

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KEMAMPUAN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI STAF PERPUSTAKAAN DI UPT PERPUSTAKAAN PUSAT UNPAD

Oleh:

Neneng Komariah¹, Agung Budiono², Fitri Perdana³
Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Padjadjaran^{1,2,3}
nenengkomariah@yahoo.com¹

ABSTRAK

Salah satu *softskill* yang penting dimiliki oleh staf perpustakaan adalah kemampuan komunikasi antar pribadi, agar mereka mampu memberikan layanan prima kepada para pengguna perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan di UPT Perpustakaan Pusat Unpad. Komunikasi antar pribadi dilihat dari aspek *empathy*, *supportiveness* (sikap mendukung), *positiveness* (sikap positif), *equality* (kesetaraan), *confidence* (rasa percaya diri), *immediacy* (perhatian dan rasa senang), *interaction management* (mengelola interaksi). Metode yang digunakan adalah survey dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, observasi dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf UPT Perpustakaan Pusat Unpad dilihat dari aspek *empathy*, *supportiveness*, *positiveness*, *equality*, *confidence*, *immediacy*, *interaction management* pada umumnya adalah baik. Rekomendasi dari hasil penelitian adalah bagi UPT Perpustakaan Pusat Unpad sebaiknya menyelenggarakan pelatihan komunikasi antar pribadi bagi seluruh stafnya agar mereka mampu menyelenggarakan layanan prima bagi pemustaka; bagi penyelenggara pendidikan Ilmu Perpustakaan disarankan agar menambahkan mata kuliah Komunikasi Antar Pribadi dalam kurikulumnya agar para lulusannya mampu berkomunikasi antar pribadi dengan efektif dalam menyelenggarakan layanan informasi di perpustakaan.

Kata Kunci: Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi, Persepsi Pemustaka, UPT Perpustakaan Unpad, Layanan Perpustakaan.

PENDAHULUAN

Era informasi yang ditandai oleh melimpahnya informasi dengan penyebarluasan yang tidak terbatas akan menyebabkan para pencari informasi kebingungan untuk bisa mendapatkan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhannya dalam waktu yang secepat mungkin. Oleh karena itu dibutuhkan lembaga-lembaga informasi yang dikelola oleh staf yang profesional.

Lembaga informasi adalah lembaga yang menyediakan jasa layanan informasi yang memiliki tanggungjawab mulai dari mengumpulkan, memproses, menyimpan atau melestarikan, dan menyebarluaskan informasi. Dengan demikian informasi yang tersedia di lembaga informasi merupakan informasi yang telah dikelola sesuai dengan aturan-aturan yang baku, sehingga siap untuk dimanfaatkan oleh mereka yang membutuhkannya.. Dengan kata lain informasi yang disediakan merupakan informasi terpilih yang telah disesuaikan dengan asumsi kebutuhan informasi masyarakat yang menjadi target layanan lembaga informasi tersebut. Oleh karena itu kehadiran lembaga informasi menjadi sangat penting

dalam membantu masyarakat pencari informasi agar dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya dengan mudah, dan cepat, serta tepat.

Perpustakaan merupakan salah satu jenis lembaga informasi. Pengertian perpustakaan menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan adalah: “institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan system yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi para pemustaka.” Dengan demikian perpustakaan memiliki peran strategis dalam menyediakan sumber-sumber informasi yang berkualitas bagi pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat.

Dalam aktivitasnya perpustakaan akan membutuhkan fasilitas, koleksi dan sumberdaya manusia sebagai pelaksana. Oleh karena itu keberhasilan suatu perpustakaan akan ditentukan oleh baik tidaknya kualitas ketiga aspek tersebut.

Dari ketiga aspek tersebut, aspek sumber daya manusia (staf perpustakaan) merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan kinerja suatu perpustakaan, karena perpustakaan merupakan lembaga yang bergerak dalam layanan jasa informasi, sehingga keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kualitas manusia yang memberikan layanan tersebut.

Dalam aktivitas memberikan layanan, maka staf perpustakaan akan berhadapan dengan pemustaka baik secara langsung (komunikasi antar pribadi), maupun secara tidak langsung (melalui media). Sebagian besar aktivitas layanan perpustakaan merupakan layanan langsung yang merupakan kegiatan komunikasi antar pribadi. Oleh karena itu kemampuan komunikasi antar pribadi sangat penting bagi staf perpustakaan.

Salah satu jenis perpustakaan adalah perpustakaan perguruan tinggi. Menurut Sulisty Basuki (1991), perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. (Sulistyo-Basuki, 1991,50).

Selanjutnya Sulisty-Basuki (1991) menyatakan bahwa: “pada perpustakaan perguruan tinggi terdapat ciri khas yaitu adanya hubungan segi tiga antara pustakawan, mahasiswa, dan pengajar. Hubungan segi tiga ini menunjukkan bahwa mahasiswa maupun pengajar berhubungan langsung dengan pustakawan dalam hal mencari informasi dan penelusuran informasi.” (Sulistyo-Basuki, 1991, 52). Dengan demikian akan terjadi proses komunikasi antar pribadi yang intensitasnya sangat tinggi antara staf perpustakaan dengan para pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi.

Peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana kemampuan komunikasi antar pribadi yang dimiliki oleh staf perpustakaan. Mengingat selama ini pendidikan staf perpustakaan lebih memperhatikan aspek-aspek teknis pengelolaan perpustakaan, padahal Undang-Undang Nomor 43/2007 tentang Perpustakaan Pasal 32 Ayat 1 mengamanatkan bahwa: “Tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka.” Agar mampu memberikan layanan prima, maka kemampuan komunikasi antar pribadi mutlak diperlukan oleh tenaga perpustakaan.

Untuk mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan, maka penelitian dilakukan dengan meneliti bagaimana persepsi para pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan. Oleh karena di perpustakaan perguruan tinggi intensitas komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh staf perpustakaan diasumsikan lebih banyak, maka penelitian akan dilakukan di perpustakaan perguruan tinggi dalam hal ini di UPT Perpustakaan Pusat UNPAD.

Secara spesifik tujuan penelitian adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *empathy*, *supportiveness* (sikap mendukung), *positiveness* (sikap positif), *equality* (kesetaraan).

confidence (rasa percaya diri), *immediacy* (perhatian dan rasa senang), *interaction management* (mengelola interaksi).

Lebih lanjut, pembahasan ini didasarkan pada kerangka pemikiran sebagai berikut:

Perpustakaan merupakan salah satu jenis lembaga informasi yang bertugas mengumpulkan, memproses, melestarikan dan menyebarkan informasi untuk kepentingan masyarakat. Secara spesifik Undang-undang No. 43/2007 tentang Perpustakaan mendefinisikan: “perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan system yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.” Dengan demikian perpustakaan merupakan suatu lembaga formal yang dalam pengelolaannya memiliki aturan-aturan baku dan spesifik, sehingga harus dikelola oleh tenaga yang profesional.

Perpustakaan dapat dikategorikan sebagai lembaga yang menyediakan jasa, dalam hal ini jasa layanan informasi. Menurut Sulistyio-Basuki (1991) jasa dasar yang harus diberikan oleh semua jenis perpustakaan meliputi:

1. Pemberian informasi umum: merupakan jawaban atas pertanyaan yang lazim ditanyakan oleh pengunjung.
2. Penyediaan informasi khusus: mencakup penggunaan dokumen yang ada di perpustakaan lain atau konsultasi dengan pustakawan lain atau perpustakaan lain.
3. Bantuan dalam menelusur dokumen, baik secara manual maupun secara online.
4. Bantuan dalam menggunakan catalog, baik catalog yang menggunakan kartu maupun yang sudah berbasis teknologi informasi atau OPAC (*Online public Access Catalogue*).
5. Bantuan menggunakan buku rujukan (koleksi referensi).

Memperhatikan berbagai jasa yang disediakan oleh perpustakaan tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa para tenaga perpustakaan yang harus melayani dan membantu para pemustaka agar dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka akan selalu berhadapan dan berinteraksi langsung dengan mereka. Dengan kata lain para tenaga perpustakaan akan melakukan komunikasi antar pribadi dengan para pemustakanya. Oleh karena itu, tenaga perpustakaan harus mampu melakukan komunikasi antar pribadi yang efektif.

Terdapat beberapa pengertian komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*). DeVito (1992) menyatakan: “*interpersonal communication is defined as communication that takes place between two persons who have a clearly established relationship; the people are in some way connected.*” (DeVito, 1992:111). Menurut DeVito komunikasi antar pribadi adalah komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang berhubungan dengan beberapa cara.

Selanjutnya Deddy Mulyana (2005) menyatakan: “komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal ataupun non verbal.” (Mulyana, 2005:73).

Dengan demikian, dari kedua pengertian komunikasi antar pribadi tersebut dapat diketahui bahwa karakteristik komunikasi antar pribadi adalah terjadi diantara dua orang yang memiliki hubungan yang jelas, berlangsung secara tatap muka, dan bersifat interaktif. Oleh karena itu komunikasi antar pribadi merupakan proses komunikasi yang paling efektif, karena para pelaku komunikasi dapat terus menerus saling menyesuaikan diri baik dari segi isi pesan maupun dari segi perilaku, demi tercapainya tujuan komunikasi.

Selanjutnya DeVito (1992) menjelaskan mengenai komunikasi antar pribadi yang efektif. Terdapat dua model pendekatan komunikasi antar pribadi yang efektif, yaitu berdasarkan *humanistic model* dan *pragmatic model*.

Berdasarkan *humanistic model (soft approach)* kualitas komunikasi yang efektif ditentukan oleh lima factor, yaitu sbb:

1. *Openness* (keterbukaan) maksudnya adalah komunikasi antar pribadi akan efektif apabila terdapat keinginan untuk membuka diri terhadap lawan bicara, dan bereaksi dengan jujur terhadap pesan yang disampaikan oleh lawan bicara. Dalam situasi seperti ini diantar pelaku komunikasi akan tercipta keterbukaan perasaan dan pemikiran, serta masing-masing pihak bertanggungjawab atas apa yang disampaikannya.
2. *Empathy* yaitu ikut merasakan apa yang orang lain rasakan.
3. *Supportiveness* (mendukung) maksudnya adalah komunikasi antar pribadi akan efektif apabila tercipta suasana yang saling mendukung.
4. *Positiveness* (sikap positif) maksudnya adalah pelaku komunikasi antar pribadi harus menunjukkan sikap yang positif dan menghargai keberadaan orang lain sebagai seseorang yang penting.
5. *Equality* (kesetaraan) diantar para pelaku komunikasi antar pribadi harus menyadari bahwa semua orang bernilai dan memiliki sesuatu yang penting yang bisa diberikan pada orang lain.

Selanjutnya *pragmatic model (behavioural)* atau *competence model* focus pada perilaku tertentu yang harus dijalankan oleh para pelaku komunikasi antar pribadi baik sebagai pembicara maupun sebagai pendengar. Ada 5 (lima) kemampuan yang harus dimiliki, yaitu:

1. *Confidence* (percaya diri) maksudnya adalah para pelaku komunikasi antar pribadi harus memiliki rasa percaya diri secara social.
2. *Immediacy* merujuk pada situasi adanya perasaan kebersamaan antar pembicara dan pendengar.
3. *Interaction management* maksudnya adalah kemampuan untuk mengontrol interaksi demi memuaskan kedua belah pihak.
4. *Expressiveness* maksudnya adalah kemampuan untuk secara sungguh-sungguh terlibat dalam proses komunikasi.
5. *Other orientation* maksudnya adalah kemampuan untuk beradaptasi dengan orang lain selama proses komunikasi berlangsung.

Butir-butir tersebut di atas menjelaskan kemampuan yang harus dimiliki agar proses komunikasi antar pribadi efektif. Oleh karena ada butir-butir yang hampir sama, maka untuk keperluan penelitian ini komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh staf perpustakaan hanya akan melihat kemampuan *empathy, supportiveness, positiveness, equality, confidence, immediacy, interaction management*.

Ketika berlangsung komunikasi antar pribadi antara pemustaka dengan staf perpustakaan, maka perilaku komunikasi staf perpustakaan akan dipersepsi oleh pemustaka.

Pengertian persepsi itu sendiri menurut Rakhmat (2008) adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Dengan demikian penelitian tentang persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan akan meneliti (melalui kuesioner yang diberikan) bagaimana pengalaman responden ketika melakukan komunikasi antar pribadi dengan staf perpustakaan.

Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya bahwa dalam layanan informasi di perpustakaan akan terjadi proses komunikasi antar pribadi antara staf perpustakaan dengan para pencari informasi. Proses komunikasi yang terjadi harus merupakan proses komunikasi yang efektif, yaitu proses komunikasi yang berhasil mencapai tujuannya. Dalam hal ini

pencari informasi atau pemustaka bisa menyampaikan keinginannya atau informasi apa saja yang dibutuhkannya dan staf perpustakaan

dapat memahami apa yang dikehendaki oleh pemustaka tersebut, untuk selanjutnya staf perpustakaan membantu pemustaka tersebut sehingga dia bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. Dengan demikian proses komunikasi diakhiri dengan kepuasan pada kedua belah pihak, yaitu pemustaka dan staf perpustakaan.

Berdasarkan layanan-layanan yang ada di perpustakaan, maka komunikasi antar pribadi yang terjadi antara pemustaka dengan staf perpustakaan tidak terbatas pada layanan permintaan informasi, tetapi ada banyak kegiatan lain yang menunjukkan terjadinya proses komunikasi antar pribadi antar staf perpustakaan dengan pemustaka. Contoh yang paling sederhana ketika pemustaka menitipkan barangnya di loker, di situ sudah terjadi komunikasi antar pribadi. Meskipun mungkin tidak terjadi komunikasi verbal berupa sapaan, tetapi telah terjadi komunikasi non verbal. Senyuman kecil atau anggukan sederhana sudah merupakan proses penyampaian pesan bagi dua orang yang bertatap muka. Sebagaimana DeVito (1992) menyatakan bahwa salah satu aksioma komunikasi antar pribadi adalah "*you can't not communicate*" (anda tidak bisa tidak berkomunikasi).

Kemampuan untuk melakukan komunikasi antar pribadi yang efektif dari staf perpustakaan merupakan hal yang sangat penting bagi keberhasilan layanan perpustakaan secara keseluruhan. Komunikasi yang efektif yang terjadi diantara staf perpustakaan dengan pemustaka akan menciptakan kepuasan pada kedua belah pihak. Meskipun mungkin pemustaka tidak berhasil memperoleh informasi yang dibutuhkannya, namun karena dia mendapatkan layanan yang memuaskan melalui komunikasi antar pribadi yang menyenangkan, maka dia akan merasa puas. Kepuasan pemustaka merupakan nilai yang positif bagi perpustakaan yang bersangkutan, karena pemustaka yang puas akan kembali lagi untuk memanfaatkan perpustakaan tersebut dan dia juga akan menceritakan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini merupakan promosi gratis bagi perpustakaan yang bersangkutan, dimana cerita yang positif ini atau promosi dari mulut ke mulut biasanya jauh lebih berhasil daripada melalui media.

Memperhatikan hal tersebut di atas, maka kemampuan komunikasi antar pribadi yang efektif, idealnya harus dimiliki oleh seluruh staf perpustakaan tidak hanya mereka yang bertugas melayani atau berhubungan langsung dengan pemustaka. Mulai dari penjaga keamanan yang bertugas di pintu keluar/masuk, staf perpustakaan yang bertanggungjawab mengolah koleksi, bahkan petugas kebersihan pun harus mampu berkomunikasi antar pribadi dengan baik. Karena komunikasi antar pribadi yang efektif sangat penting bagi semua orang dalam semua aktivitas. Tidak hanya dalam aktivitas yang formal yang berhubungan dengan pekerjaan, tetapi juga dalam berbagai aktivitas informal sebagai manusia. Keberhasilan dalam berbagai aspek kehidupan, misalnya dalam karir, dalam rumah tangga atau dalam bergaul dengan orang lain dari berbagai lapisan masyarakat akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi antar pribadi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah survey dengan teknik pengumpulan data melalui angket, wawancara, observasi dan studi pustaka. Responden penelitian adalah para pemustaka yang datang ke UPT Perpustakaan Pusat Unpad yang memanfaatkan layanan sirkulasi dan layanan referensi sehingga mereka berinteraksi dengan staf perpustakaan. Berdasarkan statistik pengunjung selama tahun 2015 berjumlah 39432 orang. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Yamane dengan presisi 10% sehingga diperoleh jumlah 100 orang sebagai responden. Angket penelitian diberikan pada pemustaka yang diketahui sedang memanfaatkan layanan sirkulasi dan atau layanan referensi. Angket dibuat dengan menggunakan skala likert dengan rentang nilai 1 – 5 dengan kategori sangat setuju (ss),

setuju (s), netral (n), tidaksetuju (ts), sangat tidak setuju (sts). Data yang dikumpulkan terdiri dari data responden dan data penelitian. Data diolah dengan menghitung persentase. Teknik analisis data menggunakan deskriptif analitis, dan untuk mengetahui kategori tingkat persepsi, maka untuk setiap variabel dihitung rentang skor dan digambarkan pada garis kontinum.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut akan dijelaskan hasil analisis data penelitian dengan mengambil persentase terbesar.

Hasil analisis data responden menggambarkan bahwa 68% responden adalah wanita, 52% berusia antara 15 – 20 tahun, 95% responden adalah mahasiswa, 55% responden mengambil program S1, dan 49% berkunjung ke perpustakaan 1 – 2 kali sebulan. Berdasarkan data tersebut dapat diperoleh gambaran umum profil responden yaitu mereka adalah mahasiswa program S1 yang berada pada tahun awal masa belajar dan frekuensi kunjungan ke perpustakaan rendah.

Analisis data penelitian dilakukan berdasarkan variabel penelitian sebagai berikut:

1. Persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *empathy*

Terdapat empat indikator untuk variabel *empathy*. Berikut analisis datanya:

- a. Staf perpustakaan mampu memahami yang dikatakan oleh pemustaka. Sebagian besar (72%) responden menyatakan setuju.
- b. Staf perpustakaan memperhatikan apa yang dikatakan oleh pemustaka. Sebagian besar responden (63%) menyatakan setuju.
- c. Staf perpustakaan menyatakan bahwa dia bersedia membantu pemustaka. Sebagian besar responden (52%) menyatakan setuju.
- d. Bahasa tubuh (aspek non verbal) staf perpustakaan menunjukkan dia berempathy pada pemustaka. Sebagian besar responden (54%) menyatakan setuju.

Dengan demikian dapat diindikasikan bahwa persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *empathy* adalah baik. Sebagian besar responden menyatakan setuju pada ke empat indikator yang diberikan.

2. Persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *supportiveness* (sikap mendukung)

Terdapat empat indikator untuk variabel sikap mendukung. Berikut analisis datanya:

- a. Staf perpustakaan mendukung ide yang disampaikan pemustaka. Sebagian besar responden (53%) menyatakan netral atau tidak ada pendapat.
- b. Staf perpustakaan mampu berdiskusi sehingga pemustaka bisa menjelaskan informasi yang dibutuhkan. Setengah dari responden (50%) menyatakan setuju.
- c. Staf perpustakaan menjelaskan dengan jujur alasan dia tidak dapat menemukan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Sebagian besar responden (60%) menyatakan setuju.
- d. Staf perpustakaan memberikan saran tentang sumber informasi yang dapat digunakan pemustaka. Sebagian besar responden (60%) menyatakan setuju.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa untuk indikator staf perpustakaan mendukung ide yang disampaikan pemustaka, dan indikator staf perpustakaan mampu berdiskusi sehingga pemustaka bisa menjelaskan informasi yang dibutuhkan, ada indikasi bahwa persepsi pemustaka netral, artinya setengah dari responden dalam keadaan tidak terlalu yakin bahwa indikator-indikator tersebut pernah dilaksanakan oleh staf perpustakaan.

Sedangkan untuk indikator staf perpustakaan mampu berdiskusi sehingga pemustaka bisa menjelaskan informasi yang dibutuhkan, dan indikator staf perpustakaan memberikan saran tentang sumber informasi yang dapat digunakan pemustaka, sebagian besar responden memiliki persepsi yang baik.

3. Persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *positiveness* (sikap positif)

Terdapat empat indikator untuk variabel sikap positif. Berikut analisis datanya:

- a. Staf perpustakaan menunjukkan senang berkomunikasi dengan pemustaka. Sebagian besar responden (51%) menyatakan setuju.
- b. Staf perpustakaan berkomunikasi dengan ramah. Sebagian besar responden (66%) menyatakan setuju.
- c. Staf perpustakaan menggunakan kata-kata yang menyenangkan sehingga pemustaka merasa nyaman berkomunikasi dengan dia. Sebagian besar responden (57%) menyatakan setuju.
- d. Staf perpustakaan tidak memberikan komentar yang negatif pada pemustaka. Sebagian besar responden (65%) menyatakan setuju.

Dengan demikian dapat diindikasikan bahwa persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *supportiveness* adalah baik. Sebagian besar responden menyatakan setuju pada ke empat indikator yang diberikan.

4. Persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *equality* (kesetaraan)

Terdapat empat indikator untuk variabel sikap kesetaraan. Berikut analisis datanya:

- a. Staf perpustakaan tidak menunjukkan sikap bahwa dia lebih tahu. Sebagian besar responden (61%) menyatakan setuju.
- b. Staf perpustakaan tidak memotong pembicaraan pemustaka. Sebagian besar responden (64%) menyatakan setuju.
- c. Staf perpustakaan menganggap bahwa pemustaka adalah orang yang harus dibantu. Sebagian besar responden (60%) menyatakan setuju.
- d. Staf perpustakaan tidak membedakan pemustaka yang membutuhkan bantuan. Sebagian besar responden (56%) menyatakan setuju.

Dengan demikian dapat diindikasikan bahwa persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *equality* adalah baik. Sebagian besar responden menyatakan setuju pada ke empat indikator yang diberikan.

5. Persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *confidence* (rasa percaya diri)

Terdapat empat indikator untuk variabel rasa percaya diri. Berikut analisis data nya.

- a. Staf perpustakaan menyapa pemustaka terlebih dahulu. 11% dari responden menyatakan sangat setuju, 38% dari responden menyatakan setuju, 31% dari responden menyatakan netral, dan 19% dari responden menyatakan tidak setuju. Jadi tidak ada angka yang dominan pada indikator ini. Namun apabila pernyataan sangat setuju digabung dengan yang setuju, maka 49% responden menyatakan bahwa staf perpustakaan suka menyapa terlebih dahulu.
- b. Staf perpustakaan berbicara sambil menatap mata pemustaka. Sebagian besar responden (56%) menyatakan setuju.
- c. Staf perpustakaan bersikap tenang ketika membantu pemustaka. Sebagian besar responden (71%) menyatakan setuju.

d. Staf perpustakaan tidak gugup meskipun tidak berhasil menemukan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Sebagian besar responden (67%) menyatakan setuju.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa persepsi responden pada indikator staf perpustakaan menyapa pemustaka terlebih dahulu adalah belum baik. Artinya sebagian besar dari responden tidak pernah mengalami hal tersebut. Sedangkan persepsi responden pada indikator staf perpustakaan berbicara sambil menatap mata pemustaka, staf perpustakaan bersikap tenang ketika membantu pemustaka, dan staf perpustakaan tidak gugup meskipun tidak berhasil menemukan informasi yang dibutuhkan pemustaka, sudah baik. Artinya responden pernah mengalami hal tersebut.

6. Persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *immediacy* (perhatian dan rasa senang)

Terdapat empat indikator untuk variabel perhatian dan rasa senang. Berikut analisis datanya:

a. Staf perpustakaan mendengarkan apa yang dikatakan pemustaka dengan penuh perhatian. Sebagian besar responden (63%) menyatakan setuju.

b. Staf perpustakaan mencoba mengenal pemustaka dengan lebih personal. Hanya 2% dari responden yang menyatakan sangat setuju dan 43% menyatakan setuju. Jadi hal ini mengindikasikan bahwa pustakawan jarang mencoba mengenal pemustaka secara personal.

c. Staf perpustakaan menghampiri pemustaka (tidak selalu berdiri di belakang mejanya). 13% responden menyatakan sangat setuju dan 44% menyatakan setuju. Jadi kalau angkanya dijumlahkan menjadi 57% dari responden pernah melihat staf perpustakaan menghampiri pemustaka.

d. Staf perpustakaan membantu pemustaka secara langsung dengan memberikan contoh. Sebagian besar responden (56%) menyatakan setuju.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa persepsi pemustaka terhadap indikator staf perpustakaan mencoba mengenal pemustaka secara lebih personal adalah belum baik. Artinya sebagian besar dari responden belum pernah mengalami hal tersebut. Sedangkan untuk indikator staf perpustakaan mendengarkan apa yang dikatakan pemustaka dengan penuh perhatian, indikator staf perpustakaan menghampiri pemustaka (tidak selalu berdiri di belakang mejanya), dan indikator staf perpustakaan membantu pemustaka secara langsung dengan memberikan contoh, persepsi pemustaka sudah baik.

7. Persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *interaction management* (mengelola interaksi)

Terdapat empat indikator untuk variabel kemampuan mengelola interaksi. Berikut analisis datanya:

a. Staf perpustakaan memberikan kesempatan pemustaka menjelaskan keperluannya. Sebagian besar responden (70%) menyatakan setuju.

b. Staf perpustakaan tahu kapan harus mengajukan pertanyaan pada pemustaka. Tidak ada angka yang dominan pada indikator ini. Namun apabila yang sangat setuju (6%) dijumlahkan dengan yang setuju (47%) maka menjadi 53%. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa staf perpustakaan tahu kapan dia harus mengajukan pertanyaan pada pemustaka.

c. Staf perpustakaan tahu saat yang tepat untuk menyampaikan pendapatnya. Sebagian besar responden (54%) menyatakan setuju.

d. Staf perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik sehingga pemustaka tidak kecewa meskipun tidak berhasil mendapatkan informasi yang dicarinya. Sebagian besar responden (64%) menyatakan setuju.

Dengan demikian dapat diindikasikan bahwa persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *interaction management* adalah baik. Sebagian besar responden menyatakan setuju pada ke empat indikator yang diberikan.

Selanjutnya adalah analisis berdasarkan kategori sangat tidak baik (STB), tidak baik (TB), cukup baik (CB), baik (B), sangat baik (SB). Klasifikasi ini diadaptasi dari skala likert, yaitu sangat setuju dengan bobot 5, setuju dengan bobot 4, netral dengan bobot 3, tidak setuju dengan bobot 2, sangat tidak setuju dengan bobot 1. Kemudian dihitung rentang skor, yaitu skor maksimal dikurangi skor minimal dibagi 5. (Sugiyono, 2008: 131-141). Berikut adalah penghitungan untuk setiap variabel penelitian.

1. Persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *empathy*
Total skor adalah 1618. Skor tertinggi 2000 dan skor terendah 400 maka rentang skor adalah $(2000 - 400) : 5 = 320$. Pada garis continuum dapat diketahui bahwa angka 1618 ada pada kategori baik.
2. Persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *supportiveness* (sikap mendukung)
Total skor adalah 1472. Skor tertinggi 2000 dan skor terendah 400 maka rentang skor adalah 320. Pada garis continuum dapat diketahui bahwa angka 1472 ada pada kategori baik.
3. Persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *positiveness* (sikap positif)
Total skor adalah 1535. Skor tertinggi 2000 dan skor terendah 400 maka rentang skor adalah 320. Pada garis continuum dapat diketahui bahwa angka 1535 ada pada kategori baik.
4. Persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *equality* (kesetaraan)
Total skor adalah 1498. Skor tertinggi 2000 dan skor terendah 400 maka rentang skor adalah 320. Pada garis continuum dapat diketahui bahwa angka 1498 ada pada kategori baik.
5. Persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *confidence* (rasa percaya diri)
Total skor adalah 1488. Skor tertinggi 2000 dan skor terendah 400 maka rentang skor adalah 320. Pada garis continuum dapat diketahui bahwa angka 1488 ada pada kategori baik.
6. Persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *immediacy* (perhatian dan rasa senang)
Total skor adalah 1420. Skor tertinggi 2000 dan skor terendah 400 maka rentang skor adalah 320. Pada garis continuum dapat diketahui bahwa angka 1420 ada pada kategori baik.
7. Persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *interaction management* (mengelola interaksi)
Total skor adalah 1493. Skor tertinggi 2000 dan skor terendah 400 maka rentang skor adalah 320. Pada garis continuum dapat diketahui bahwa angka 1493 ada pada kategori baik.

Dengan demikian hasil Penelitian menunjukkan bahwa:

1. persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *empathy* adalah baik

2. persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *supportiveness* (sikap mendukung) adalah baik.
3. persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *positiveness* (sikap positif) adalah baik.
4. persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *equality* (kesetaraan) adalah baik.
5. persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan
6. persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *immediacy* (perhatian dan rasa senang) adalah baik.
7. persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan dilihat dari aspek *interaction management* (mengelola interaksi) adalah baik.

PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kemampuan komunikasi antar pribadi staf perpustakaan UPT Perpustakaan Pusat Unpad pada umumnya sudah baik. Namun pada aspek-aspek tertentu staf perpustakaan masih harus meningkatkan kemampuan komunikasi antar pribadinya ketika berhadapan dengan pemustaka. Aspek-aspek tersebut adalah aspek *supportiveness* yaitu pada indikator staf perpustakaan mampu berdiskusi, aspek *confidence* yaitu pada indikator staf perpustakaan menyapa pemustaka terlebih dahulu, aspek *immediacy* yaitu pada indikator staf perpustakaan mencoba mengenal pemustaka secara lebih personal.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan rekomendasi pada pihak UPT perpustakaan Pusat Unpad untuk menyelenggarakan pelatihan komunikasi antar pribadi bagi seluruh stafnya, agar mereka mampu memberikan layanan prima pada pemustaka dan diantara sesama staf juga dapat berkomunikasi dengan lebih efektif.

Selanjutnya rekomendasi untuk para penyelenggara pendidikan Ilmu Perpustakaan agar menambahkan mata kuliah komunikasi antar pribadi dalam kurikulumnya agar lulusannya memiliki pengetahuan dan keahlian komunikasi antar pribadi yang komprehensif sehingga mereka siap menjadi staf perpustakaan yang mampu berkomunikasi antar pribadi secara efektif.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Beebe, Steven et all (1996). *Interpersonal Communication: Relating to Others*. Needham Heights: Allyn&Bacon.
- Budyatna, Muhammad dan Ganiem, Leila Mona (2011). *Teori Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Kencana.
- DeVito, Joseph A. (1992). *The Interpersonal Communication Book*. New York: Harper Collins.
- DeVito, Joseph A. (1997). *Komunikasi Antar Manusia: Kuliah Dasar. Edisi kelima*. Jakarta: Professional Books.
- Faisal, Sanafiah (2003). *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mulyana, Deddy (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Republik Indonesia (2007). *Undang-Undang No. 43/2007 tentang Perpustakaan*.
- Rakhmat, Jalaludin (2008). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sulistyo-Basuki (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.