

## KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA PADA OPEN LIBRARY TELKOM UNIVERSITY

<sup>1.)</sup>Mutia Nur Rizani, <sup>2.)</sup>Rita Destiwati

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

Email:<sup>1.)</sup> mutianurrizani@students.telkomuniversity.ac.id<sup>2.)</sup> ritadestiwati@gmail.com

### ABSTRAK

Melakukan komunikasi kepada pengguna perpustakaan atau bisa disebut pemustaka merupakan sebuah keterampilan yang perlu dikuasai dan dipahami oleh seorang pustakawan. Open Library Telkom University merupakan perpustakaan milik Telkom University yang merupakan universitas swasta terbaik di Indonesia dan memiliki koleksi buku paling banyak dibandingkan universitas-universitas swasta lainnya di LLDIKTI Wilayah IV. Selain itu pustakawan-pustakawan di Open Library juga sudah beberapa kali memenangkan lomba pustakawan berprestasi. Terkait dengan pelayanan perpustakaan, salah satu aspek penting dalam perpustakaan adalah adanya komunikasi pustakawan di dalamnya. Komunikasi memiliki peran penting sebagai sarana antara pemustaka dengan pustakawan dalam berbagi informasi dan bekerja sebagai seorang pustakawan yang bertanggungjawab menyediakan akses di perpustakaan, memberikan informasi seluas-luasnya dan hampir selalu berhadapan dengan pemustaka memang sebaiknya harus menguasai keterampilan dalam melakukan komunikasi antarpribadi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan komunikasi antarpribadi pustakawan dalam melayani pemustaka di Open Library Telkom University dan mengetahui hambatan komunikasi yang dialami pustakawan dan pemustaka selama pelayanan dilakukan. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam pengumpulan data. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, komunikasi antarpribadi pustakawan di Open Library Telkom University sudah efektif dalam penerapannya. Semua aspek pada karakteristik komunikasi antarpribadi yang efektif yaitu *openness*, *empathy*, *supportiveness*, *positiveness* dan *equality* sudah diterapkan dengan efektif oleh pustakawan di Open Library Telkom University. Lalu, hambatan komunikasi antarpribadi yang dialami oleh pustakawan dan pemustaka adalah hambatan fisik, semantik, dan psikologis.

**Kata Kunci:** Komunikasi Antarpribadi, Pustakawan, Layanan Perpustakaan, Open Library Telkom University

### ABSTRACT

Doing a communication to library users is a skill that needs to be mastered and understood by librarian. Open Library Telkom University is a library owned by Telkom University as the best private university in Indonesia and has the most book collection compared to other private universities in LLDIKTI region IV. And then librarians at Open Library Telkom University have won a few of outstanding librarian competition. In library service, one of important aspect is the communication, it's an important role as a means between library users and librarian to share an information. Working as a librarian who is responsible for providing access in the library, providing information and always communicating with the library users should be mastered skills in interpersonal communication. The purpose of this research is to know the implementation of interpersonal communication of librarian in serving library users at Open Library Telkom University and also know the communication barriers experienced by librarians and library users during the service. The author uses descriptive qualitative methods through interviewed the respondence, observation and documentation as data collection techniques. Based on the results of the research that the authors did, interpersonal communication of librarian in Open Library Telkom University is effective on its application. All aspects of characteristics interpersonal communication those are *openness*, *empathy*, *supportiveness*, *positiveness* and *equality* are implemented well by the librarian in the Open Library Telkom University. The interpersonal communication barriers experienced by librarians and library users are physical, semantic, and psychological barriers.

**Keyword:** Interpersonal Communication, Librarian, Library Service, Open Library Telkom University

### 1. PENDAHULUAN

Pustakawan merupakan salah satu jenis pekerjaan yang banyak berinteraksi dengan orang lain, baik dengan sesama pustakawan maupun pengguna perpustakaan. Melakukan komunikasi kepada pengguna perpustakaan atau bisa disebut pemustaka merupakan sebuah keterampilan yang perlu dikuasai dan dipahami oleh seorang pustakawan. Dalam hal ini, maka diperlukan sebuah kemampuan berkomunikasi yang baik oleh pustakawan agar komunikasi menjadi efektif. Dalam Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 8 tentang Perpustakaan, menjelaskan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. (Diakses pada <https://www.perpusnas.go.id> diperoleh tanggal 26 Agustus 2019).

Terkait dengan pelayanan perpustakaan, salah satu aspek penting dalam perpustakaan adalah adanya komunikasi pustakawan di dalamnya. Komunikasi memiliki peran penting sebagai sarana antara pemustaka dengan petugas perpustakaan (pustakawan). (Rahmah, 2018: 3). Peran pustakawan sangat penting dalam hal pelayanan, karena melalui pustakawanlah keberhasilan sebuah pelayanan di perpustakaan dapat terlihat. Semakin baik pelayanan di perpustakaan tersebut, maka pengunjung perpustakaan akan merasa puas dan akan terus kembali untuk datang ke perpustakaan.

Dalam proses kegiatan komunikasi, terdapat dua jenis komunikasi yaitu komunikasi verbal dan non-verbal. Menurut Hidayat dan Ariana, dkk (2018: 136), komunikasi verbal adalah proses komunikasi yang melibatkan kata-kata baik secara lisan maupun tulisan. Pustakawan memberikan informasi dengan cara bercakap-cakap kepada pemustaka merupakan salah satu bentuk komunikasi verbal yang dilakukan di perpustakaan. Menurut Hardjana (2003: 26), komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata, contohnya orang yang tersenyum. Maka dari itu, pustakawan yang melayani dengan ramah dan memberikan senyum kepada pemustaka merupakan bentuk dari komunikasi non-verbal. Apabila pustakawan memberikan senyuman dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka secara ramah maka citra layanan perpustakaan akan dinilai baik oleh pemustaka. Melalui kualitas pelayanan seperti ini maka akan terbentuk sebuah citra perpustakaan yang baik dari sudut pandang pemustaka. Antara pustakawan dan pemustaka, komunikasi yang digunakan adalah komunikasi interpersonal.

Open Library Telkom University merupakan sebuah perpustakaan di universitas yang mengusung konsep *green futuristic*, yaitu perpustakaan modern dari segi desain. Perpustakaan ini dibuat untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa bahkan masyarakat untuk

mengantisipasi kemajuan teknologi ataupun sistem pendidikan di masa depan. (Diakses pada <https://jabar.tribunnews.com> diperoleh tanggal 29 Agustus 2019]. Mantan rektor Telkom University, Bapak Mochamad Ashari mengatakan bahwa Open Library berbeda dengan perpustakaan lain karena adanya tiga komponen pembeda yaitu tempat, layanan, dan konten. Untuk desain yang digunakan di Open Library adalah desain yang bergaya futuristik dan dapat membuat nyaman pengunjung. Selain untuk mahasiswa, perpustakaan *Open Library* juga diperuntukkan untuk masyarakat umum, saat tahun 2017 koleksi buku fisik yang dimiliki berjumlah 113.357 dan e-book yang dimiliki jumlahnya lebih dari buku fisik.. (Diakses pada <http://www.jabarpublisher.com> diperoleh tanggal 29 Agustus 2019]. Open Library dengan konsep perpustakaan yang berteknologi modern menjadi salah satu penggagas *digital library* di Indonesia dan juga banyak perpustakaan-perpustakaan universitas di Indonesia yang melakukan *benchmarking* di Open Library Telkom University seperti kunjungan dari Universitas Syiah Kuala dan Universitas Hasanuddin. Kepala Perpustakaan Nasional Muh. Syarif Bando juga mengatakan bahwa perpustakaan modern seperti Open Library Telkom University menjadi *role model* untuk pembangunan perpustakaan-perpustakaan di Indonesia. (Diakses pada <https://news.detik.com> diperoleh tanggal 5 September 2019]. Terkait dengan keberhasilan Open Library Telkom University dalam membangun perpustakaan modern tidak lepas dari keberadaan pustakawan di dalamnya. Pustakawan Telkom University meraih juara 1 dalam Pemilihan Pustakawan Berprestasi Terbaik Tingkat Provinsi Jawa Barat berturut-turut sejak tahun 2017 hingga tahun 2018. Di tahun 2017 dimenangkan oleh Jeng Ayu Ning Tyas dan di tahun 2018 dimenangkan oleh Rika Yulianti, M.Ikom.

Dari hasil pra penelitian tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa dan mahasiswi di Universitas Telkom merasa pelayanan pustakawan di Open Library termasuk baik.. Peneliti pun melakukan observasi di Open Library Telkom University dengan datang langsung dan mengamati bahwa pemustaka banyak melakukan komunikasi dengan pustakawan dalam hal peminjaman buku, pencarian buku, meminjam ruangan dan perpanjangan peminjaman buku. Beberapa kegiatan tersebut ternyata terkait dengan hasil pra penelitian yang berisikan pertanyaan tentang *problem* yang dialami pengunjung perpustakaan saat berada di *Open Library* Telkom University. Berikut adalah hasil pra-riset peneliti terkait *problem* yang paling banyak dialami:

**Tabel 1.1**  
**Problem yang dialami**

Problem yang dialami:	Sulit untuk menemukan buku
	Buku yang dicari tidak tersedia/habis
	Kesulitan peminjaman ruangan

	diskusi
	Ketidaksamaan buku yang tersedia di <i>website</i> Open Library dengan buku yang ada di rak
	Perpanjangan buku
	Tidak bisa meminjam buku dengan jumlah banyak

(Sumber: Olahan Peneliti, 2019)

Terlihat bahwa masih banyak pemustaka yang sulit menemukan buku yang dibutuhkan, sulit untuk meminjam ruangan, ketidaksesuaian dalam hal ketersediaan buku di *website Open Library* dengan buku yang berada di rak. Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut penulis melihat bahwa melalui komunikasi, muncul interaksi antara pustakawan dan pemustaka yang sering terjadi dalam hal peminjaman buku, pencarian buku, peminjaman ruangan, dan perpanjangan peminjaman buku. Melalui pelayanan ini pula, menjadi seorang pustakawan juga dituntut untuk mampu mengaplikasikan kemampuan berkomunikasi terutama dalam komunikasi interpersonal agar tercipta kenyamanan dalam segi pelayanan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana komunikasi antar pribadi pustakawan dalam melayani pemustaka di Open Library Telkom University.

Untuk itu, identifikasi masalah yang peneliti lakukan adalah:

1. Bagaimana komunikasi antar pribadi pustakawan dalam melayani pemustaka di Open Library Telkom University?
2. Bagaimana hambatan komunikasi yang dialami pustakawan dan pemustaka selama pelayanan dilakukan?

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Komunikasi

Menurut Wiryanto (2004:5) komunikasi memiliki makna bersama-sama yang dalam bahasa Inggris yaitu *common*. Komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa Latin, yaitu *communicatio* yang artinya pemberitahuan atau pertukaran. Kata sifatnya yaitu *communis*, yang artinya yaitu umum atau bersama-sama. Komunikasi sebagai kata benda (*noun*), dalam bahasa Inggris yaitu *communication*, memiliki arti: (1) pertukaran simbol, pesan, dan informasi; (2) seni untuk mengekspresikan gagasan yang dimiliki; (3) proses pertukaran antarindividu melalui sistem simbol yang sama; (4) ilmu pengetahuan tentang pengiriman sebuah informasi. (Stuart dalam Deddy Mulyana, 2000). Sedangkan, Harold D. Lasswell (Sendjaja dalam Wiryanto, 2002: 6) menggambarkan komunikasi dengan “*Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*” Definisi tersebut memiliki arti, siapa mengatakan apa melalui saluran apa kepada siapa dan efeknya bagaimana.

Cangara (2016: 33) membagi komunikasi menjadi empat tipe yaitu komunikasi diri sendiri, komunikasi antar pribadi, komunikasi publik, dan komunikasi massa. Tipe komunikasi yang sesuai dengan penelitian ini adalah komunikasi antar pribadi atau bisa disebut juga dengan komunikasi interpersonal.

### 2.2 Komunikasi Antar pribadi

Komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) menurut Mulyana (dalam Hanani, 2017: 15) adalah komunikasi yang dilakukan antara satu orang dengan orang yang lainnya dengan cara tatap-muka, hal ini memungkinkan setiap pesertanya dapat menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal atau nonverbal. Sedangkan De Vito sebagaimana dikutip oleh Liliweri (Dalam Hanani, 2017: 15) mengatakan bahwa komunikasi antar pribadi adalah sebuah pesan yang dikirimkan oleh seseorang kepada orang lain dan efek pesannya didapat secara langsung. Berdasarkan sifatnya, komunikasi antar pribadi dibedakan menjadi dua macam yakni Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*) dan Komunikasi Kelompok Kecil (*Small Group Communication*).

#### 2.2.1 Keefektifan Komunikasi Antar pribadi

Menurut Bochner & Kelly (dalam DeVito, 2010:285) dalam karakteristik efektivitas komunikasi interpersonal, terdapat sudut pandang humanistik di dalamnya. Sudut pandang ini menekankan pada aspek empati, sikap mendukung, keterbukaan dan kualitas lainnya sehingga terciptalah interaksi yang memiliki makna jujur dan puas. Pendekatan ini dimulai dengan kualitas umum yang menurut para humanis dan filsuf dapat menciptakan hubungan antar manusia yang superior seperti sikap positif, kejujuran, dan keterbukaan. Menurut DeVito (2010: 285) terdapat lima aspek pendekatan humanis agar komunikasi interpersonal berjalan efektif adalah:

1. Keterbukaan (*Openness*)  
Kualitas *openness* berfokus pada tiga aspek komunikasi antar pribadi. Pertama, komunikator harus terbuka dengan komunikan yang menjadi lawan bicaranya. Kedua, komunikator harus bereaksi jujur dengan pesan yang disampaikan kepada komunikannya. Ketiga, mengakui bahwa perasaan dan gagasan yang disampaikan selama komunikasi berlangsung adalah milik kita dan bertanggung jawab atas hal tersebut.
2. Empati (*Empathy*)  
Menurut Backrack (dalam Devito 2010:286) empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui sesuatu yang sedang dialami orang lain di saat tertentu. Berempati adalah merasakan sesuatu yang sama dengan orang yang mengalaminya dan merasakan perasaan tersebut dengan cara yang sama. Empati dapat

diekspresikan dengan cara verbal dan nonverbal, melalui nonverbal dapat melalui ekspresi wajah, postur tubuh, kontak mata, dan gerak gerik.

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)  
Komunikasi yang terbuka dan berempati tidak bisa berlangsung apabila berada di suasana yang tidak mendukung. Untuk memperlihatkan sikap mendukung ini, kita bisa melakukannya dengan bersikap deskriptif bukan evaluatif, bersikap spontan bukan strategik, dan bersikap tentatif serta berpikiran terbuka bukan sangat yakin.
4. Sikap Positif (*Positiveness*)  
Dalam mengomunikasikan sikap positif pada sebuah komunikasi antarpribadi, pelaku komunikasi harus memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Orang yang memiliki sikap positif dengan dirinya sendiri seperti ini, secara tidak langsung akan memberi dampak yang positif pula kepada orang lain. Sikap ini bisa dijelaskan dengan sebutan dorongan (*stroking*). Perilaku mendorong yang dimaksud adalah menghargai keberadaan orang tersebut sebagai orang yang penting.
5. Kesetaraan (*Equality*)  
Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif apabila suasananya setara, walaupun tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak saling menghargai, saling berguna dan memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan atau bisa diberikan kepada orang lain. Kesetaraan dalam hal ini bisa diaplikasikan melalui proses pergantian peran, bisa berperan sebagai pembicara dan bisa pula sebagai pendengar.

### 2.2.2 Hambatan Komunikasi Antarpribadi

Dalam komunikasi antarpribadi yang terjadi antara individu dengan individu yang lain, DeVito (2010: 28) menyebutkan terdapat tiga aspek dalam hambatan komunikasi antarpribadi, yaitu:

- a. Hambatan fisik  
Bentuk hambatan akibat adanya gangguan yang berasal dari luar komunikator dan komunikan. Contohnya suara mobil yang lewat, suara dengungan komputer sehingga dapat mengganggu pembicaraan yang sedang dilakukan.
- b. Hambatan semantik  
Hambatan yang terjadi akibat perbedaan bahasa dan makna antara komunikator dan komunikan. Contoh hambatan ini bisa terjadi pada orang yang berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang berbeda

atau komunikator menggunakan istilah yang rumit sehingga tidak dapat dipahami oleh komunikan.

#### c. Hambatan psikologis

Hambatan ini muncul dari dalam diri manusia itu sendiri yang disebabkan karena emosi dan prasangka pribadi, kemampuan atau ketidakmampuan alat panca indera. Selain itu, hambatan ini juga terjadi akibat adanya salah tafsir oleh komunikan, acuh tak acuh, dan tidak mampu dalam mengingat apa yang dikatakan oleh komunikator.

## 2.3 Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan kata-kata atau tulisan. Komunikasi ini banyak digunakan dalam hubungan antarmanusia. Media yang sering digunakan dalam komunikasi verbal adalah bahasa, sebab melalui bahasa pikiran seseorang dapat diterjemahkan kepada orang lain. (Kusumawati, 2016:141). Dalam komunikasi verbal, terdapat komunikasi lisan dan tertulis. Komunikasi lisan adalah komunikasi yang dilakukan oleh komunikator dengan mengucapkan kata-kata secara lisan kepada komunikan dan dilakukan secara langsung. Sedangkan komunikasi tertulis adalah komunikasi melalui tulisan yang menggunakan media untuk melakukannya. Contohnya, gambar, laporan, petunjuk, surat, e-mail, fax, dan lain-lain.

## 2.4 Komunikasi Nonverbal

Komunikasi Nonverbal adalah komunikasi yang dilakukan tidak menggunakan kata-kata. Komunikasi verbal juga berfungsi untuk memperjelas komunikasi verbal, contohnya tersenyum ketika menceritakan hal yang lucu atau menggelengkan kepala ketika sedang menceritakan orang yang tidak jujur (DeVito, 2010:194). Komunikasi verbal lebih bersifat jujur dalam mengungkapkan hal yang ingin diungkapkan karena sifatnya yang spontan. Dari berbagai studi sebelumnya, Cangara (2016: 119) mengelompokkan komunikasi nonverbal ke dalam beberapa bentuk, yaitu *kinesics*, gerakan mata (*eye gaze*), sentuhan (*Touching*), *paralanguage*, diam, postur tubuh, kedekatan dan ruang, artifak dan visualisasi, warna, waktu, bunyi, dan bau.

## 2.5 Layanan Perpustakaan

Menurut Moenir (2008: 17) pelayanan adalah proses secara langsung dalam pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Munculnya pelayanan umum dikarenakan adanya kewajiban proses penyelenggaraan kegiatan di suatu organisasi, baik organisasi dari pemerintah maupun dari swasta. Maka dari itu, peran layanan menjadi sangat penting dalam sebuah sistem kerja. Menurut Basuki (1992: 3) perpustakaan adalah gedung atau ruangan untuk menyimpan terbitan atau buku-buku dan disusun sesuai

dengan susunan yang telah ditentukan untuk digunakan oleh pemustaka. Organisasi IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) mendefinisikan perpustakaan adalah kumpulan materi cetak dan noncetak serta sumber informasi dari komputer untuk digunakan oleh pemustaka. Munculnya definisi perpustakaan dari IFLA tersebut dikarenakan adanya kemajuan teknologi dan hal ini juga memasuki ke dalam ranah perpustakaan.

Pada sebuah perpustakaan, Rahayu (2019: 4) mengatakan bahwa terdapat layanan perpustakaan yang bertujuan untuk memenuhi informasi yang diperlukan oleh pemustaka. Pada hakikatnya, layanan perpustakaan merupakan penyediaan berbagai bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan dan sarana untuk menelusur sebuah informasi.

### 3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma ini dilakukan dengan cara mengonstruksi pendapat tiap orang lalu menggabungkan pendapat tersebut untuk memperoleh konsensus (kesepakatan pendapat). (Salim, 2006: 71). Metode penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sebuah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti keadaan obyek yang alamiah dan peneliti menjadi instrumen kunci, analisis data sifatnya induktif teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi, dan hasil penelitiannya lebih menekankan makna dibandingkan generalisasi. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Ibrahim (2015:62) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bersifat menggambarkan, melukiskan, dan memaparkan suatu fenomena secara apa adanya dengan mendalam sesuai dengan keadaan saat penelitian dilakukan.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti telah menemukan data yang dibutuhkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lalu, peneliti akan menganalisa hasil yang telah didapat dari wawancara dengan tinjauan pustaka yang sesuai dengan penelitian peneliti yaitu Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dalam Melayani Pemustaka pada Open Library Telkom University.

#### 4.1 Keefektifan Komunikasi Antarpribadi

##### 4.1.1 Keterbukaan (*Openness*)

Dalam buku DeVito (2010: 286), makna keterbukaan bukan berarti orang harus membuka segala sesuatu hingga riwayat hidupnya kepada lawan bicaranya. Harus ada ketersediaan terlebih dahulu untuk membuka diri ketika ingin berbagi informasi, selain itu komunikator harus bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan di Open Library Telkom University sudah bersedia untuk memberikan informasi terkait menemukan buku yang mereka butuhkan. Terkait sikap

bereaksi jujur, pustakawan di Open Library Tel-U mampu bereaksi jujur dalam berkomunikasi, tidak ada yang ditutup-tutupi. Pustakawan memberi tahu jumlah denda yang diberikan kepada mahasiswa yang telat mengembalikan buku tepat saat mahasiswa mengembalikan buku dan tidak menunda-nunda. Dalam buku DeVito (2010: 286), bereaksi jujur merupakan salah satu aspek dalam keterbukaan agar komunikasi menjadi efektif. Komunikator harus bereaksi jujur terhadap stimulus yang datang. Dapat disimpulkan pustakawan di Open Library Telkom University sudah menerapkan sikap keterbukaan dengan efektif.

##### 4.1.2 Empati (*Empathy*)

Menurut Backrack (dalam Devito 2010:286) empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui sesuatu yang sedang dialami orang lain di saat tertentu. Berempati adalah merasakan sesuatu yang sama dengan orang yang mengalaminya dan merasakan perasaan tersebut dengan cara yang sama. Peneliti menganalisis empati pustakawan dari kemampuannya dalam memahami kesulitan atau sesuatu yang dibutuhkan oleh pemustaka, bersedia mereka memberi pemahaman tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada pustakawan, terlihat bahwa pustakawan sudah memiliki sikap empati kepada pemustaka. Pustakawan membantu secara langsung kesulitan yang dialami pemustaka. Pemustaka yang merasa kesulitan dalam menemukan buku akan dibantu oleh pustakawan sebisa mungkin. Lalu terkait denda, Bentuk empati yang dilakukan oleh pustakawan adalah dengan tidak memaksa mahasiswa untuk langsung segera melunasi hutang yang dimiliki, mahasiswa masih bisa mencicil hutang tersebut sampai sebelum lulus. Maka dari itu, sikap empati yang dilakukan pustakawan dalam memahami kesulitan atau sesuatu yang dibutuhkan oleh pemustaka sudah berjalan dengan baik dan harus ditingkatkan agar pemustaka semakin nyaman dan tidak ada lagi pemustaka yang merasa tidak dibantu ketika membutuhkan sesuatu.

##### 4.1.3 Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Dalam DeVito (2010:288) dikatakan bahwa komunikasi yang dilakukan dengan terbuka dan empati tidak akan berlangsung efektif apabila suasana sedang tidak mendukung. Pada penelitian ini, peneliti melihat dari sikap pustakawan dalam membangun komunikasi yang baik, berlaku fleksibel, dan menunjukkan keterlibatan dengan pemustaka.

Saat membangun komunikasi yang baik dengan pemustaka, pustakawan melakukannya dengan cara tidak menggunakan nada tinggi saat berbicara. Dalam hal fleksibel, pustakawan terlihat fleksibel terhadap aturan. Aturan yang ada di perpustakaan tetap dijalankan oleh pustakawan seperti larangan membawa jaket. Pustakawan akan menyuruh pemustaka untuk melepas jaketnya namun karena keadaan pemustaka untuk melepas jaket tidak memungkinkan, seperti sedang sakit akhirnya diperbolehkan masuk. Sebab pustakawan di Open

Library Telkom University tidak ingin membatasi pemustaka untuk menunda-nunda dalam mencari informasi di perpustakaan.

Dalam hal keterlibatan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, pustakawan sudah menerapkannya dengan mengusahakan semua layanan harus ada yang menjaga tidak boleh kosong sama sekali karena dengan *standybynya* para staff dan pustakawan disana, layanan akan berjalan dengan lancar semua hal-hal yang ditanyakan atau kesulitan yang dialami pemustaka dapat teratasi.

#### 4.1.4 Sikap Positif (*Positiveness*)

Dalam buku DeVito (2010: 289) sikap positif dapat dilihat dengan cara menyatakan sikap positif dan mendorong orang lain untuk ikut berinteraksi. Menyatakan sikap positif akan terbina apabila orang sudah memiliki sikap positif terlebih dahulu dalam dirinya sendiri dan hal ini bisa berpengaruh ke orang lain. Dalam penelitian maisarah (2019), tersenyum adalah bentuk nonverbal yang memiliki isyarat paling kuat untuk menyampaikan keramahan, kebahagiaan, hubungan yang baik, kasih sayang dan kehangatan. Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan di Open Library Telkom University sudah memiliki sikap ramah dengan memberi senyuman.

Dalam segi menanamkan pikiran positif di diri pustakawan, jawaban senada dilontarkan oleh informan kunci 1,2 dan informan kunci 3,4. Pustakawan tidak pernah mencurigai apapun aktivitas yang dilakukan pemustaka di dalam perpustakaan karena bagi mereka melihat satu-persatu dapat membuat pemustaka menjadi tidak nyaman. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Krismayanti (2017) yang mengatakan bahwa pikiran positif pustawan selalu dijaga dengan cara tidak terlalu curiga dengan pemustaka ketika berada di dalam perpustakaan karena sikap ini bisa menimbulkan hubungan tidak hangat dengan pemustaka dan bisa menyebabkan pemustaka enggan untuk datang lagi ke perpustakaan. Dapat disimpulkan bahwa dalam menanamkan pikiran positif, pustakawan di Open Library Telkom University sudah menerapkannya dengan baik.

#### 4.1.5 Kesetaraan (*Equality*)

Dalam buku DeVito (2010: 290), Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif apabila suasana setara, walaupun tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak saling menghargai. Konsep ini sudah sesuai dengan keadaan di perpustakaan Open Library Telkom University, dimana pustakawan sudah memiliki sikap saling menghargai. Pustakawan memberikan kesempatan yang setara kepada pemustaka untuk berkomunikasi dengan memberi kesempatan kepada pemustaka untuk menjelaskan kesulitan atau kebingungan yang mereka alami terlebih dahulu, pustakawan tidak menunjukkan sikap bahwa ia lebih pandai dibandingkan pemustaka. Informan kunci 3 dan 4 mengatakan bahwa mereka tidak merasakan adanya

perbedaan pelayanan diantara sesama pemustaka. Hal ini juga sesuai dengan penelitian milik Tabitha (2017) yang mengatakan bahwa pustakawan harus mampu memberikan layanan yang setara kepada seluruh pemustaka tanpa memandang status agar pemustaka merasa senang dan dihargai.

## 4.2 Hambatan Komunikasi Antarpribadi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, terdapat tiga jenis hambatan yang terjadi ketika melakukan komunikasi antarpribadi di perpustakaan. Hal ini sesuai dengan hambatan komunikasi antarpribadi dalam buku DeVito (2010:28) yaitu:

### a. Hambatan Fisik

Bentuk hambatan akibat adanya gangguan yang berasal dari luar komunikator dan komunikan. Contohnya suara mobil yang lewat, suara dengungan komputer sehingga dapat mengganggu pembicaraan yang sedang dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara, hambatan fisik juga terjadi saat melakukan komunikasi antarpribadi terutama di bagian layanan sirkulasi, karena pada bagian ini dekat dengan pintu masuk dan pintu keluar. Beberapa kali terjadi mahasiswa yang masuk secara bergerombol dan mengeluarkan suara yang keras, sehingga mahasiswa yang sedang bertanya terkadang tidak terdengar. Namun hambatan ini masih bisa diatasi, pustakawan biasanya mengingatkan mahasiswa untuk tidak mengeluarkan suara yang begitu besar dan meminta pemustaka yang sedang dilayani untuk mengulang pertanyaan yang dilontarkan dan mengeluarkan suara yang lebih besar. Hambatan ini juga dialami oleh pemustaka, mereka saat berbicara dengan pustakawan terkadang harus sedikit besar suaranya jika keadaan sedang berisik.

### b. Hambatan Semantik

Merupakan hambatan yang terjadi akibat perbedaan bahasa dan makna antara komunikator dan komunikan. Contoh hambatan ini bisa terjadi pada orang yang berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang berbeda atau komunikator menggunakan istilah yang rumit sehingga tidak dapat dipahami oleh komunikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan, hambatan semantik merupakan hambatan yang sering dihadapi. Hambatan ini dialami ketika pustakawan berbicara dengan pemustaka yang berasal dari luar negeri, perbedaan bahasa terjadi. Namun, hambatan ini masih bisa diatasi oleh pustakawan dengan cara meminta bantuan dengan pustakawan lain.

### c. Hambatan Psikologis

Hambatan ini muncul dari dalam diri manusia itu sendiri yang disebabkan karena emosi dan prasangka pribadi, kemampuan atau ketidakmampuan alat panca indera. Selain itu, hambatan ini juga terjadi akibat adanya salah tafsir oleh komunikan, acuh tak acuh, dan tidak mampu dalam mengingat apa yang dikatakan oleh komunikator. Hambatan psikologis juga terjadi dalam

penelitian, dimana komunikasi salah menafsirkan pesan dari komunikator. Pustakawan pernah mengalami hal ini pada saat mengarahkan lokasi ruang mini teater kepada pemustaka. Pustakawan mengarahkan untuk belok kanan, pemustaka justru belok kiri. Bentuk kesalahpahaman psikologis lainnya adalah mahasiswa yang mengotot bahwa ia merasa tidak terkena denda, padahal setelah di cek ia memang terkena denda. Hambatan ini juga dialami oleh salah satu informan kunci yang menjadi pemustaka, yaitu pustakawan salah mempersepsikan apa yang ia maksud.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya tentang Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dalam Melayani Pemustaka pada Open Library Telkom University maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*Openness*)  
Dalam memberikan pelayanan, pustakawan sudah menerapkan hal ini dengan efektif, dilihat dari sikap mereka dalam keterbukaannya untuk berbagi informasi dan bereaksi jujur. Hal ini juga sesuai dengan perspektif pemustaka yang mengatakan bahwa pustakawan di Open Library Telkom University sudah menerapkan aspek ini.
2. Empati (*Empathy*)  
Pada aspek empati, pustakawan sudah menerapkan aspek empati dengan membantu secara langsung kesulitan yang dialami pemustaka. Pustakawan membantu dengan mencarikan buku di rak dan memberi toleransi kepada pemustaka yang memiliki denda di perpustakaan.
3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)  
Pada aspek ini, pustakawan sudah menerapkan dengan baik melalui cara membangun komunikasi yang baik, terlibat dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, dan fleksibel terhadap aturan. Hal ini sesuai dengan jawaban pemustaka.
4. Sikap Positif (*Positiveness*)  
Dalam pelayanan, pustakawan sudah efektif dalam menerapkan aspek ini terutama dalam hal menanamkan pikiran positif dan keramahan. Pustakawan tidak menaruh curiga terhadap aktivitas pemustaka dan bersikap ramah saat melayani pemustaka.
5. Kesetaraan (*Equality*)  
Secara keseluruhan, pustakawan di Open Library Telkom University sudah menerapkan sikap kesetaraan dengan efektif. Dilihat dari sikap mereka yang saling menghargai satu sama lain dan tidak membedakan layanan yang

diberikan kepada pemustaka. Baik sesama mahasiswa Telkom University mahasiswa dengan dosen atau mahasiswa Telkom University dengan mahasiswa luar Telkom University.

6. Hambatan komunikasi antarpribadi yang dialami oleh pustakawan dan pemustaka adalah hambatan semantik, hambatan psikologis, dan hambatan fisik. Hambatan ini dialami ketika pustakawan berbicara dengan pemustaka yang berasal dari luar negeri, perbedaan bahasa terjadi. Namun, hambatan ini masih bisa diatasi oleh pustakawan dengan cara meminta bantuan dengan pustakawan lain. Selain itu perbedaan persepsi, emosi dan prasangka pribadi antara pustakawan dengan pemustaka juga terjadi dan keadaan perpustakaan yang berisik. Dari perspektif pemustaka, hambatan yang sering mereka alami adalah hambatan fisik dan psikologis. Mereka saat berbicara dengan pustakawan sering tidak terdengar suaranya dengan jelas dan harus sedikit besar jika keadaan sedang berisik serta perbedaan persepsi, emosi dan prasangka pribadi antara pemustaka dengan pustakawan juga sering terjadi.

## 6. SARAN

Pada bagian akhir penelitian, penulis memberikan saran yaitu saran praktis dan saran akademis. Adapun saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Saran Akademis
  - a. Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna untuk mahasiswa yang melakukan penelitian serupa atau mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lanjutan terkait penelitian ini.
2. Saran Praktis
  - a. Karena perpustakaan ini termasuk perpustakaan yang bagus karena banyak perpustakaan-perpustakaan lain yang melakukan *benchmark*, Open Library Telkom University harus mempertahankan prestasi yang sudah didapat serta pelayanan yang dimiliki. Namun akan lebih baik jika ditingkatkan lagi agar Open Library Telkom University menjadi semakin baik.
  - b. Perlu adanya saling menghargai satu sama lain antar pustakawan dengan pemustaka untuk mengurangi perbedaan persepsi.

## 7. DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Sulistyono. (1992). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Cangara, Hafied. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

- DeVito, Joseph. (2010). *Komunikasi Antarmanusia Edisi Kelima*. Jakarta: Karisma Publishing
- Fatimah, Siti. (2017, Februari 22). *Perpustakaan Telkom University Bisa Diakses Masyarakat Umum*. Diperoleh tanggal 29 Agustus 2019, dari <https://jabar.tribunnews.com/2017/02/22/perpustakaan-telkom-university-bisa-diakses-masyarakat-umum>
- Gandapurnama, Baban. (2017, 22 Februari 22). *Telkom University Bangun Perpustakaan Keren Berkonsep Green Futuristic*. Diperoleh tanggal 5 September 2019, dari <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-3429087/telkom-university-bangun-perpustakaan-keren-berkonsep-green-futuristic#>
- Hanani, Silfia. 2017. *Komunikasi Antarpribadi: Teori & Praktik*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Hardjana, Agus M. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hidayat, Iwan Wahyu.dkk. (2018). *Keterampilan Belajar (Study Skills) untuk Mahasiswa*. Edisi: Pertama. Jakarta: Kencana
- Ibrahim. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Jabar Publisher. ( 2017, Februari 22). *Gedung "Open Library" Telkom University, Wujud Nyata Perpustakaan Masa Depan*. Diperoleh tanggal 29 Agustus 2019, dari <http://www.jabarpublisher.com/index.php/2017/02/22/gedung-open-library-telkom-university-wujud-nyata-perpustakaan-masa-depan/>
- Krismayani, Ika. (2017). *Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan (Srudi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)*. 1(2)
- Kusumawati, Tri indah. (2016). *Komunikasi Verbal dan Nonverbal*. 6(2), 140-151
- Maisarah. (2013). *Aplikasi Komunikasi Non-Verbal di Dalam Kelas*. 2(2), 25-29
- Moenir, H.A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pemerintah Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Lembaran RI Tahun 2007. Jakarta: Sekretariat Negara. [Online] Available at: <https://www.perpusnas.go.id/law-detail.php?lang=id&id=170920114322Ir9g6HhRuc>, [Diakses 26 Agustus 2019]
- Rahayu, Lisda. Dkk. (2019). *Layanan Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Rahmah, Elva. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Salim, Agus. (2006). *Teori & Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana
- Tabitha, Marsia Sumule G, A. J. (2017). *Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Meningkatkan Kenyamanan Pemustaka*. 2(3)
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia