

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PUSTAKAWAN DAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 2 PADANG

Silvy Ananda¹, Malta Nelisa²
Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
FBS Universitas Negeri Padang
Email: silvy_ananda@ymail.com

Abstract

The purposes of this study were to (1) describe interpersonal communication relationship between the librarian with user, (2) describe the constraints and solutions obstacles encountered in establishing communication with user at the Library of SMK Negeri 2 Padang. The constraints obstacles encountered in establishing communication with user at the Library of SMK Negeri 2 Padang. Based on analyzing the data, it was concluded. First, at the Library of SMK Negeri 2 Padang between the librarians and users are not intertwined interpersonal communication (interpersonal) as only librarians are trying to communicate to the user. cause the user does not want to communicate the librarian because the librarian was not able to give information that is easily understood by the user. Second, the constraints faced in entablising communication between libraria with user at SMK Negeri 2 Padang is: (1) Interpersonal communication is only one way, (2) users do not reveal information to the librarian, (3) there is a difference of opinion between the user librarians. Third, the face solution constraints in establishing communication is: (1) helping users find the collection, (2) develop the ability to communicate, (3) the dissent evaluate.

Keywords: *interpersonal communication; interpersonal relationships*

A. Pendahuluan

Komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang sering dilakukan oleh manusia termasuk di perpustakaan. Kegiatan ini sangat penting bagi perpustakaan karena dapat menunjang pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Menurut Nurudin (2004:11), komunikasi adalah bagian dimensi sosial yang khusus membahas pola interaksi antarmanusia yang menggunakan ide atau gagasan melalui simbol atau bunyi.

Jenis komunikasi yang paling sering dilakukan oleh setiap orang adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih baik itu secara tatap muka maupun tidak, yang dapat diketahui secara langsung, bagaimana respon dari hasil kegiatan

¹ Penulis, mahasiswa prodi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, wisuda periode September 2013

² Pembimbing, dosen FBS Universitas Negeri Padang

komunikasi tersebut. Menurut Muhammad (2007:159), komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan orang lain yang dapat diketahui respon dari pelaku komunikasi itu secara langsung.

Komunikasi interpersonal dapat memberikan seseorang komunikasi yang kompleks karena dengan adanya orang yang terlibat dan mengungkapkan responnya selama berkomunikasi. Maka, akan menambah pengetahuan seseorang terhadap komunikasi. Sehingga komunikasi interpersonal juga merupakan salah satu penentu hubungan seseorang dengan orang lain.

Pada kehidupan manusia sehari-hari, hubungan antarpribadi memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kehidupan masyarakat, terutama hubungan antarpribadi mampu memberikan dorongan kepada orang tertentu yang berhubungan dengan perasaan, pemahaman informasi, dukungan, dan berbagai bentuk komunikasi yang mempengaruhi citra diri orang serta membantu orang untuk memahami harapan-harapan orang lain. Martini (2009:6.2-6.3) mengemukakan bahwa hubungan interpersonal dapat terjadi melalui beberapa tahapan dan pada setiap tahapan memiliki karakteristik komunikasi tersendiri yaitu. (a) *Intiating* (tahapan kita untuk mengenal orang lain). (b) *Experimenting* (tahap peninjauan). (c) *Intensifying* (terjadi tahapan komunikasi lebih intens). (d) *Integrating* (tahapan dimana sudah ada penyatuan antara seseorang dengan orang lain). (e) *Bonding* (sudah masuk pada tahap formal dan diakui oleh lembaga tertentu). (f) *Differentiating* (adanya perbedaan-perbedaan). (g) *Circumscribing* (mulai membatasi komunikasi). (h) *Stagnating* (tidak ada lagi komunikasi). (i) *Avoiding* (menghindar untuk berkomunikasi). (j) *Terminating* (putusnya hubungan).

Perkembangan hubungan dapat terjadi akibat adanya komunikasi yang dibangun antara pelaku komunikasi. Sehingga komunikasi merupakan penentu hubungan seseorang dapat berjalan dengan baik atau tidak. Bungin (2006:265-266) menjelaskan tentang teori-teori pengembangan hubungan yang dapat menjelaskan bagaimana hubungan seseorang dengan orang lain, yaitu sebagai berikut. (1) *Self disclosure*, proses pengungkapan informasi diri pribadi seseorang kepada orang lain atau sebaliknya. (2) *Social penetration*, proses dimana orang saling mengenal satu sama lainnya. (3) *Process view*, kualitas dan sifat hubungan dapat diperkirakan hanya dengan menggunakan atribut masing-masing sebagai individu dan kombinasi antara atribut-atribut tadi. Atribut yang dimaksudkan adalah pemahaman sebuah makna yang berhubungan dengan objek tertentu. (4) *Social exchange*, bagaimana kontribusi seseorang dalam suatu hubungan itu mempengaruhi kontribusi orang lain.

Di perpustakaan kegiatan komunikasi juga merupakan kegiatan yang penting terutama bagi pustakawan. Hal ini disebabkan karena pustakawan adalah orang yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Sehingga pustakawan akan bertemu dengan berbagai watak dan kepribadian pemustaka. Untuk menghadapi hal ini pustakawan perlu mengembangkan kemampuan dalam berkomunikasi, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka. Sehingga dari pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, pustakawan dapat menciptakan citra yang positif bagi perpustakaan yang dikelolanya. Bentuk kegiatan komunikasi di perpustakaan dapat dilihat dari

kegiatan penelusuran informasi, peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan, pustakawan SMK Negeri 2 Padang jarang melakukan interaksi dengan pemustaka. Hal ini terbukti dari selama kegiatan peminjaman dan pengembalian koleksi dan selama melayani pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi. Pada Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang proses peminjaman yang paling sering terjadi pada saat awal semester ganjil, dan proses pengembalian yang paling sering terjadi pada saat akhir semester genap, proses peminjaman dan pengembalian ini juga terjadi karena pihak sekolah mewajibkan siswa untuk meminjam buku paket di perpustakaan untuk menunjang proses belajar disekolah tersebut. Melalui kegiatan ini, seharusnya pustakawan dapat memulai membangun hubungan dengan pemustaka.

Selain jarang sekali terjadi proses peminjaman dan pengembalian koleksi. Pustakawan juga tidak berusaha untuk bertanya kepada pemustaka yang melakukan penelusuran. Pustakawan hanya membiarkan pemustaka mencari sendiri koleksi yang mereka butuhkan, tidak peduli apakah koleksi yang dicari pemustaka ditemukan atau tidak. Begitu juga dengan pemustaka, mereka juga tidak mau menanyakan koleksi yang mereka butuhkan kepada pustakawan, sehingga ketika pemustaka tidak mendapatkan koleksi yang dicari mereka hanya pergi begitu saja tanpa menanyakan terlebih dahulu kepada pustakawan.

Berdasarkan uraian sebelumnya, tujuan penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan hubungan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka dan kendala-kendala serta solusi dalam membangun hubungan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang.

B. Metode Penelitian

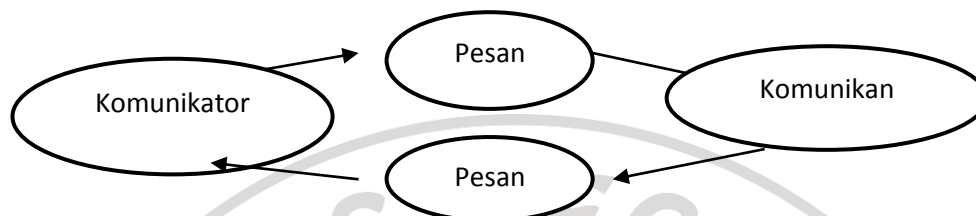
Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau observasi, penyebaran kuesioner atau angket kepada siswa dan wawancara langsung dengan pustakawan di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang. Objek penelitian dari makalah tugas akhir ini adalah kegiatan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang.

Jumlah populasi yang diambil hanya dari kelas 1 dan 2 yang berjumlah berjumlah 1222 siswa karena pada saat pengumpulan data siswa kelas 3 sudah tidak bersekolah lagi di SMK Negeri 2 Padang. Hal ini disebabkan karena siswa kelas 3 sudah selesai melaksanakan Ujian Nasional (UN) dan Ujian Akhir Sekolah (UAS). Dari perhitungan didapatkan sampel sebanyak 92,435 orang, maka dibulatkan menjadi 92 orang. Jadi, jumlah responden yang diteliti adalah sebanyak 92 responden. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah teknik *Simple Random Sampling* yaitu teknik pengumpulan jumlah sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam jumlah populasi. Hal ini dilakukan untuk memudahkan penulis dalam melakukan pengumpulan data melalui angket yang dibagikan.

C. Pembahasan

1. Hubungan Komunikasi Interpersonal antara Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang

Dari kualitas hubungan interpersonal dapat dibuat sebuah model komunikasi yang mendeskripsikan bagaimana proses komunikasi interpersonal yang terjadi di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang, seperti gambar berikut.



Model Komunikasi di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang

Model komunikasi ini hampir sama dengan model yang dikemukakan oleh Schraumn yaitu, adanya umpan balik dari komunikator kepada komunikan. Bila Komunikan memberikan balikan kepada Komunikator maka komunikan akan berperan menjadi Komunikator sehingga komunikasi tidak satu arah tetapi satu lingkaran. Jadi, seorang individu dapat dipandang sebagai pengirim atau penerima pesan. Pesan yang disampaikan oleh pustakawan atau pemustaka akan menghasilkan sebuah pola S-R.

a. Teori Pengembangan Hubungan *Self Disclosure*

Dari teori pengembangan hubungan *self disclosure* dapat diambil kesimpulan, antara pustakawan dan pemustaka belum ada terjalin komunikasi antarpribadi (interpersonal). Di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang, pustakawan yang lebih sering melakukan komunikasi terhadap pemustaka. Hal ini dapat dilihat dari sikap yang ditujukan oleh pustakawan terhadap pemustaka. Sikap peduli, mendengarkan dan menyimak, serta menegur dengan baik pada saat pemustaka meribut di perpustakaan adalah bentuk komunikasi yang ditunjukkan oleh pustakawan terhadap pemustaka. Sebaliknya, pemustaka tidak mampu untuk membangun komunikasi di perpustakaan karena pemustaka masih enggan untuk bertanya kepada pustakawan mengenai informasi yang dibutuhkannya.

Berarti dilihat dari teori pengembangan hubungan *self disclosure*, pemustaka adalah orang yang tidak mau untuk membangun komunikasi dengan pustakawan. Sehingga komunikasi yang terjalin tidak satu lingkaran melainkan satu arah, maksudnya tidak ada terjadi balikan dari komunikan kepada komunikator. Hal ini akan menyebabkan pesan yang ingin disampaikan oleh komunikator tidak akan mendapatkan respon dari komunikan. Walaupun pustakawan (komunikator) adalah orang yang lebih sering melakukan komunikasi terhadap pemustaka (komunikan). Namun, jika pemustaka masih tidak membangun komunikasi terhadap pustakawan (komunikator) maka, komunikasi tidak akan pernah terjalin karena komunikasi interpersonal memerlukan komunikasi dua arah yang memerlukan umpan balik dari pelaku komunikasi.

b. Teori Pengembangan Hubungan *Social Penetration*

Social Penetration (penetrasi sosial) adalah proses dimana orang saling mengenal satu sama lainnya (Bungin, 2006:265). Penetrasi sosial ini merupakan proses yang bertahap, dimulai dari komunikasi basa-basi yang tidak akrab dan terus berlangsung hingga menyangkut topik pembicaraan yang lebih akrab seiring dengan berkembangnya hubungan. Dari kuesioner atau angket yang sudah dibagikan kepada responden, Tabel 2 merupakan tahapan untuk memulai komunikasi antara pustakawan dan pemustaka, maupun pemustaka dengan pustakawan. Dari pernyataan 6 s/d 10 dapat diambil kesimpulan proses saling mengenal antara pustakawan dan pemustaka masih sulit untuk dilakukan karena pustakawan tidak sepenuhnya memberikan pelayanan kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, *social penetration* yang selalu dilakukan hanya sebatas memberikan senyum sebagai sapaan dan memberikan sambutan yang baik kepada pemustaka. Pustakawan jarang untuk membantu pemustaka mencari koleksi yang mereka butuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan pada tanggal 16 Mei 2013, pustakawan mengungkapkan “Jika ada pemustaka meminta bantuan untuk mencari koleksi perpustakaan maka saya akan membantu mencari.” Berarti dari hal ini ada perbedaan pendapat yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka. Pemustaka merasa pustakawan jarang membantu mereka untuk mencari koleksi yang dibutuhkan. Sebaliknya pustakawan menganggap jika pemustaka meminta bantuan untuk mencari koleksi, maka pustakawan akan membantu untuk mencari koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Perbedaan pendapat ini yang akan membuat komunikasi interpersonal tidak akan terjalin karena tidak ada yang mencoba untuk mengevaluasi hubungan antara satu dengan yang lainnya.

Proses saling mengenal antara pelaku komunikasi tidak akan pernah terjadi apabila ada kesalahpahaman yang diakibatkan oleh kesalahpahaman antara pelaku komunikasi. Kesalahpahaman dapat terjadi apabila pelaku komunikasi, tidak mencoba untuk mengevaluasi kesalahpahaman yang terjadi di antara mereka. Kesalahpahaman yang dimaksudkan pada teori *social penetration* adalah adanya perbedaan pendapat antara pustakawan dan pemustaka.

Di dalam kegiatan komunikasi, perbedaan pendapat adalah hal yang biasa terjadi antara pelaku komunikasi. Hal ini tergantung dari bagaimana para pelaku komunikasi mampu untuk menyatukan pendapat mereka. Begitu juga di perpustakaan, perbedaan pendapat yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka dapat disatukan dengan cara mengevaluasi komunikasi antara mereka. Evaluasi terhadap komunikasi bisa dilakukan oleh salah satu pelaku komunikasi. Seperti, evaluasi yang dilakukan oleh pustakawan selama memberikan pelayanan kepada pemustaka.

c. Teori Pengembangan Hubungan *Process View*

Berdasarkan teori pengembangan hubungan *process view* dapat diambil kesimpulan. Kualitas hubungan antara pustakawan dan pemustaka tidak dapat diperkirakan hanya dengan menggunakan atribut karena antara pustakawan dan pemustaka tidak pernah terjadi suatu komunikasi dengan menggunakan atribut-atribut tertentu. Atribut yang dimaksudkan adalah pemahaman sebuah makna yang berhubungan dengan objek tertentu. Hal ini terbukti dari hasil kuesioner atau

angket yang sudah disebarakan kepada responden, didapatkan hasil pustakawan tidak pernah melihat kearah pemustaka dengan ekspresi marah, pada saat pemustaka membawa makanan ke dalam ruangan perpustakaan. Pustakawan juga tidak pernah tersenyum kepada pemustaka sebagai ungkapan terima kasih karena sudah mengembalikan koleksi perpustakaan dengan tepat waktu. Serta mengkerutkan keningnya sebagai ungkapan marah karena pemustaka terlambat mengembalikan koleksi perpustakaan. Selanjutnya pustakawan menegur pemustaka yang sedang meribut di perpustakaan dengan menggunakan kata-kata "sst" dan menggelengkan kepalanya kepada pemustaka yang membaca sambil berdiri di depan rak buku. Hal ini disebabkan karena pada saat pemustaka meribut di ruangan perpustakaan dan membaca di depan rak buku, pustakawan langsung menegur pemustaka. tanpa harus menggunakan atribut-atribut yang belum tentu dimengerti maknanya oleh pemustaka. Untuk itu kualitas hubungan antara pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang tidak dapat diukur melalui atribut-atribut yaitu pemahaman sebuah makna terhadap objek-objek tertentu.

d. Teori Pengembangan Hubungan *Social Exchange*

Social exchange adalah teori pengembangan hubungan yang mengetahui bagaimana kontribusi seseorang dalam suatu hubungan itu mempengaruhi kontribusi orang lain. Di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang, kontribusi pustakawan dapat mempengaruhi pemustaka. Tetapi kontribusi pemustaka belum tentu mempengaruhi kontribusi pustakawan. Hal ini disebabkan karena pustakawan adalah orang yang memberikan pelayanan kepada pemustaka, berbeda dengan pemustaka yang hanya mendapatkan pelayanan dari pustakawan. Sehingga setiap sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan terhadap pemustaka akan mampu mempengaruhi sikap dan perilaku pemustaka.

2. Kendala dan Solusi dalam Membangun Hubungan Komunikasi Interpersonal antara Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang

Dalam membangun hubungan komunikasi pasti ada kendala-kendala yang akan mempengaruhi hubungan interpersonal tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Martini (2009:6.11-6.13), "ada beberapa faktor yang mempengaruhi hubungan interpersonal yaitu, (1) kebutuhan, (2) jarak fisik, (3) kesan, (4) kesamaan ciri atau karakteristik personal, (5) tekanan emosional, (6) daya tarik fisik." Berikut kendala-kendala yang ada di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang dalam membangun hubungan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka yaitu sebagai berikut. (a) Komunikasi interpersonal di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang hanya satu arah. (b) Pemustaka tidak mau bertanya kepada pustakawan mengenai informasi yang dibutuhkannya. (c) Perbedaan pendapat antara pustakawan dan pemustaka.

Dari beberapa kendala ada beberapa solusi dalam membangun hubungan komunikasi interpersonal yaitu sebagai berikut. (a) Selain menunjukkan sikap peduli pustakawan juga membantu pemustaka mencarikan koleksi yang dibutuhkan. (b) Pustakawan mengembangkan kemampuan berkomunikasi terutama dalam memberikan informasi yang tepat dan jelas kepada pemustaka. (c)

Menghilangkan perbedaan pendapat dengan cara mengevaluasi hubungan antara pustakawan dan pemustaka.

D. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil kuesioner atau angket yang telah disebarakan kepada siswa didapatkan hasil, pustakawan yang lebih sering melakukan komunikasi interpersonal dengan pemustaka. Tetapi, pemustaka jarang untuk melakukan komunikasi terhadap pustakawan. Berarti komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka masih belum ada terjalin. Proses saling mengenal yang dilakukan oleh pustakawan hanya sebatas menunjukkan sikap peduli terhadap pemustaka, dan komunikasi antara pustakawan dan pemustaka tidak pernah terjadi dengan menggunakan atribut-atribut tertentu. Informasi yang diberikan oleh pustakawan juga jarang dimengerti oleh pemustaka. Jadi dapat diambil kesimpulan tidak ada terjalin komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka. Sehingga, tidak ada hubungan yang dibangun oleh pustakawan terhadap pemustaka dan pemustaka terhadap pustakawan.

Kendala yang dialami dalam membangun hubungan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka yaitu sebagai berikut. (1) Komunikasi interpersonal di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang hanya satu arah. (2) Pemustaka tidak mau bertanya kepada pustakawan mengenai informasi yang dibutuhkannya. (3) Adanya perbedaan pendapat antara pustakawan dan pemustaka.

Temuan ini sangat penting dipahami dan dipedomani oleh pustakawan yang ingin meningkatkan kemampuan berkomunikasi terhadap pemustaka, seperti. (1) Selain menunjukkan sikap peduli pustakawan juga membantu pemustaka mencarikan koleksi yang dibutuhkan. (2) Memberikan informasi yang tepat dan jelas kepada pemustaka.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan makalah penulis dengan pembimbing Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum.

Daftar Rujukan

- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi Di Masyarakat*. Jakarta: Kencana.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Martini, Nina. A. 2009. *Materi Pokok Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Muhammad, Arni. 2007. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurudin. 2004. *Sistem Komunikasi Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.