

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan sebuah tempat yang menyajikan berbagai bentuk sumber informasi dalam berbagai bentuk. Sumber-sumber informasi tersebut dihimpun menjadi satu dan disimpan di dalam sebuah gedung atau ruangan. Sumber informasi yang ada di perpustakaan ini umumnya ditujukan untuk dibaca atau dipinjam oleh pengguna perpustakaan, atau yang biasa kita kenal dengan istilah pemustaka. Sebuah perpustakaan juga pasti memiliki layanan perpustakaan. Sebut saja layanan yang paling umum antara lain layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan fotokopi, dan masih banyak lagi. Layanan-layanan ini dibuat untuk pemustaka agar nantinya mereka dapat memanfaatkan sumber informasi yang ada di perpustakaan secara baik dan tepat.

Perpustakaan dikelola oleh seorang pustakawan. Pustakawan secara garis besar merupakan orang yang bekerja di perpustakaan dan memiliki berbagai tugas yang berhubungan dengan segala yang ada di perpustakaan. Biasanya, pustakawan di sebuah perpustakaan dibagi sesuai dengan *jobdesc* atau layanan yang ada di perpustakaan tersebut. Contohnya pustakawan sirkulasi berarti pustakawan yang menangani layanan sirkulasi, pustakawan referensi berarti pustakawan yang bertugas untuk mengurus di bagaian layanan referensi, dan seterusnya. Meskipun di beberapa kasus kita temukan bahwa tidak semua

perpustakaan menerapkan kebijakan yang serupa, namun hal ini tidak menghilangkan fakta bahwa peran pustakawan sangatlah penting di perpustakaan.

Dalam praktik kesehariannya, tentu saja pustakawan tidak hanya menggeluti sumber informasi saja, tetapi juga berhubungan dengan pemustaka. Layanan-layanan yang ada di dalam perpustakaan sebagian menuntut pustakawan untuk berinteraksi langsung dengan pemustaka. Interaksi yang dilakukan adalah dalam bentuk komunikasi antarpribadi. Contohnya, pemustaka datang ke perpustakaan untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Lalu, pustakawan bisa membantu mencari bahan informasi apa yang tepat bagi pemustaka, atau melayani pemustaka ketika ia sudah menemukan informasi yang ia butuhkan. Dengan kata lain, komunikasi antarpribadi merupakan salah satu unsur yang penting bagi perpustakaan dan pustakawan. Karena dengan komunikasi antarpribadi, pustakawan bisa melaksanakan tugasnya dan perpustakaan bisa menjalankan layanan-layanannya.

Komunikasi antara pustakawan dan pemustaka juga merupakan hal penting. Sebuah penelitian dilakukan oleh Radford pada tahun 1998 untuk mengetahui apa yang menjadi pertimbangan pemustaka dalam mendekati pustakawan (Radford, 1998). Hasilnya, kontak mata menjadi hal penting dalam komunikasi antara pustakawan dan pemustaka, bahkan menjadi alasan pengambilan keputusan bagi pemustaka untuk datang ke meja pustakawan atau tidak. Hal ini tentu mempengaruhi pengelolaan perpustakaan. Dalam pengelolaan perpustakaan, pelayanan informasi juga merupakan tolok ukur. Karena, dalam proses tersebut pustakawan dan pemustaka melakukan interaksi langsung dalam

suatu hubungan yang bersifat timbal balik (Susanti, 2017). Namun tidak hanya pelayanan informasi saja yang penting, pelayanan perpustakaan juga merupakan hal yang penting. Hal ini disebabkan sebuah pelayanan di perpustakaan haruslah membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan.

Hal di atas menunjukkan bahwa pustakawan memang memiliki andil yang besar dalam sebuah perpustakaan, khususnya dalam hal pelayanan. Sukses atau tidaknya pelayanan perpustakaan, 75% ditentukan oleh peran sebagai konsultan dari staf bersangkutan, yang tidak lain adalah pustakawan (Susanti, 2017). Dalam hal ini, pustakawan harus bisa melakukan komunikasi antarpribadi yang baik dengan pemustaka. Karena pada dasarnya, kesan pertama pemustaka terhadap sebuah perpustakaan, bisa datang dari cara pustakawan memperlakukan pemustaka tersebut. Ketika pemustaka tersebut diperlakukan dengan baik, maka akan muncul kesan yang baik bagi pustakawan maupun perpustakaan, begitu pula sebaliknya.

Namun, kenyataan di lapangan tidak demikian. Masih sering terdengar stigma yang menyebutkan bahwa pustakawan merupakan orang yang galak, tidak ramah, dan sebagainya. Adapun stigma ini salah satunya disebabkan oleh beberapa pustakawan yang memang tidak melakukan komunikasi antarpribadi yang baik dengan pemustakanya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ali, Yu, dan Amran, terdapat sifat-sifat negatif pustakawan yang sering dijumpai, yaitu kualitas kepemimpinan yang rendah, konservatif, cerewet, dan hanya berkatat pada stempel buku (Ali, Yu, & Amran, 2018). Padahal, keberhasilan proses komunikasi di perpustakaan juga ditentukan oleh kemampuan dan wawasan

pustakawan, baik mengenai perpustakaan maupun tentang cara berkomunikasi itu sendiri. Selain itu, pustakawan seharusnya juga tidak hanya berputar dengan rutinitas diri saja (Husna, 2019). Pustakawan yang demikian, cenderung melakukan komunikasi antarpribadi yang kurang disenangi oleh pemustakanya. Seperti nada bicara yang terkesan marah, cara bicara yang kurang jelas, kalimat yang singkat. Hal-hal di atas bisa saja memengaruhi citra perpustakaan.

Citra merupakan sebuah pandangan dari seseorang terhadap suatu objek yang ditemui dan dialaminya. Sedangkan citra perpustakaan sendiri berarti pandangan dari pemustaka terhadap suatu perpustakaan sebagai dampak dari apa yang telah ditemui dan dialaminya. Dari sini dapat disimpulkan bahwa citra perpustakaan bisa berasal dari banyak hal. Karena pada dasarnya, pemustaka menemui berbagai hal di dalam sebuah perpustakaan. Sebut saja layanan perpustakaan, desain ruangan, kualitas koleksi, dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui seperti apakah pengaruh kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustakanya terhadap citra perpustakaan, dalam hal ini di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Penulis berpendapat bahwa citra perpustakaan merupakan salah satu hal penting dalam kelangsungan perpustakaan. Terlebih perpustakaan perguruan tinggi merupakan “jantungnya perguruan tinggi”, karena perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu pendukung proses pembelajaran dan penelitian di perguruan tinggi tersebut (Kim, 2017).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu “Adakah pengaruh kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap citra UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini yaitu “Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap citra UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro”.

1.4 Manfaat Penelitian

Tidak hanya tujuan, sebuah penelitian juga memiliki manfaat. Manfaat penelitian merupakan dampak dari tercapainya sebuah tujuan penelitian. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan teoritis terkait khasanah pengetahuan tentang pengaruh kualitas komunikasi pustakawan terhadap citra perpustakaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi perpustakaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam hal kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka, sehingga perpustakaan bisa menjadi lebih baik lagi.
2. Bagi penulis, diharapkan dapat mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap citra UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru terkait ilmu perpustakaan serta acuan bagi penulis yang ingin meneliti topik terkait.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan, yaitu dari 1 Agustus 2019 hingga 1 September 2019. Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro yang beralamat di Komplek Gedung Widya Puraya, Jalan Prof Sudharto SH, Tembalang, Kecamatan Tembalang, Kota Semarang, Jawa Tengah, kode pos 50275, dengan nomor telepon (024) 7460042

1.6 Hipotesis

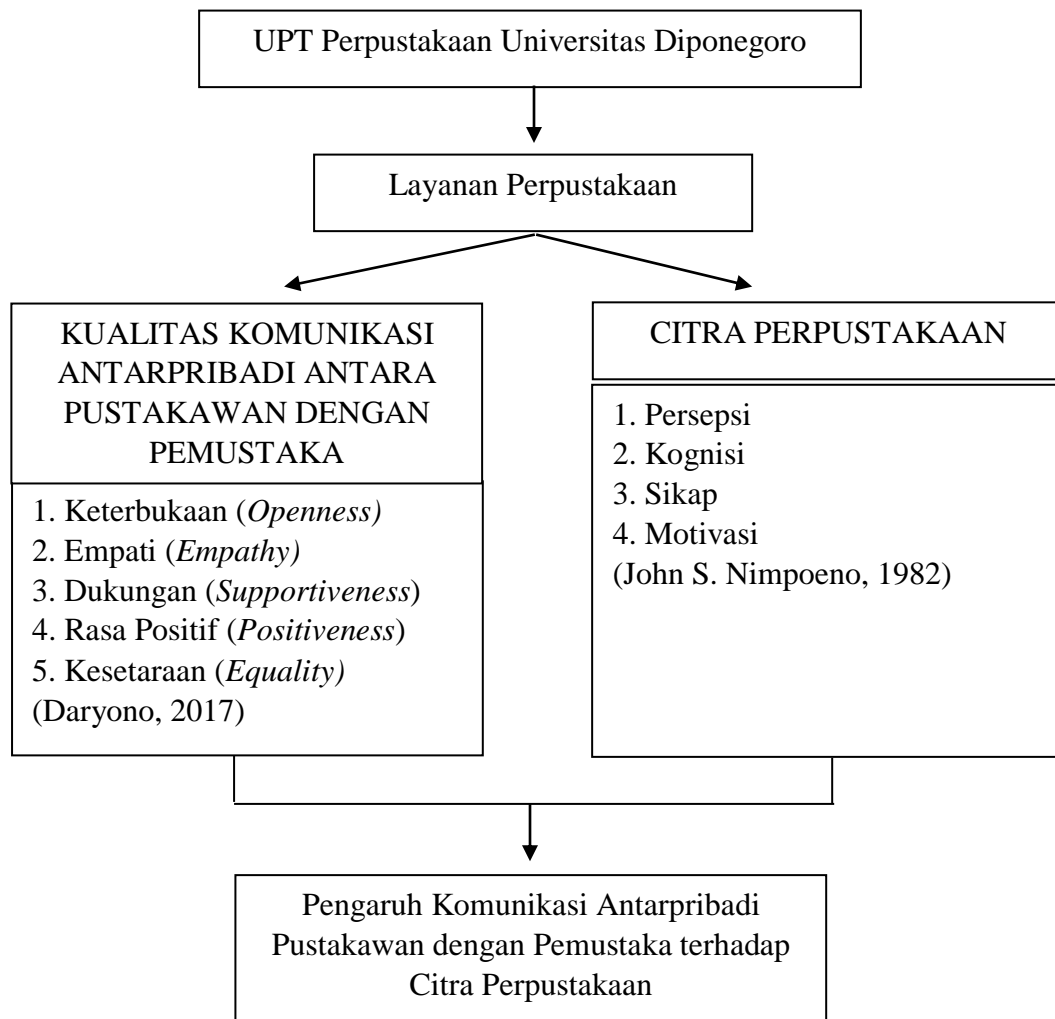
Dalam sebuah penelitian, seorang penulis berhak membuat sebuah hipotesis. Hipotesis merupakan dugaan sementara hasil penelitian berdasarkan asumsi dari penulis. Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H0 : Kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka tidak berpengaruh terhadap citra perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro;
- H1 : Kualitas komunikasi antarpribadi pustakawan dengan pemustaka berpengaruh terhadap citra perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

1.7 Kerangka Pikir

Pada sebuah penelitian, dibutuhkan kerangka pikir. Kerangka pikir menunjukkan sebuah model konseptual yang berisi pemahaman terhadap bagaimana sebuah penelitian akan dilakukan. Kerangka pikir juga menjelaskan tentang hubungan antarvariabel penelitian. Dalam penelitian ini akan dikaji pengaruh kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap citra perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Untuk mencari ada atau tidaknya pengaruh antarvariabel, digunakan indikator-indikator dalam mengukurnya. Adapun indikator yang digunakan yaitu indikator kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka dan indikator citra perpustakaan. Alur penelitian ini digambarkan seperti kerangka pikir sebagai berikut :

Bagan 1.1 Kerangka Pikir



UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro merupakan sebuah perpustakaan perguruan tinggi yang salah satu tugasnya yaitu menunjang kegiatan penelitian dan pendidikan di Universitas Diponegoro. Dalam menjalankan tugasnya, UPT Perpustakaan memiliki layanan-layanan yang dapat digunakan untuk pemustakanya. Pelaksanaan layanan-layanan tersebut dijalankan oleh pustakawan, dimana dalam layanan-layanan ini, akan terjadi komunikasi antarpribadi antara pustakawan dan pemustaka, serta membentuk citra perpustakaan itu sendiri. Di dalam penelitian ini, penulis mengukur kualitas komunikasi antarpribadi

pustakawan dengan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro dengan lima indikator, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), rasa positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*) (Daryono, 2017). Selanjutnya, untuk mengetahui citra perpustakaan, akan diukur menggunakan indikator persepsi, kognisi, sikap, dan motivasi (Nimpoeno, 1982) menurut pemustaka. Sehingga, diharapkan *output* dari penelitian ini dapat mengetahui ada atau tidaknya pengaruh komunikasi antarpribadi pustakawan dengan pemustaka terhadap citra perpustakaan.

1.8 Batasan Ilmiah

Bahasan dalam penelitian ini dibatasi sehingga tidak terjadi kesalahan makna, jadi perlu adanya batasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Batasan istilah yang digunakan antara lain :

1. Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi antarpribadi dalam penelitian ini diartikan sebagai proses interaksi dua orang atau lebih yang saling bertukar informasi dengan cara bertatap muka secara langsung.

2. Pustakawan

Pustakawan dalam penelitian ini merupakan seseorang yang bertugas menjalankan sebuah layanan di perpustakaan.

3. Pemustaka

Pemustaka merupakan orang yang menggunakan dan memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan. Pemustaka dalam penelitian ini adalah seluruh sivitas akademika Universitas Diponegoro.

4. Citra

Sebuah persepsi dari seseorang terhadap sesuatu yang ditemui dan dialaminya. Dalam hal ini adalah citra UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro dari sudut pandang pemustaka.

5. UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro

UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang bertugas menunjang sebuah perguruan tinggi, dalam hal ini Universitas Diponegoro.