

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah kegiatan primer yang sehari-hari dilakukan manusia. Manusia selalu berkomunikasi untuk menyampaikan dan mengemukakan pendapat agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menyampaikan sebuah pesan. Tanpa adanya komunikasi manusia akan kesulitan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Komunikasi terjadi karena interaksi oleh seseorang dengan orang-orang disekitar. Hal tersebut dilakukan secara verbal maupun non verbal agar mudah dimengerti oleh kedua belah pihak. Komunikasi dapat didefinisikan sebagai proses mengirim, menerima dan menginterpretasikan pesan yang menghubungkan individu satu dengan individu yang lain dalam skala yang besar (Smith, 2001). Istilah komunikasi mengacu pada pertukaran pemikiran, pesan, atau informasi melalui ucapan, simbol, tulisan, atau perilaku. Manusia dapat saling berbagi informasi dan berinteraksi dengan orang lain melalui komunikasi. Konsep komunikasi memiliki beberapa langkah dasar yang meliputi pembentukan niat komunikatif, komposisi pesan, pengkodean pesan, transmisi sinyal menggunakan saluran atau media tertentu, penerimaan sinyal, *decoding* pesan dan akhirnya interpretasi pesan oleh penerima. Komunikasi dapat berupa verbal atau non-verbal dan bisa melalui cara formal atau informal.

Komunikasi dalam sebuah institusi maupun instansi merupakan komponen penting dalam membangun interaksi yang baik. Dalam disiplin ilmu perpustakaan dan informasi pada dasarnya membutuhkan sebuah perluasan disiplin ilmu lain yang tidak terbatas pada perpustakaan konvensional saja. Keterlibatan ilmu lain penting dalam kebutuhan perluasan multidisipliner, maka muncul konsep komunikasi. Komunikasi merupakan fenomena umum dalam masyarakat. Selama sesuatu ada dan bergerak, informasi dapat dibuat, dikomunikasikan dan disebarakan.

Komunikasi dilakukan guna mengetahui kebutuhan informasi yang hendak dicari oleh pemberi informasi (komunikator) kepada penerima informasi (komunikan). Dalam perpustakaan, pustakawan memegang peran penting dalam membangun komunikasi dengan pemustaka maupun sivitas akademika. Melalui komunikasi, pemustaka akan memperoleh ide maupun gagasan untuk memperoleh informasi guna memenuhi kebutuhan informasi. Komunikasi kini semakin luas karena terus berkembang dan memiliki keterbaruan, dari komunikasi lisan ke tulisan hingga ke elektronik atau digital.

Pustakawan dapat menjalankan kegiatan dan melaksanakan program komunikasi sesuai dengan kemampuan sumber daya organisasi perpustakaan. Pustakawan yang berada di perpustakaan perguruan tinggi perlu melakukan inovasi dan eksplorasi dalam melakukan komunikasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang tengah berkembang saat ini. Kegiatan ini seharusnya bersinergi dengan program pemanfaatan teknologi digital yang ada di perpustakaan seperti eksplorasi repositori, deskripsi program komunikasi dan strategi menciptakan berbagai layanan

internal perpustakaan dan menciptakan kesadaran pustakawan melalui pendidikan kepustakawanan (Nashihuddin, 2019).

Kebutuhan informasi dalam komunikasi melibatkan proses kognitif yang dapat memicu tingkat kesadaran yang berbeda-beda. Kebutuhan informasi adalah konsep individu tentang informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan. Memahami kebutuhan informasi pemustaka merupakan upaya pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka itu sendiri agar memberikan layanan yang efektif. Pustakawan perlu menyusun strategi dan kesadarannya terhadap sumber daya informasi untuk meningkatkan penyediaan layanan pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.

Dalam mencapai pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka, komunikasi sendiri merupakan pertukaran informasi dan interaksi antar manusia. Komunikasi dibentuk oleh pikiran manusia. Dalam penelitian ini, komunikasi yang akan dikaji merupakan komunikasi pada pustakawan dan pemustaka dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro. Pemilihan pustakawan di Perpustakaan Sekolah Pascasarjana Undip karena merupakan salah satu perpustakaan dengan kompetensi pustakawan terbaik kedua berdasarkan pemberian penghargaan pustakawan terbaik se-Universitas Diponegoro pada tahun 2019. Berdasarkan observasi dan wawancara, pustakawan di Perpustakaan Sekolah Pascasarjana Undip memberikan layanan referensi kepada pemustaka. Layanan yang diberikan guna untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Layanan yang diberikan seperti konsultasi untuk memilih buku atau koleksi

yang dibutuhkan, membantu mencari tesis atau disertasi atau data yang dibutuhkan, membantu pengecekan artikel atau jurnal dengan Turnitin, mendampingi pemustaka dalam pencarian jurnal dan pengunggahan jurnal ke dalam repositori dan lain sebagainya. Berdasarkan observasi yang dilakukan, pustakawan melakukan interaksi secara pro aktif kepada pengunjung perpustakaan maupun kepada internal institusi dan sivitas akademika. Salah satu fungsi perpustakaan dalam menjalankan kegiatan perpustakaan adalah penyedia dan penyelenggara informasi. Informasi yang disajikan harus informasi yang berkualitas. Pustakawan memiliki peran penting dalam pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka yang semakin tinggi. Pustakawan di Perpustakaan Sekolah Pascasarjana Undip hanya satu orang dan dibantu dengan satu orang staf. Kesenjangan yang ditemukan antara pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana Undip yaitu minimnya tenaga kerja, kemudian banyaknya pemustaka yang datang ke perpustakaan. Dengan sistem layanan diatas yang telah diterapkan, maka peneliti akan mengamati proses komunikasi antara pustakawan dan pemustaka untuk mencari komunikasi yang terjadi.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana komunikasi antara pustakawan dan pemustaka dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi? Penelitian ini mengambil studi penelitian kualitatif deskriptif di Perpustakaan Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pustakawan dan pemustaka dalam melakukan komunikasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memperoleh wawasan tentang bagaimana komunikasi oleh pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna dalam pengembangan ilmu terutama disiplin ilmu perpustakaan, khususnya yang berkaitan dengan komunikasi dan pemenuhan kebutuhan informasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan kepada pustakawan, pemustaka dan institusi mengenai bagaimana pustakawan dalam melakukan komunikasi dengan pemustaka dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi.

- a. Bagi pustakawan agar dapat memperoleh gambaran umum tentang komunikasi guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

- b. Bagi institusi induk agar mengetahui komunikasi diantara pustakawan dengan pemustaka maupun civitas akademika dan memberikan dukungan agar komunikasi berjalan dengan lancar serta kebutuhan informasi oleh pemustaka terpenuhi.

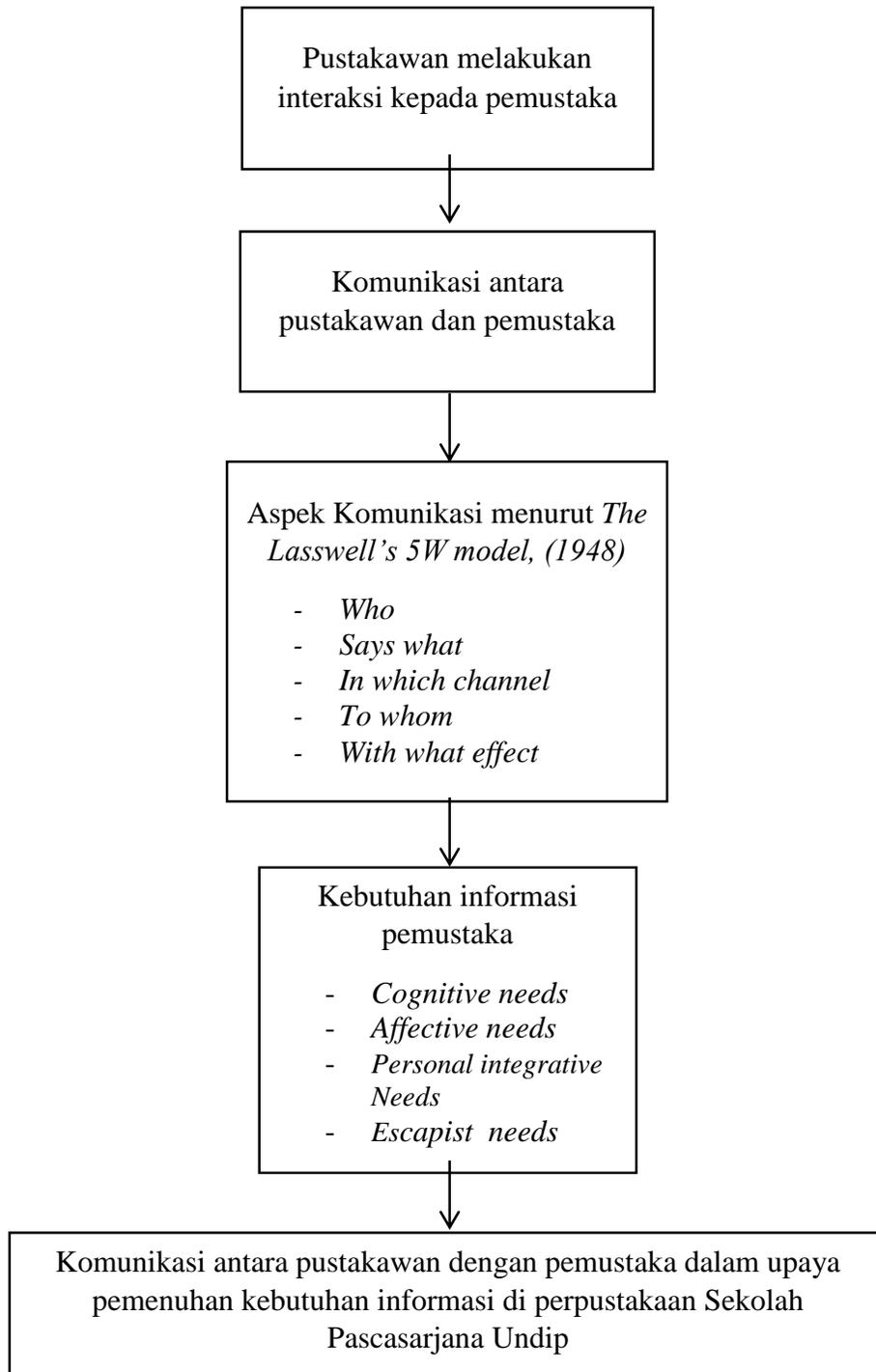
1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang Jalan Imam Bardjo SH, Pleburan, Kecamatan Semarang Selatan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50241 dengan waktu pelaksanaannya 24 Minggu yakni April 2020 hingga Agustus 2020.

1.6 Kerangka Pikir

Penelitian ini mengkaji bagaimana komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi di Perpustakaan Sekolah Pascasarjana Undip dengan kerangka pikir sebagai berikut :

Bagan 1.1 Kerangka Pikir



Interaksi antara pustakawan dan pemustaka merupakan langkah awal terbentuknya komunikasi dalam terselenggaranya kegiatan perpustakaan di perpustakaan perguruan tinggi. Komunikasi diklasifikasikan menjadi tiga kategori yakni *nature-nature communication* (komunikasi alam dengan alam), *human-nature communication* (komunikasi manusia dengan alam) dan *human-human communication* (komunikasi manusia dengan manusia) (Ma, 2015). Peneliti lebih menekankan pada kategori *human-human communication* atau komunikasi antara manusia dengan manusia, yang mana dalam penelitian ini merupakan pustakawan dengan pemustaka. Littlejohn (2002) berpendapat bahwa komunikasi merupakan transmisi informasi, baik bersifat verbal maupun non verbal. Seperti komunikasi antara pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan Pasacasarjana Undip yang mengadopsi model komunikasi Harold Dwight Lasswell (1948). Model komunikasi Laswell dikelompokkan ke dalam bentuk model komunikasi linear, komunikasi dipandang sebagai proses yang berjalan satu arah atau *one way communication* dimana pengirim pesan adalah satu-satunya elemen komunikasi yang mengirimkan pesan kepada penerima pesan. Laswell menggunakan lima pertanyaan dalam melihat proses/ aspek komunikasi menurut Laswell yaitu, *who* (siapa), *says what* (apa yang dikatakan), *in which channel* (saluran komunikasi), *to whom* (kepada siapa), *with what effect* (unsur pengaruh). Komunikasi yang dilakukan dalam berlangsungnya kegiatan perpustakaan adalah upaya pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Dengan melihat pada aspek maupun jenis kebutuhan informasi, namun tidak semua aspek tersebut tercapai

dalam pelaksanaannya, aspek tersebut bertujuan untuk melihat bagaimana komunikasi antara pustakawan dan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

1.7 Batasan Istilah

Dalam penelitian ini peneliti ruang lingkup penelitian dibatasi, penulis memberikan batasan istilah sebagai berikut :

1. Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan antara pustakawan dengan pemustaka dalam penelitian ini adalah bagaimana cara pustakawan mewujudkan komunikasi dengan pemustaka melalui komponen-komponen dan media yang ada.

2. Pustakawan

Pustakawan dalam penelitian ini merupakan satu-satunya pustakawan di Sekolah Pascasarjana Undip yang menjabat sebagai pustakawan pertama.

3. Pemustaka

Pemustaka dalam penelitian ini merupakan mahasiswa yang menempuh program studi strata-2 dan strata-3 dan sedang mengerjakan tugas akhir.

4. Kebutuhan informasi

Kebutuhan informasi merupakan terpenuhinya kebutuhan akan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka terhadap berjalannya komunikasi dengan pustakawan.

5. Pemenuhan kebutuhan informasi

Pemenuhan kebutuhan informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tercapai atau tidaknya kebutuhan informasi dari proses komunikasi yang dilakukan antara pustakawan dengan pemustaka dalam keberlangsungan kegiatan perpustakaan.