

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan manusia terhadap informasi di era globalisasi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindarkan. Semakin hari, manusia kian menyadari bahwa informasi adalah kebutuhan mendasar untuk mengembangkan pribadi maupun lingkungan sosialnya. Sehingga merupakan hal yang wajar jika setiap orang menggunakan berbagai cara untuk mendapatkan informasi. Konstitusi Bangsa Indonesia sendiri sudah mengatur hal ini, yaitu pada Undang-undang Dasar 1945, yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak berkomunikasi dan memperoleh informasi (UUD 1945, Pasal 28F).

Informasi sangat berhubungan dengan komunikasi, untuk memperoleh informasi, dibutuhkan sebuah interaksi antar sesama sehingga terjadi proses komunikasi. Informasi merupakan salah satu dari lima komponen komunikasi. Informasi yang dikemas dalam bentuk pesan akan disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Hal ini sesuai dengan jawaban paradigmatik Lasswell yang menerangkan proses komunikasi dengan menjawab pertanyaan “*who says what in which channel to whom with what effect*” mengungkap komponen komunikasi terdiri atas lima bagian, yakni sumber, pesan, saluran, penerima, dan efek (Mulyana, 2008:69).

Seluruh komponen tersebut memiliki peranan masing-masing dalam proses komunikasi. Komunikator selaku sumber merupakan komponen pemberi pesan dalam bentuk informasi, selanjutnya pesan akan ditransmisikan melalui saluran komunikasi kepada komunikan sehingga menimbulkan suatu dampak atas serangkaian proses tersebut.

Komunikasi dapat berlangsung secara *face to face* atau tatap muka, namun seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, komunikasi bermedia menjadi satu pilihan dengan segala kelebihanannya. Effendi (2002:7) mengemukakan bahwa proses komunikasi bermedia merupakan komunikasi yang menggunakan saluran untuk meneruskan suatu pesan dari komunikator kepada komunikan yang jauh tempatnya dan banyak jumlahnya. Dengan kata lain berbagai keterbatasan yang dahulu dialami, dapat diatasi dengan komunikasi bermedia.

Salah satu media yang dapat memberikan berbagai kemudahan dalam berkomunikasi adalah media internet. Setidaknya media ini mampu menerobos sekat ruang dan waktu, berbiaya murah serta dengan tingkat akurasi yang tinggi.

Internet sebagai media komunikasi menjadi sangat populer di masyarakat karena fasilitas yang dimilikinya. Salah satunya adalah fitur *chat* yang memungkinkan terjadinya komunikasi interaktif seseorang dengan orang lain. Kelebihan-kelebihan ini hanya akan diperoleh pada komunikasi bermedia internet. Dilansir dari datareportal.com, data mengenai alasan orang di Indonesia menggunakan media internet yang dirangkum pada tahun 2022 menunjukkan bahwa sebesar 80,1 % pengguna internet dari populasi penduduk Indonesia menggunakan media internet untuk menemukan informasi baru.

Dalam konteks layanan pada perpustakaan perguruan tinggi, informasi merupakan kebutuhan dasar bagi sivitas akademika. Layanan informasi dalam lingkungan akademisi semestinya diberikan secara cepat, efektif dan efisien oleh perpustakaan. Sejumlah kalangan bahkan mengatakan bahwa perpustakaan merupakan jantungnya perguruan tinggi, ini dikarenakan posisi strategis perpustakaan itu sendiri selaku penyedia informasi dan ilmu pengetahuan. Namun demikian, di sejumlah perpustakaan perguruan tinggi, layanan sirkulasi berupa peminjaman dan pengembalian koleksi masih menerapkan proses komunikasi langsung *face to face* dengan bertatap muka. Kehadiran fisik pemustaka masih menjadi hal yang mutlak, jika ingin memperoleh layanan perpustakaan.

Layanan informasi yang diberikan perpustakaan perguruan tinggi kepada pemustaka yang merupakan sivitas akademika dilakukan dengan bentuk yang beragam, namun tetap kepada fungsi utamanya yaitu menyampaikan informasi secara cepat, efektif dan efisien. Berbagai aplikasi ditawarkan dalam layanan sirkulasi berupa peminjaman dan pengembalian koleksi. Berdasarkan pengamatan langsung penulis, pada aktifitas layanan perpustakaan di Universitas Sumatera Utara, pengembalian koleksi dilakukan dengan bantuan mesin pengembalian mandiri. Hal ini memungkinkan pemustaka dapat mengembalikan koleksi kapan saja, meskipun layanan perpustakaan tutup atau tidak aktif. Pengembalian dengan mesin ini, mengharuskan pemustaka tetap datang ke perpustakaan untuk melakukan proses pengembalian koleksi, namun menyebabkan tidak adanya interaksi antara pemustaka dengan pustakawan sehingga konsep layanan perpustakaan tergantikan oleh mesin. Adapun layanan peminjaman yang berlangsung pada perpustakaan ini, masih menerapkan sistem tatap muka, peminjaman hanya bisa dilakukan dengan datang langsung ke perpustakaan, memilih koleksi yang akan dipinjam, dan melakukan peminjaman di konter peminjaman. Dengan demikian, layanan sirkulasi berupa peminjaman dan pengembalian di perpustakaan Universitas Sumatera Utara masih menerapkan layanan langsung

tanpa bermedia internet. Komunikasi yang berlangsung antara pemustaka dengan pustakawan pada saat peminjaman koleksi tidak dapat tergantikan oleh mesin seperti halnya pada proses pengembalian koleksi. Adanya kebutuhan akan koleksi perpustakaan menyebabkan kebutuhan komunikasi antara kedua pihak yaitu pemustaka dan pustakawan.

Pengamatan pada perpustakaan perguruan tinggi lainnya adalah pada perpustakaan Universitas Padjadjaran dengan aplikasi *click to chat*. Pemustaka dapat memanfaatkan semua layanan yang tersedia di web, dan juga dapat langsung melakukan interaksi dengan pustakawan melalui layanan *one click* pada *click to chat* atau *link* WhatsApp dengan bit.ly. Layanan ini dapat langsung menghubungkan pemustaka dengan pustakawan melalui aplikasi pesan singkat WhatsApp sesaat setelah pemustaka menekan tombol menu *click to chat* hubungi pustakawan yang menjadi PIC setiap layanan perpustakaan. Dengan model layanan *real time* ini dan perpaduan web, bit.ly serta WhatsApp akan sangat mempersingkat waktu antara pemustaka dan pustakawan. Komunikasi bermedia internet yang berlangsung pada layanan perpustakaan Universitas Padjadjaran, hanya sebatas fitur yang tersedia pada layanan yang tersedia di web dan informasi yang diperlukan pemustaka terkait layanan perpustakaan. Untuk layanan sirkulasi berupa peminjaman dan pengembalian koleksi, tidak dapat dilakukan dengan layanan komunikasi tersebut. Dalam hal ini, komunikasi bermedia internet berlangsung antara pemustaka dengan pustakawan dengan batasan perolehan informasi semata, komunikasi yang terjadi melalui aplikasi tersebut memungkinkan pemustaka memperoleh informasi, namun tidak memperoleh layanan perpustakaan khususnya layanan sirkulasi berupa peminjaman dan pengembalian koleksi.

Salah satu dari acuan kajian terdahulu dalam penelitian ini adalah penelitian mengenai komunikasi bermedia internet di perpustakaan Universitas Indonesia. Fokus penelitian yang dilakukan adalah mengungkapkan bagaimana pustakawan mengaplikasikan media komunikasi di perpustakaan sebagai akses layanan dan sejauh mana media yang ada bisa bermanfaat bagi pustakawan dalam menyediakan layanan referensi virtual di perpustakaan. Dalam penelitian tersebut diungkapkan bahwa perpustakaan Universitas Indonesia meluncurkan inovasi layanan perpustakaan berupa aplikasi yang dinamai Lontar Perpustakaan. Inovasi ini menghadirkan layanan yang dibantu dengan kemudahan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Layanan ini difokuskan kepada pemenuhan kebutuhan terhadap layanan referensi virtual saja dan

belum berlaku pada layanan sirkulasi berupa peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan.

Jika ditinjau dari perbandingan layanan komunikasi bermedia internet pada perpustakaan di Universitas lain, layanan Sidaring memiliki ke khas an pada layanan yang diberikan. Layanan sidaring adalah murni berupa layanan sirkulasi dengan komunikasi bermedia internet tanpa aplikasi tertentu. Pemustaka dapat memanfaatkan layanan sirkulasi di perpustakaan dari tempat yang berbeda tanpa harus datang ke perpustakaan dan tanpa harus mengunduh aplikasi tambahan, cukup dengan aplikasi perpesanan yang tersedia pada gawainya. Hal yang berbeda terjadi pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP). Perpustakaan UNP telah mencoba bertransformasi untuk memberikan layanan kepada pemustaka dengan menerapkan komunikasi bermedia internet. Sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, disebutkan Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (Pasal 24).

Layanan tersebut dikenal dengan Layanan Sirkulasi dalam Jaringan (Sidaring). Layanan Sidaring bukan merupakan suatu sistem informasi, melainkan suatu konsep layanan dengan berbagai keunggulannya. Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia (FPPTI) menyebutkan bahwa Perpustakaan UNP adalah satu-satunya perpustakaan perguruan tinggi yang memanfaatkan layanan bermedia internet untuk melaksanakan kegiatan peminjaman dan pengembalian koleksi dengan komunikasi antara pustakawan dan pemustaka tanpa menggunakan aplikasi tertentu. Mekanisme pemanfaatan layanan Sidaring pada Perpustakaan UNP memiliki standar operasional tertentu, namun secara umum layanan dimulai dari penelusuran koleksi dalam jaringan. Setelah koleksi ditemukan, pemustaka akan berkomunikasi interaktif dengan pustakawan melalui perantara aplikasi WhatsApp. Selanjutnya pustakawan akan mengirimkan koleksi yang dibutuhkan tersebut melalui perantara kurir yang akan mengantarkan langsung ke alamat domisili pemustaka. Hal yang sama juga berlaku pada proses pengembalian koleksi nantinya.

Artinya layanan Sidaring berlangsung melalui komunikasi bermedia internet dan memungkinkan proses peminjaman dan pengembalian koleksi terlaksana tanpa terkendala ruang dan waktu, berlangsung cepat serta berbiaya murah. Berbiaya murah dalam hal ini konteksnya adalah dalam rangka meminimalisir adanya biaya denda keterlambatan pengembalian koleksi.

Layanan Sidaring merupakan bentuk interaksi komunikasi bermedia internet antara pustakawan dengan pemustaka. Layanan Sidaring dapat diakses dari mana saja tanpa ada keterbatasan tempat, ruang dan waktu. Menurut Quitter (1994), komunikasi bermedia internet membuat orang terpicat untuk berkomunikasi secara intensif, terus menerus (Nguyen dan Alexander, 1998:103).

Layanan Sidaring ini diyakini akan memberikan solusi ideal bagi pemustaka dalam melakukan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan secara praktis dan mudah.

Praktiknya layanan perpustakaan dengan komunikasi bermedia yang telah diluncurkan semenjak dua tahun belakangan ini masih belum dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka atau civitas akademika UNP. Hal ini terungkap dari wawancara dengan Ketua layanan Sidaring Perpustakaan UNP, Sri Yulianti yang mengatakan bahwa pemanfaatan layanan pada kurun waktu Januari sampai Juli 2022 berjumlah 1.750 transaksi dari total populasi anggota Perpustakaan UNP tahun 2022 yang mencapai 35.000 orang. Realitas ini menunjukkan adanya keengganan pemustaka untuk memanfaatkan layanan Sidaring, dan kondisi ini justru akan merugikan pemustaka itu sendiri.

Asumsinya, terdapat persoalan komunikasi dalam komunikasi bermedia internet yang menyebabkan pemustaka enggan memanfaatkan layanan Sidaring yang telah disediakan oleh Perpustakaan UNP. Layanan Sidaring merupakan layanan sirkulasi dengan proses peminjaman dan pengembalian koleksi melalui komunikasi bermedia internet yang tersedia di Perpustakaan UNP. Poin ini juga menjadi alasan tersendiri untuk melihat dan mendeskripsikan persoalan dalam perspektif ilmu komunikasi.

Selain juga terdapat masalah dalam penggunaan layanan Sidaring di Perpustakaan UNP ketika ditinjau dari perspektif pelayanan publik. Dimana layanan Sidaring tidak sesuai dengan prinsip akuntabilitas dan prinsip kesetaraan. Seharusnya setiap layanan publik dapat terukur secara akuntabilitas, sedangkan layanan Sidaring tidak dapat terukur secara akuntabel karena sirkulasi peminjaman yang tidak dapat terukur secara *real time* ketika menggunakan layanan sidaring. Begitu juga dengan prinsip kesetaraan yang berpotensi untuk tidak terwujud karena waktu tambahan yang diperlukan untuk melakukan pengiriman ketika peminjaman dan pengembalian buku.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas mengenai komunikasi bermedia internet. Diantaranya adalah penelitian yang berjudul “Analisis Komunikasi Pemerintah dalam

Mewujudkan *Good Governance*” oleh Ibnu Sectio Caisaria (2014), “Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Bermedia Internet terhadap Persahabatan Mahasiswa di Dunia Maya” oleh Anne Ratnasari (2005), dan “Media Komunikasi sebagai Akses Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan Universitas Indonesia” oleh Lailatur Rahmi (2019). Fokus penelitian yang dilakukan pada penelitian terdahulu tersebut memiliki perbedaan pada berbagai hal, antara lain perumusan masalah yang diteliti, objek penelitian dan tempat penelitian.

Komunikasi yang berlangsung pada layanan perpustakaan perguruan tinggi dalam rangka pemenuhan informasi, adalah mutlak dengan civitas akademika sebagai komunikannya. Dengan demikian, penyampaian pesan dari perpustakaan sebagai komunikator kepada komunikan dengan kebutuhan literasi yang berkaitan dengan akademis menuntut ketepatan, kelengkapan serta kecepatan atas pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi tersebut.

Barangkali berbagai hal yang menyebabkan layanan ini tidak berjalan sebagaimana mestinya, baik dari sisi pengelola layanan, pengguna layanan ataupun pada layanan yang digunakan itu sendiri. Namun fokus pada penelitian ini adalah menganalisis bagaimana konsep komunikasi bermedia internet pada layanan Sidaring mulai dari pencetusan ide, hingga peristiwa konkret pada layanan Sidaring di Perpustakaan UNP.

Pada penelitian ini, *Apparatgeist Theory* yang dikemukakan oleh James. E.Katz dan Mark. Aakhus akan digunakan sebagai pedoman dalam menganalisis komunikasi bermedia internet pada layanan perpustakaan, fokusnya kepada layanan Sidaring di perpustakaan Universitas Negeri Padang. Teori ini digunakan dengan pertimbangan peneliti yang memfokuskan hadirnya metode layanan sirkulasi perpustakaan dengan menggunakan komunikasi bermedia internet.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, peneliti ingin menganalisis lebih jauh tentang bagaimana pemanfaatan layanan Sidaring di Perpustakaan UNP berdasarkan tinjauan komunikasi bermedia internet?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menganalisis konsep layanan Sidaring di Perpustakaan UNP sebagai layanan perpustakaan dengan konsep komunikasi bermedia internet.
2. Untuk menganalisis kendala komunikasi bermedia internet dalam pemanfaatan layanan Sidaring di Perpustakaan UNP.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

