi kewajiban administratif, tapi juga merupakan komitmen dari perpustakaan untuk menjadikan pemustaka sebagai fokus utama dalam setiap aktivitas layanan. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, perpustakaan menyediakan berbagai bentuk layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka.

Salah satu bentuk utama layanan perpustakaan adalah layanan informasi. Di perpustakaan perguruan tinggi, layanan informasi memegang peranan yang sangat strategis. Perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya berperan dalam melayani kebutuhan informasi sivitas akademika di lingkungan kampusnya sendiri, tetapi juga membuka akses bagi masyarakat umum maupun sivitas akademika dari

perguruan tinggi lain (Suharso et al., 2020). Hal ini sejalan dengan fungsi perpustakaan perguruan tinggi sebagai penunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam konteks ini, layanan informasi memiliki peran penting dalam mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi, karena melalui layanan informasi yang efektif pemustaka dapat memperoleh sumber-sumber informasi yang relevan untuk mendukung kegiatan akademik, penelitian, maupun kegiatan pengabdian. Layanan informasi di perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam membantu individu memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang mereka butuhkan (Sa'adiah, 2025). Perpustakaan diharapkan dapat menjadi pusat informasi yang selalu tersedia untuk diakses pemustaka kapan pun untuk memenuhi kebutuhan mereka. Layanan informasi berfungsi sebagai sarana panduan bagi pemustaka dalam mengenal seluruh bagian dan fasilitas perpustakaan, sekaligus memberikan informasi yang bersifat umum kepada pemustaka (Kosasih, 2009).

Berdasarkan uraian di atas layanan informasi merupakan salah satu bentuk layanan perpustakaan yang memiliki peran strategis khususnya di perpustakaan perguruan tinggi. Layanan informasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana panduan bagi pemustaka dalam mengenal fasilitas perpustakaan, tetapi juga sebagai penunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui penyediaan akses informasi yang relevan bagi sivitas akademika. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan informasi menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena kualitas komunikasi yang terbangun akan

menentukan sejauh mana kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi secara optimal.

2.1.4 Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Layanan

Informasi

Layanan informasi merupakan salah satu layanan perpustakaan yang secara langsung mempertemukan pustakawan dengan pemustaka. Sa'adiah (2025) menyatakan bahwa layanan informasi perpustakaan memiliki peran penting dalam membantu pemustaka memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang mereka butuhkan. Dalam pelaksanaannya, layanan informasi tidak hanya berfokus pada penyedia informasi, tetapi juga melibatkan proses komunikasi antara pustakawan dan pemustaka untuk memahami, menafsirkan, serta memenuhi kebutuhan informasi yang dimiliki pemustaka.

Komunikasi interpersonal dalam layanan informasi terjadi ketika pustakawan dan pemustaka saling bertukar pesan secara langsung, baik melalui komunikasi verbal maupun nonverbal. Interaksi tersebut memungkinkan pustakawan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan informasi pemustaka, sekaligus memberikan kesempatan bagi pemustaka, sekaligus arahan, maupun bantuan yang diperlukan. Agunsoye (2023) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal berperan penting dalam membangun hubungan antara pustakawan dan pemustaka serta mendukung penyampaian informasi secara efektif. Sejalan dengan hal tersebut, Bella et al., (2024) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan merupakan aspek yang mendesak untuk

diperhatikan karena menjadi penentu utama kualitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka dalam proses layanan.

Menurut Krismayani (2017) menjelaskan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan pustakawan karena sebagian besar aktivitas layanan mengharuskan mereka berinteraksi secara langsung dengan pemustaka. Kemampuan tersebut diperlukan untuk menciptakan interaksi yang produktif, membangun kepercayaan pemustaka, serta mendukung keberhasilan proses layanan informasi. Mustofa et al., (2024) dalam kajian sistematis mereka menemukan bahwa ketidakmampuan pustakawan berkomunikasi secara interpersonal menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Pustakawan yang mampu berkomunikasi secara interpersonal dengan baik akan mendorong pemustaka merasa nyaman dalam menyampaikan kebutuhan informasi secara terbuka. Melalui komunikasi yang terjalin dengan baik, pustakawan dapat menggali kebutuhan informasi secara lebih mendalam dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman antara kedua pihak. Sebaliknya, apabila komunikasi yang terjalin kurang efektif, pemustaka berisiko tidak mendapatkan informasi yang benar – benar mereka butuhkan.

Berdasarkan uraian di atas, komunikasi interpersonal dapat dipahami sebagai salah satu aspek penting dalam layanan informasi perpustakaan. Keberhasilan layanan informasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sumber informasi, tetapi juga oleh kemampuan pustakawan dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif dengan pemustaka selama proses layanan berlangsung.

2.2 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Penelitian terdahulu merupakan kajian-kajian yang telah dilakukan sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan topik yang diteliti oleh peneliti saat ini. Keberadaan penelitian terdahulu ini penting sebagai landasan dalam memahami posisi penelitian, memperkuat kerangka konseptual, serta menjadi bahan perbandingan dalam melihat persamaan dan perbedaan hasil penelitian. Selain itu, penelitian terdahulu juga membantu peneliti dalam mengidentifikasi celah penelitian (*research gap*).

Penelitian pertama oleh Almi et al., (2024) yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang”, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pustakawan serta dampaknya terhadap kepuasan pemustaka. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian Almi et al., (2024) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dilakukan melalui penggunaan bahasa verbal yang jelas, komunikasi langsung (tatap muka), serta sikap empati dalam memberikan layanan. Komunikasi tersebut terbukti berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka, mempererat hubungan antara pustakawan dan pemustaka, serta memperkuat citra perpustakaan sebagai pusat informasi yang profesional dan inklusif. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala, seperti perbedaan bahasa dan budaya, kurangnya keterampilan komunikasi pustakawan, tekanan waktu, serta kurangnya kejelasan dalam penyampaian kebutuhan oleh pemustaka. Hambatan-hambatan tersebut berdampak pada efektivitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna. Untuk

mengatasi hal tersebut, penelitian ini merekomendasikan adanya pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal bagi pustakawan serta dukungan manajemen berupa sistem layanan yang lebih efisien.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian Almi et al., (2024) memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama membahas komunikasi interpersonal pustakawan dalam konteks layanan perpustakaan. Keduanya juga menggunakan metode kualitatif untuk menggali secara mendalam proses komunikasi yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka. Adapun perbedaan penelitian Almi et al., (2024) dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian dan tujuan penelitian. Penelitian Almi et al., (2024) lebih berfokus pada bentuk komunikasi interpersonal dan dampaknya terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan penelitian ini lebih berfokus pada bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka di tengah kondisi multitugas dan keterbatasan pustakawan. Selain itu perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian dan konteks layanan perpustakaan yang diteliti.

Penelitian kedua oleh Nabila & Avina (2024) yang berjudul "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Andalas", Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri serta melihat bagaimana komunikasi tersebut mempengaruhi efektivitas layanan perpustakaan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan belum sepenuhnya efektif, terutama pada aspek keterbukaan dan empati masih kurang optimal. Kurangnya keterbukaan

berdampak pada kesulitan pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan, sementara keterbatasan empati membuat sebagian pemustaka merasa kurang diperhatikan dalam proses layanan. Namun aspek lain seperti dukungan, sikap positif, dan kesetaraan telah diterapkan dengan baik, sehingga mampu meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Penelitian ini juga menekankan pentingnya peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan, khususnya pada aspek keterbukaan dan empati, melalui pelatihan serta evaluasi secara berkala guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pemustaka.

Melalui hasil penelitian yang sudah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa penelitian Nabila & Avina (2024) memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu, sama-sama mengkaji komunikasi interpersonal dalam konteks layanan perpustakaan dan menggunakan metode kualitatif untuk memahami secara mendalam interaksi pustakawan dengan pemustaka. Perbedaan penelitian Nabila & Avina (2024) dengan penelitian ini terletak pada objek kajian yang diteliti. Penelitian Nabila & Avina (2024) berfokus pada komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas, sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini mengkaji komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penelitian ketiga berjudul *“Assessment of Interpersonal Communication Skills for Provision of Reference Services in Academic Libraries, Kogi State, Nigeria”* oleh Florence Bosede Agunsoye dalam *international Journal of Library*

and Information Science Studies volume 9 nomor 4 pada tahun 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menilai sejauh mana keterampilan komunikasi interpersonal yang dimiliki pustakawan dalam memberikan layanan referensi di perpustakaan akademik di Kogi State, Nigeria. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pustakawan profesional dan non profesional yang bekerja di delapan institusi pendidikan tinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pustakawan memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang sangat baik, yang tercermin dari kemampuan mendengarkan secara aktif, memahami dan menginterpretasikan pertanyaan pengguna, serta memberikan informasi melalui saluran yang tepat. Keterampilan tersebut berperan penting dalam meningkatkan efektivitas layanan referensi, seperti membantu pengguna mengidentifikasi kebutuhan informasi secara lebih tepat, mempercepat respons layanan, serta meningkatkan kualitas interaksi dan kepercayaan antara pustakawan dan pengguna. Namun demikian, penelitian ini juga mengungkap adanya sejumlah kendala dalam penerapan komunikasi interpersonal, antara lain kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung, hambatan bahasa, tekanan emosional dan psikologis, serta sikap sebagian staf yang kurang responsif. Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi kelancaran komunikasi dan berpotensi menghambat pemahaman kebutuhan informasi pengguna secara optimal.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian Agunsoye (2023) memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan saat ini, yaitu sama-sama membahas pentingnya komunikasi interpersonal pustakawan

dengan pemustaka di layanan perpustakaan. Adapun perbedaan penelitian Agunsoye (2023) dengan penelitian ini terletak pada objek dan metode penelitian. Penelitian Agunsoye (2023) berfokus pada layanan referensi dengan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini mengkaji komunikasi interpersonal pustakawan di layanan informasi dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian keempat oleh Bada et al., (2024) yang berjudul “*Interpersonal Communication Skills and Research Productivity of Librarians in Tertiary Institutions in Osun State, Nigeria*”, diterbitkan dalam *Journal of Applied Information Science and Technology* volume 17 nomor 1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterampilan komunikasi interpersonal terhadap produktivitas penelitian pustakawan di institusi pendidikan tinggi di Osun State, Nigeria. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan survei deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan memiliki tingkat keterampilan komunikasi interpersonal yang tinggi, dengan nilai rata-rata sebesar 3,50. Keterampilan yang menonjol meliputi kemampuan mendengarkan secara aktif, empati, interpretasi pesan, serta kemampuan memberikan respons yang tepat kepada pengguna. Selain itu, hasil analisis korelasi menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara keterampilan komunikasi interpersonal dan produktivitas penelitian pustakawan ($r = 0,206$; $p < 0,05$), meskipun kekuatan hubungan tersebut tergolong rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berperan dalam mendukung produktivitas penelitian, terutama dalam menciptakan interaksi yang efektif,

memperkuat kolaborasi, serta membantu pustakawan beradaptasi dengan tuntutan lingkungan akademik. Keterampilan seperti mendengarkan aktif, empati, interpretasi pesan, dan penyampaian tanggapan yang efektif menjadi kunci dalam peningkatan kinerja profesional pustakawan. Temuan ini menegaskan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal tidak hanya berpengaruh pada layanan pengguna, tetapi juga pada pengembangan profesional pustakawan.

Melalui hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa penelitian Bada et al., (2024) memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama membahas pentingnya komunikasi interpersonal pustakawan dalam menunjang kinerja dan layanan di perpustakaan. Adapun perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan Bada et al., (2024) menggunakan metode kualitatif dengan survei deskriptif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Selain itu, penelitian Bada et al., (2024) berfokus pada hubungan antara komunikasi interpersonal dan produktivitas penelitian pustakawan, sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas komunikasi pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di tengah kondisi multitugas dan keterbatasan pustakawan.

Penelitian terakhir berjudul *“The Role of Librarians’ Interpersonal Communication in Circulation Services (Study at the Lampung Provincial Library and Archives Office)”* oleh Ulvi et al., (2024), diterbitkan dalam *The First Annual International Conference on Social, Literacy, Art, History, Library, and Information Science (ICOLIS)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan sirkulasi. Metode yang

digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan melibatkan pustakawan dan pemustaka sebagai informan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pustakawan di lokasi penelitian secara umum sudah menerapkan kelima indikator komunikasi interpersonal DeVito dalam proses layanan, yang tercermin dari cara mereka berinteraksi dengan pemustaka secara verbal maupun nonverbal. Namun demikian, penerapan tersebut dinilai belum sepenuhnya konsisten dalam setiap interaksi layanan berdasarkan persepsi pemustaka. Namun, berdasarkan persepsi pengguna, penerapan keterampilan komunikasi interpersonal tersebut belum sepenuhnya konsisten dalam setiap interaksi layanan. Meskipun demikian, secara umum layanan sirkulasi dinilai sudah cukup baik dan pengguna merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini juga menegaskan bahwa peran pustakawan tidak hanya sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai fasilitator, mediator, dan motivator dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi pengguna, sehingga peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal masih diperlukan untuk mengoptimalkan kualitas layanan.

Melalui hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian Ulvi et al., (2024) memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan saat ini, yaitu sama-sama membahas komunikasi interpersonal pustakawan dalam konteks layanan perpustakaan. Kedua penelitian juga menggunakan pendekatan kualitatif dengan pustakawan dan pemustaka sebagai informan. Adapun perbedaan penelitian Ulvi et al., (2024) dengan penelitian ini terletak pada objek dan fokus layanan yang dikaji. Penelitian Ulvi et al., (2024) berfokus pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Provinsi Lampung, sedangkan penelitian yang dilakukan saat ini mengkaji

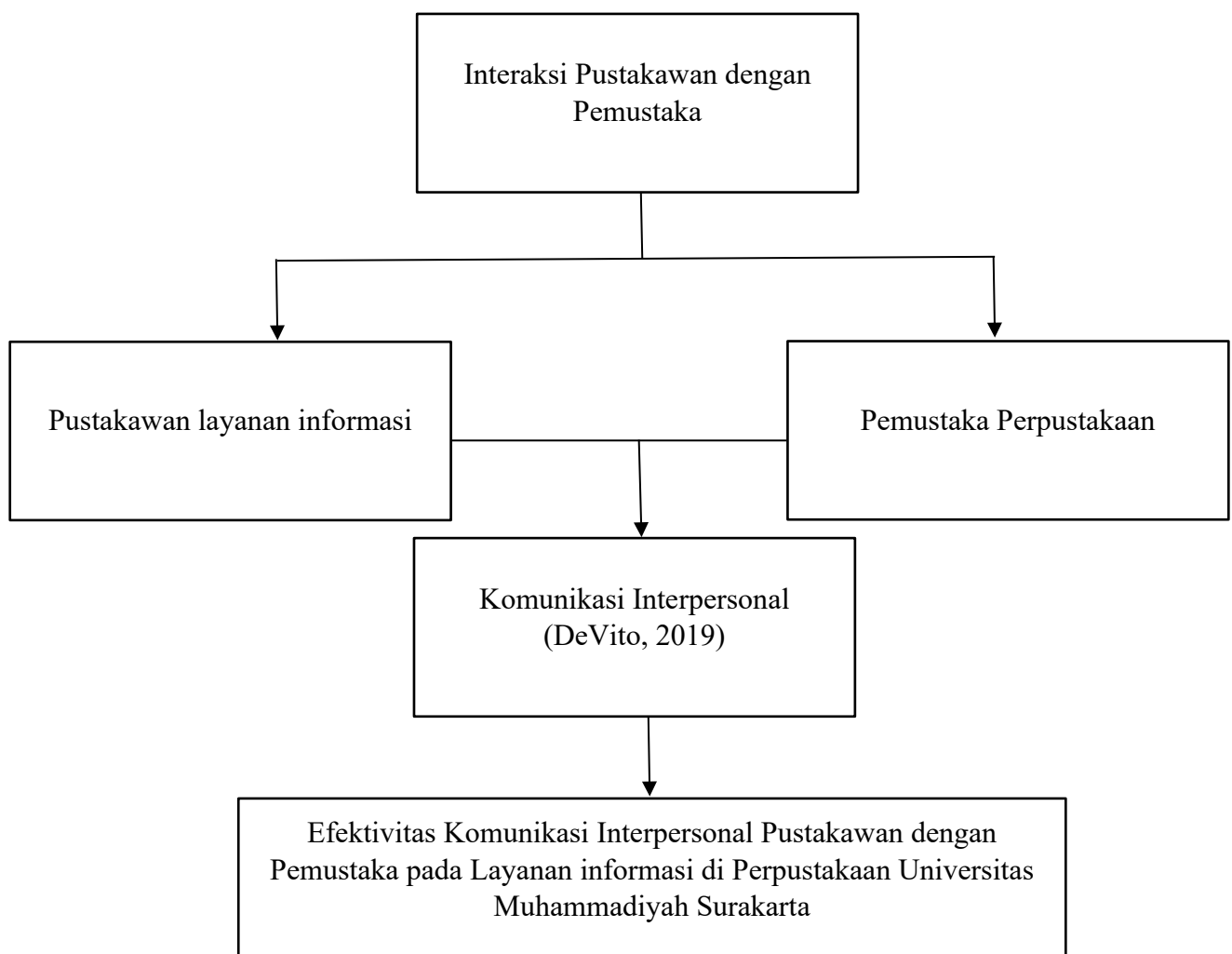
komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Perbedaan ini menunjukkan bahwa konteks layanan yang diteliti berbeda, di mana layanan sirkulasi lebih berkaitan dengan aktivitas peminjaman dan pengembalian koleksi, sedangkan layanan informasi lebih menekankan pada proses interaksi dalam membantu pemustaka memenuhi kebutuhan informasinya secara langsung.

Berdasarkan kelima penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa kajian mengenai komunikasi interpersonal pustakawan telah banyak dilakukan dalam berbagai konteks layanan perpustakaan, baik di tingkat nasional maupun internasional. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal terbukti berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pemustaka. Namun, belum ada yang mengkaji secara spesifik bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka khususnya pada kondisi multitugas dan keterbatasan pustakawan pada layanan informasi perpustakaan perguruan tinggi. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka pada layanan informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta, terutama dalam situasi ketika pustakawan dihadapkan pada volume kunjungan yang cukup tinggi dan tuntutan multitugas dalam pelayanan.

2.3 Kerangka Pikir

Penelitian ini mengkaji bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada layanan informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta, melalui kerangka pikir sebagai berikut.

Bagan 2. 1 Kerangka Pikir



Bagan 2.1 menampilkan skema kerangka pikir dalam penelitian ini berangkat dari interaksi antara pustakawan dan pemustaka pada layanan informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Interaksi tersebut terjadi ketika pustakawan dan pemustaka saling berkomunikasi di layanan informasi, baik untuk menyampaikan kebutuhan informasi, memberikan penjelasan, maupun memperoleh bantuan yang diperlukan. Dalam proses tersebut, pustakawan dan pemustaka menjadi dua pihak yang saling terlibat secara langsung dalam proses komunikasi.

Interaksi yang terjalin antara pustakawan dan pemustaka dapat dikategorikan sebagai komunikasi interpersonal. Menurut DeVito (2019), komunikasi interpersonal merupakan proses interaksi antara dua orang atau lebih yang saling bergantung serta berlangsung melalui komunikasi verbal maupun nonverbal. Pada layanan informasi perpustakaan, komunikasi interpersonal menjadi sarana yang memungkinkan pustakawan dan pemustaka saling bertukar informasi, membangun pemahaman, serta menjalin hubungan yang mendukung proses layanan.

Komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka dalam penelitian ini dikaji menggunakan teori efektivitas komunikasi interpersonal DeVito (2019) yang mencakup lima indikator, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Kelima indikator tersebut digunakan sebagai acuan untuk memahami bagaimana komunikasi interpersonal berlangsung antara pustakawan dan pemustaka di layanan informasi Perpustakaan Muhammadiyah Surakarta. Oleh

karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada layanan informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.