

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka adalah faktor penting, yang kekuatannya bisa dimaksimalkan oleh seorang tenaga pustakawan. Proses pengiriman pesan dari pustakawan ke pemustaka maupun sebaliknya terjadi selama proses pelayanan peminjaman koleksi dilakukan di perpustakaan. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan pemustaka dalam mencari informasi dan memperoleh koleksi yang dibutuhkan.

Pelayanan peminjaman koleksi memiliki beberapa hubungan, salah satunya yaitu keefektifan komunikasi. Komunikasi yang efektif adalah berusaha memahami dan mengambil tindakan untuk memberikan kepuasan pengguna, sehingga dapat meningkatkan pengunjung perpustakaan (Daryono, 2017). Keefektifan komunikasi melibatkan banyak komponen di dalamnya seperti pustakawan, pemustaka, media dan lain sebagainya.

Seorang pustakawan bertanggung jawab untuk menyediakan akses informasi kepada para pencari informasi atau pengunjung perpustakaan (pemustaka), karena itu dituntut bagi setiap pustakawan agar mampu berkomunikasi dengan baik dan efektif. Terutama kemampuan berkomunikasi secara interpersonal terhadap pemustaka lebih diperlukan. Dalam hasil penelitian Makarim (2006) menyatakan bahwa pustakawan yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik juga kepribadian yang matang akan dapat membangun hubungan positif dengan pemustaka adalah kriteria pustakawan yang didambakan pada perpustakaan.

Pengaruh komunikasi dapat dilihat pada perkembangan layanan perpustakaan di perguruan tinggi selain dari teknologi informasi, Pernyataan ini terdapat pada pasal 24 ayat 3 Undang – Undang RI No. 43 tahun 2007 bahwa Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Dikuatkan juga dengan Batu Bara (2011) bahwa hal terpenting dalam pengembangan layanan perpustakaan bukanlah semata-mata peralatan teknologi yang canggih, melainkan adalah kompetensi komunikasi dari pustakawan itu sendiri dan menjadi pengaruh terhadap keberhasilan layanan di perpustakaan terutama pustakawan yang bertugas dibagian layanan.

Universitas Andalas salah satunya UPT Perpustakaan merupakan unit yang memberi pelayanan kepada sivitas akademika. Salah satu layanan yang diberikan oleh perpustakaan adalah layanan peminjaman koleksi. Jika pustakawan dapat berkomunikasi secara baik dengan pengunjung, memahami dan memenuhi keinginan dari pemustaka, maka tentunya dapat menciptakan layanan yang bermutu dan berkualitas. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Paimin (2007) untuk mencapai layanan dengan berkualitas, peran dan fungsi komunikasi sangat penting, seperti mendengarkan sekaligus memahami konsumen serta mampu memberikan informasi yang sangat jelas. Diberikannya pelayanan terbaik dan berkualitas oleh petugas atau pelaksana layanan bertujuan untuk sebagai mediator informasi.

Peminjaman koleksi adalah jenis layanan utama pada layanan sirkulasi yang disediakan oleh perpustakaan. Terpenuhinya kebutuhan pemustaka terhadap koleksi yang di inginkan merupakan tujuan dari pelayanan sirkulasi pada perpustakaan. Peminjaman dapat dilakukan oleh seluruh civitas akademika Universitas Andalas dengan cara melakukan aktivasi keanggotaan terlebih dahulu, lalu dilanjutkan dengan melakukan penelusuran koleksi melalui OPAC (Online Public Acces Catalog), kemudian melakukan pencarian koleksi di rak berdasarkan hasil penelusuran dari OPAC, setelah itu langsung melakukan proses peminjaman mandiri dengan cara memasukan NIM dan password yang telah dikonfirmasi, kemudian melakukan scan pada barcode buku yang akan dipinjam. Tetapi hal yang disayangkan pemustaka masih banyak yang kebingungan ketika mulai masuk pada layanan sirkulasi, tidak tau bagaimana cara mencari koleksi sampai dapat melakukan peminjaman koleksi.

Hal yang sama juga terjadi pada penelusuran yang dilakukan di OPAC pada komputer yang disediakan di lobi perpustakaan, dimana pemustaka masih kaku dalam menggunakan penelusuran koleksi melalui OPAC sehingga pencarian yang dilakukan untuk dapat meminjam koleksi tidaklah mudah, pemustaka harus memiliki pemahaman serta pengetahuan informasi mengenai bagaimana menelusuri koleksi melalui judul, pengarang, ataupun subjek dari koleksi yang diinginkan, sehingga terjadi antrian yang cukup panjang di lobi penelusuran OPAC.

Fenomena lain yang terkait dengan peminjaman koleksi adalah ketika pemustaka menemukan judul, nomor panggil dan kode barcode buku dari penelusuran OPAC, bukan berarti pemustaka dapat melanjutkan ke langkah berikutnya. Untuk dapat meminjam koleksi, pemustaka harus mampu mencari koleksi di rak buku sesuai dengan nomor panggil yang diperoleh dari pencarian OPAC. Pemustaka masih bingung, dan berputar di dalam rak buku, bahkan bertanya kepada pustakawan.

Pertama kali pemustaka datang, dapat dikatakan prosedur peminjaman koleksi tampaknya memakan waktu yang cukup lama. Meskipun Perpustakaan Universitas Andalas telah menerapkan sistem layanan peminjaman koleksi mandiri, hal tersebut belum mampu menyederhanakan waktu pelayanan. Hal ini tentunya akan mempengaruhi pelayanan sirkulasi yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Andalas Padang, karena bagaimanapun juga pelayanan peminjaman yang diinginkan pemustaka adalah secara cepat dan tanggap.

Cepat dalam artian tidak lama-lama untuk mendapatkannya, sedangkan tanggap diartikan sebagai sikap cakap dan keuletan pustakawan dalam memberikan layanan. Terdapat masukan dari pemustaka mengindikasikan kompetensi dan kecakapan komunikasi pustakawan masih rendah, dan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka. Hasil kuesioner yang diperoleh berdasarkan keluhan pelayanan perpustakaan tahun 2021 dimana; terdapat sebanyak 38,1 % keluhan perilaku petugas, 30,9 % keluhan prosedur, 10,7 % keluhan waktu, 8,8 % keluhan sarana dan prasarana, 5,9 % keluhan penanganan dan 5,6 % keluhan keamanan dan kenyamanan.

Tabel 1.1 dilampiran dapat dilihat keluhan tertinggi data diatas, dalam peminjaman koleksi tahun 2021 adalah keluhan mengenai perilaku petugas, dimana sebanyak 381 pemustaka mengeluhkan mengenai perilaku petugas yaitu pustakawan. Diikuti dengan hasil pengamatan lapangan yang dilakukan, terbukti terdapat sikap kurang simpati dari petugas pelaksana pelayanan yang memberikan jawaban seadanya terhadap pertanyaan yang diberikan oleh pemustaka.

Memenuhi pelayanan oleh pustakawan terhadap pemustaka, meskipun pemustaka melebihi kapasitas petugas pelaksana tetap berkewajiban melayani dan berkomunikasi dengan sebaik-baiknya. Karena sikap dan cara petugas berkomunikasi dengan pemustaka merupakan interaksi dari hubungan. Keluhan pemustaka tidak saja mengenai sikap petugas dalam melayani, tetapi juga pada prosedur layanan. Dimana kebanyakan pemustaka bingung dengan prosedur peminjaman meskipun banner dan poster tersedia di ruang lobi, namun pemustaka masih sering bertanya kepada petugas pelaksana.

Prosedur peminjaman koleksi dinilai cukup rumit dan lama, hal ini tentu saja pemustaka akan berpersepsi, bahwa pelaksana kurang cekatan dalam merespon kebutuhan dan keinginan pemustaka. Seharusnya petugas pelayanan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka dan menunjukkan sikap peduli, adil dan tanggap dalam melayani yang dapat dilakukan melalui komunikasi interpersonal verbal maupun nonverbal.

Di perpustakaan Universitas Andalas keluhan yang disampaikan pemustaka dapat dilihat dari hasil observasi dan wawancara awal diketahui bahwa lebih banyak dikarenakan kurangnya komunikasi pada pemustaka dalam proses peminjaman koleksi. Sementara itu dalam komunikasi pelayanan pemustaka memiliki peran yang sangat vital. Peran komunikasi yang baik dapat memberikan pemustaka pemahaman mengenai bagaimana prosedur maupun penggunaan sarana dalam peminjaman koleksi, sehingga pemustaka tidak lagi kebingungan dan mengajukan banyak pertanyaan, serta pemustaka dapat terlayani dengan berkomunikasi serta merespon pemustaka secara baik.

Berkaitan dari fenomena yang terjadi sehubungan banyaknya keluhan dari pemustaka mengenai perilaku pustakawan terhadap pelayanan perpustakaan pada proses peminjaman koleksi, menjadikan pentingnya peran komunikasi dalam kegiatan pelayanan perpustakaan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan proses komunikasi interpersonal antar pustakawan dan pemustaka dalam layanan peminjaman koleksi. Menggunakan pisau analisis “unsur-unsur komunikasi yang terdiri dari komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek”, kompetensi dan kecakapan komunikasi interpersonal serta hambatan-hambatan dalam komunikasi pelayanan pemustaka.

Penelitian ini juga merujuk kepada penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam menciptakan komunikasi pelayanan perpustakaan yang berkualitas. Dapat dilihat seperti penelitian yang berjudul “Library and Information Service to the visually Impaired Person” (2021) oleh Junaid Rayini yang fokus tentang perpustakaan memiliki kewajiban moral untuk menyediakan informasi bagi semua kategori pengguna tanpa memandang jenis kelamin, usia, ras, afiliasi politik atau kecacatan yang dimiliki; penelitian yang berjudul “Strategi Komunikasi Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Sirkulasi” oleh Paulina Palin, Marsia Sumule dan Asrul Jaya (2017) berfokus pada berbagai strategi komunikasi dan perlunya perencanaan dan pengelolaan komunikasi untuk meningkatkan layanan sirkulasi Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sulawesi Tenggara; dan penelitian yang berjudul “Komunikasi Pustakawan”(2014) oleh Khatibah. Penelitian ini membahas pada mendeskripsikan komunikasi efektif dalam menjalankan tugas sebagai pustakawan yaitu menstimulus mahasiswa sehingga muncul minat untuk membaca dan sikap serta dapat memanfaatkan koleksi pustaka bagi setiap mahasiswa sesuai dengan kebutuhannya. Sedangkan pada penelitian yang peneliti lakukan tidak hanya fokus pada komunikasi verbal dan nonverbal yang digunakan pustakawan tetapi juga bagaimana dengan kompetensi dan kecakapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kompetensi dan kecakapan komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka dalam proses peminjaman koleksi baik secara verbal maupun nonverbal di perpustakaan Univeritas Andalas?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisa komunikasi interpersonal pustakawan dan pemustaka pada prosedur peminjaman koleksi di perpustakaan secara verbal dan nonverbal.
2. Mengidentifikasi serta menganalisis kompetensi dan kecakapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam memberikan pelayanan.
3. Menganalisa hambatan yang terjadi pada komunikasi pelayanan di perpustakaan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis dan praktis.

### 1. Manfaat Akademis

Menambah ilmu pengetahuan dan menjadi bahan referensi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya mengenai komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka sehingga pesan dalam komunikasi dapat diterima dengan baik dalam pelayanan.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai masukan terhadap perpustakaan dalam pelayanan peminjaman koleksi yang dilaksanakan oleh petugas perpustakaan (pustakawan).
- b. Dapat memberikan pedoman untuk semua staf pelayanan perpustakaan dalam pengembangan pelayanan khususnya petugas pelayanan sirkulasi.
- c. Terutama bagi yang ingin mengkaji mengenai komunikasi layanan sirkulasi, dapat menjadi pertimbangan peneliti selanjutnya.