

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring perubahan zaman yang bergerak cepat kebutuhan akan informasi tentunya semakin meningkat, baik di negara maju seperti Amerika Serikat maupun di negara berkembang seperti Indonesia. Kondisi ini memiliki arti penting bagi lembaga penyedia informasi seperti perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan dan menangani permintaan pengunjung perpustakaan (pemustaka) dengan lebih baik. Dengan lingkungan yang berubah cepat, perpustakaan harus dapat meningkatkan kualitas layanannya. Perpustakaan dituntut untuk dapat menciptakan pemustaka loyal. Pemustaka yang loyal dapat mempengaruhi pertumbuhan perpustakaan. Untuk itu perpustakaan perlu memahami kebutuhan pemustakanya. Sehingga, perpustakaan tidak ditinggal oleh pemustakanya, walaupun dunia telah memasuki era global (Achmad et al., 2012, hlm. 101).

Sebagaimana yang ada dan berkembang saat ini, perpustakaan telah difungsikan sebagai pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, tempat belajar, penelitian, rekreasi, pelestarian aset budaya nasional, dan berbagai tujuan lainnya (Asnawi A, 2015, hlm. 34). Sesuai dengan fungsinya perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Meski belum sepenuhnya memuaskan semua pihak, namun kehadiran layanan perpustakaan telah dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan masih terus berproses secara alami menuju pada suatu kondisi dan tingkat perbaikan yang lebih signifikan.

Perundang-undangan mengatur penggunaan perpustakaan sebagai sarana pendidikan seperti yang tercantum dalam Undang-undang No. 43 Tahun 2007 pasal 14 dinyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan, setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, layanan perpustakaan

dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka, layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan, dan layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dilaksanakan melalui jejaring telematika (Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007).

Pada dasarnya setiap aktivitas yang dilakukan oleh pemberi informasi mengarah pada nilai kepuasan yang dirasakan oleh penerima informasi. Hal ini sejalan dengan konsep kepuasan yang dikemukakan oleh Philip Kotler (dalam Rahayuningsih, 2015, hlm. 9) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari perbandingan antara kesan mereka terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapannya. Apabila kita mengacu pada dunia perpustakaan, tentunya akan merujuk pada nilai kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka.

Menurut Rahayuningsih (dalam Kholidah, 2017, hlm. 6) perpustakaan sebagai pengelola dan penyedia informasi diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan menjamin kepuasan pemustaka, karena kepuasan pemustaka merupakan tolak ukur efektivitas dan kualitas pelayan perpustakaan. Kepuasan pemustaka akan tercapai jika persepsi mereka terhadap kualitas layanan perpustakaan sama atau bahkan melebihi harapannya. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memenuhi kebutuhannya. Hal ini dikarenakan kegiatan perpustakaan merupakan kegiatan yang mempertemukan pustakawan dan pemustaka secara langsung, sehingga penilaian pemustaka akan muncul pada saat kegiatan pelayanan tersebut berlangsung. Namun pada faktanya, ternyata masih banyak pemustaka yang menyatakan ketidakpuasannya. Hal ini tentu memberikan gambaran bahwa tujuan perpustakaan masih belum tercapai.

Kepuasan dan ketidakpuasan pemustaka tidak serta merta muncul, melainkan dipicu oleh faktor-faktor tertentu. Menurut Nursalam (dalam Kholidah, 2017, hlm. 7) kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan

masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan, teknologi telekomunikasi seperti internet, fasilitas layanan perpustakaan yang memadai dan bagaimana potensi pribadi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam layanan perpustakaan. Hampir semua aktivitas pelayanan dan kerja di lingkungan perpustakaan tidak terlepas dari interaksi dan komunikasi dalam berbagai cara baik lisan, tertulis, gestural, atau bentuk komunikasi lainnya (Ratih Hartati, 2022, hlm. 2). Dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, pustakawan harus mampu berkomunikasi dengan baik. Salah satu jenis komunikasi yang harus dikuasai adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi di antara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas dan mantap (Joseph De Vito, 1997, hlm. 231). Dengan memiliki kemampuan komunikasi interpersonal, maka akan terciptanya komunikasi yang lebih baik, tidak menyinggung perasaan, berbicara sopan, dan melayani pemustaka dengan sungguh-sungguh (Risyon Faqih Yusufa, 2017, hlm. 2).

Sebagai komponen penting perpustakaan, pustakawan bertanggung jawab memberikan pelayanan yang memuaskan kepada setiap pemustaka. Agar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, maka pustakawan perlu menjalin komunikasi interpersonal yang baik dengan pemustaka. Satu hal penting dalam melaksanakan komunikasi interpersonal dalam layanan informasi di perpustakaan adalah kemampuan pustakawan untuk *listening* atau mendengarkan apa yang disampaikan oleh para pencari informasi (Ika Setyowati, 2019, hlm. 13). Kemampuan mendengarkan diperlukan agar pustakawan dapat menerima dan memahami apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Tentu saja kecakapan dalam berbicara juga dibutuhkan sehingga pustakawan dapat memahami dengan jelas dan tepat apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Safrudin Aziz (2012, hlm. 155) mengemukakan bahwa untuk mencapai sebuah layanan perpustakaan yang prima, secara teknis aplikatif tiap pustakawan harus memiliki *soft skill*. Adapun *soft skill* untuk pustakawan

yaitu pustakawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi interpersonal agar terciptanya komunikasi yang baik dan hubungan yang harmonis. Pustakawan yang mempunyai kompetensi komunikasi interpersonal yang baik akan berperan penting dalam menunjang kelancaran aktivitas pustakawan dan dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka.

Kunci utama perpustakaan terletak pada layanannya, semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, maka merasa puas dan semakin berminat pemustaka untuk kembali berkunjung ke perpustakaan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Mustahdi (2020) yang menyatakan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara komunikasi interpersonal pustakawan layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta. Selain itu, didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ratih Hartati (2022) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara komunikasi interpersonal dan kepuasan pemustaka.

Komunikasi interpersonal berperan dalam memberikan informasi dan layanan kepada pemustaka, tidak hanya menjadi seseorang yang mampu menyampaikan pesan, tetapi mampu juga untuk menjadi pendengar yang baik. Akan tetapi, terkadang kemampuan komunikasi interpersonal ini menurut sebagian orang adalah hal yang kurang penting, cukup orang lain mampu mengerti apa yang telah dibicarakan itu sudah cukup. Padahal, kemampuan komunikasi merupakan hal yang sangat mendasar untuk menciptakan komunikasi yang efektif, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam sebuah komunikasi yang berujung pada sebuah konflik.

Sebagai contoh permasalahan perpustakaan di Indonesia adalah masalah responsivitas pengelola atau pustakawan yang terkesan lamban dan acuh tak acuh kepada pemustaka. Misalnya saja ketika ada keluhan, mereka terkesan santai dalam menanggapi dan tidak memberikan solusi. Hal tersebut memang sepele, namun cukup mengganggu dan sukses membuat pemustaka malas untuk berkunjung. Meskipun, pustakawan bukanlah *merchant* atau *marketing* yang harus ramah dalam melayani pembeli. Namun, secara tidak langsung,

sikap yang dicerminkan harus melayani dan memberikan kenyamanan bagi pemustaka (Deepublish, 2022).

Perpustakaan SMK Negeri 3 Bandung yang beralamat di Jl. Solontongan No. 10, Turangga, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40264 akan dijadikan peneliti sebagai lokasi dalam penelitian ini. Jumlah total siswa di SMK Negeri 3 Bandung ada sebanyak 1.954 orang, yang terdiri dari:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Siswa di SMK Negeri 3 Bandung**

Kelas	Jumlah Kelas	Jumlah Siswa (orang)
X	18 Kelas	638
XII	18 Kelas	635
XII	18 Kelas	681
Total jumlah siswa		1.954

*Sumber: Data Dokumen Guru SMK Negeri 3 Bandung*

Pada tahun 2023 peneliti melakukan observasi di perpustakaan untuk mengetahui jumlah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan terhitung dari bulan Juli tahun 2019 hingga bulan Desember 2022 diperoleh total jumlah pemustaka sebanyak 11.917 orang. Berikut adalah tabel rekap jumlah pemustaka di perpustakaan SMK Negeri 3 Bandung dari tahun 2019-2022.

**Tabel 1.2**  
**Rekap Jumlah Pemustaka di Perpustakaan Tahun 2019-2022**

Tahun	Jumlah Pemustaka Langsung (orang)	Keterangan
2019	9.438	
2020	0	Pandemi Covid-19
2021	875	
2022	1.604	
Total jumlah pemustaka	11.917 orang	

*Sumber: Arsip Perpustakaan SMK Negeri 3 Bandung*

Berdasarkan data pada tabel 1.2 dapat diketahui bahwa, jumlah pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 3 Bandung mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Sempat terjadi penurunan jumlah pemustaka sebagai dampak dari adanya pandemi Covid-19 yang mengharuskan peserta didik

beserta guru melaksanakan pembelajaran jarak jauh (PJJ) kurang lebih selama 18 bulan. Akibatnya, perpustakaan sekolah ditutup dan tidak beroperasi. Namun, setelah pembelajaran kembali dilaksanakan secara tatap muka, perpustakaan sekolah kembali dibuka dan jumlah pemustaka secara bertahap mengalami peningkatan. Berdasarkan data yang peneliti terima sebagian besar pemustaka yang mengunjungi perpustakaan adalah siswa khususnya Kelas X dan XI dengan jumlah rata-rata pemustaka per hari adalah 15 orang.

Untuk memperkuat data empirik yang membuktikan adanya *gap*/permasalahan di dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan angket pra-penelitian yang difokuskan kepada siswa untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan mereka terhadap layanan perpustakaan. Hasilnya menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan yang dilihat dari penilaian sumber daya manusia di Perpustakaan SMK Negeri 3 Bandung yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Hasil Angket Pra Penelitian**

Tingkat kepuasan diukur dengan skala *likert* kategori 1-5 [5 (sangat puas), 4 (puas), 3 (cukup puas), 2 (kurang puas), 1 (tidak puas)].

Nama	Sumber Daya Manusia (Pustakawan)			Koleksi Bahan Pustaka	Sarana Prasarana
	Pelayanan Jasa	Kemudahan & Kecepatan Memperoleh Informasi	Sikap		
Rachmi	2	3	3	4	5
Fitrah	2	2	4	3	5
Talista	3	3	4	4	5
Salma	2	1	3	3	5
Gina	2	2	3	4	5
Oktavia	4	3	5	5	4
Nurul	2	3	3	5	4
Virna	4	3	5	4	5
Alysa	3	2	4	4	5
Destiana	3	2	4	5	4

Putri	4	3	5	4	5
Deherlyna	3	3	5	4	4
Syifa	3	3	5	4	4
Dara	4	4	4	4	5
Melanda	3	4	3	5	4

*Sumber: Data Olahan Hasil Pra penelitian*

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, diketahui bahwa penilaian terhadap pelayanan jasa, kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi, serta sikap dari pustakawan terhadap pemustaka masih rendah dan belum memuaskan. Sehingga peneliti menilai bahwa permasalahan tersebut perlu untuk diteliti lebih lanjut.

Dasar teori yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah teori *customer satisfaction* oleh Zithhaml dan teori hubungan interpersonal model pertukaran sosial oleh George C. Homans. Teori *customer satisfaction* yang digunakan dalam penelitian ini disandarkan pada paradigma manajemen mutu dalam lingkup perpustakaan dimana nilai kepuasan pelanggan dalam teori ini diartikan sebagai kepuasan pemustaka. Teori *customer satisfaction* mengungkapkan suatu evaluasi akhir dari konsumen mengenai sebuah produk atau jasa dimana produk atau jasa tersebut memenuhi kebutuhan, kepuasan dan harapan pemustaka.

Teori pertukaran sosial sebagai teori dalam konteks komunikasi interpersonal memandang hubungan individu antar individu lainnya dengan menghitung penghargaan yang didapat (*reward*) dan pengorbanan yang mereka keluarkan (*cost*). Selain itu, Penghargaan dan pengorbanan akan dihubungkan dengan kepuasan mengenai kebutuhan-kebutuhan sosial dan pribadi (Budyatna & Leila, 2011, hlm. 234). Menurut De Vito (1997) penghargaan dan pengorbanan itu sendiri akan dilihat dengan lima dimensi komunikasi interpersonal, dimensi itu antara lain keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan (Suranto Aw, 2011, hlm. 82).

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Inti permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini yakni penurunan tingkat kepuasan pemustaka yang disebabkan oleh rendahnya kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan. Masalah itu penting untuk diteliti agar

dapat mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan SMK Negeri 3 Bandung.

Banyak faktor yang dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pemustaka seperti yang dikemukakan oleh Sutardji dan Maulidyah (dalam Hartati, 2022, hlm. 10-11) dimana faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Sistem layanan, yaitu sistem layanan tertutup untuk pemustaka eksternal, artinya pemustaka tidak dapat langsung ke ruang koleksi, untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti katalog, bibliografi, indeks, dan daftar tambahan koleksi.
2. Biaya, yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pemustaka terhadap jasa yang diberikan perpustakaan, seperti keanggotaan, jasa kesiagaan informasi, jasa penelusuran informasi, dan jasa layanan fotokopi.
3. Kemudahan memperoleh informasi, yaitu sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka.
4. Kecepatan memperoleh informasi, yaitu waktu yang dibutuhkan pemustaka untuk menemukan dan memperoleh bahan pustaka baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari pustakawan.
5. Pelayanan pemberian informasi, yaitu segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh pustakawan untuk kenyamanan pemustaka.

**Tabel 1.4**  
**Data Hasil Wawancara**

No.	Narasumber	Jawaban
1	Rachmi (siswa)	Masih ada pustakawan yang belum memiliki kemampuan dasar komunikasi interpersonal sehingga belum maksimal dalam memberikan pelayanan.
2	Fitrah (siswa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masih kurangnya interaksi antara pustakawan dengan pemustaka (pustakawan pasif).</li> <li>• Pustakawan kurang responsif dan terkadang cuek dengan pemustaka.</li> </ul>



3	Talista (siswa)	Pustakawan lebih banyak menyibukkan dirinya di meja sirkulasi, sibuk dengan aktivitasnya sendiri tanpa membantu pemustaka yang kesulitan mencari buku di ruang koleksi.
4	Salma (siswa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pustakawan kurang bersikap terbuka dan hanya berbicara saat ditanya oleh pemustaka.</li> <li>• Kurang adanya sosialisasi dan petunjuk terkait pelayanan sirkulasi.</li> </ul>
5	Gina (siswa)	Pustakawan sudah berpenampilan rapi tetapi kurang ramah (sedikit tersenyum) dan terlalu kaku saat memberikan pelayanan.

*Sumber: Data Hasil Wawancara*

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas, peneliti berminat melakukan penelitian lebih jauh mengenai “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Siswa Kelas X MPLB SMK Negeri 3 Bandung)”. Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan masalah yang akan diteliti, maka perlu dirumuskan suatu rumusan masalah secara spesifik dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tingkat efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan SMKN 3 Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMKN 3 Bandung?
3. Adakah pengaruh dari komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMKN 3 Bandung?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan dan melakukan kajian secara ilmiah mengenai pengaruh dari komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka terkhusus di Perpustakaan SMKN 3 Bandung, sedangkan secara khusus tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan SMKN 3 Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMKN 3 Bandung.
3. Untuk mengetahui adakah pengaruh dari komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMKN 3 Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan secara teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman dalam upaya meningkatkan kompetensi atau kemampuan dalam komunikasi interpersonal dan memberikan sumbangan pemikiran untuk perkembangan dunia komunikasi pustakawan dalam tataran perpustakaan, serta ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu manajemen perkantoran terutama dalam kajian mengenai komunikasi dan manajemen mutu.

2. Kegunaan secara praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan sumbangan kepada:

- 1) Pustakawan

Sebagai informasi pentingnya menguasai dan menerapkan komunikasi interpersonal dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

- 2) Perpustakaan

Dapat memberikan kontribusi untuk upaya meningkatkan pelayanan perpustakaan melalui komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka.

- 3) Peneliti

Memberikan pengalaman berpikir ilmiah melalui penelitian, sehingga dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan menambah wawasan dalam bidang komunikasi interpersonal khususnya komunikasi interpersonal pustakawan.