

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia berkomunikasi satu sama lain dalam kehidupan sehari-harinya, mulai dari komunikasi di rumah, di kantor, di kampus, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, komunikasi merupakan komponen penting dalam kehidupan manusia. Selain kata yang diucapkan, aktifitas komunikasi juga melibatkan penggunaan simbol, gerak tubuh, lambang dan lainnya. Kesemua itu bertujuan untuk mewujudkan kesamaan pemahaman atas sebuah pesan yang disampaikan. Komunikasi menjadi sangat penting baik dalam konteks formal maupun non formal karena keduanya bertujuan agar proses pertukaran pesan yang dilakukan dapat berjalan efektif. Dimana indikatornya adalah penyampaian pesan yang jelas, tepat dan dapat dipahami oleh penerima pesan.

Perpustakaan menjadi salah satu tempat yang membutuhkan komunikasi yang efektif. Hal tersebut dapat mendukung proses pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pengunjung atau yang sering disebut dengan istilah pemustaka. Komunikasi yang efektif dapat menjadi kunci dalam membentuk pengalaman positif pengguna perpustakaan. Pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pemustaka menjadi target komunikasi interpersonal yang dibangun oleh pustakawan. Komunikasi interpersonal adalah suatu bentuk komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih. Aktivitas ini melibatkan penggunaan bahasa verbal (kata-kata) juga bahasa non verbal (ekspresi, gerakan tubuh, intonasi suara) dimana keduanya digunakan bersamaan untuk mencapai keefektifan komunikasi.

Pustakawan merupakan orang yang bertugas untuk menyampaikan informasi, memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka, serta memiliki keahlian dibidang perpustakaan. Sedangkan pemustaka ialah pemakai fasilitas yang telah disediakan oleh perpustakaan baik berupa

koleksi bahan pustaka atau fasilitas lainnya (Reza Junita, 2021:26). Sebagai pustakawan yang profesional, seorang pustakawan harus memiliki keilmuan dibidang perpustakaan dan diharapkan mampu memberikan daya tarik pemustaka untuk berkunjung kembali ke perpustakaan. Pustakawan diharapkan dapat memberikan solusi dan layanan kepada pemustaka dengan cara membangun komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka sehingga mereka tertarik untuk memanfaatkan perpustakaan dengan baik guna meningkatkan wawasannya (Anas, 2015:2)

Komunikasi interpersonal yang berlangsung antara pemustaka dan pustakawan harus berlangsung secara efektif agar proses pelayanan yang berlangsung dalam aktifitas perpustakaan berlangsung dengan baik. Layanan tersebut meliputi proses peminjaman dan pengembalian buku dan materi cetak, pencarian referensi bagi peneliti, layanan koleksi digital dan lain sebagainya.

Perpustakaan Kabupaten Aceh Utara ini adalah perpustakaan umum yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat Aceh Utara tepatnya di desa Menasah Ranto Lhoksukon. Letaknya yang kurang strategis jauh dari jalan raya. Adapun permasalahan yang muncul berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara di perpustakaan Kabupaten aceh Utara yaitu mengenai rendahnya minat berkunjung hal tersebut di sebabkan karena komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka yang masih kurang efektif. Komunikasi interpersonal kurang efektif antara pustakawan dengan pemustaka terjadi karena ada beberapa faktor, seperti kurangnya kesabaran, ketidakjelasan dalam menyampaikan informasi atau kurangnya empati terhadap kebutuhan pemustaka. Solusi mungkin melibatkan pelatihan komunikasi untuk pustakawan, peningkatan pemahaman tentang kebutuhan pemustaka, dan pengembangan strategi untuk meningkatkan komunikasi yang efektif.

Komunikasi interpersonal yang tidak berjalan efektif umumnya dapat menyebabkan hal-hal yang kurang baik dan tidak diinginkan, biasanya dapat berpengaruh kepada hubungan antar

individu yang menjadi renggang. Oleh karena itu penting sekali bagi manusia mempelajari dan mencari pengalaman berkomunikasi interpersonal untuk menjaga efektivitas komunikasi interpersonal itu sendiri. Semakin sering seseorang melakukan komunikasi interpersonal yang berjalan efektif, maka itu akan membangun hubungan interpersonalnya juga.

Peneliti mendapatkan data dari hasil pengamatan dan wawancara awal dengan petugas perpustakaan yaitu ibu Sri Fujianti menjabat sebagai Kasi Layanan Otomatis dan Kerja Sama Perpustakaan. Berikut ini adalah data Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara Tahun 2023:

Tabel 1.1
Laporan Jumlah Pemustaka Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan
Kabupaten Aceh Utara Tahun 2022

TIPE KEANGGOTAAN	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	okt	Nop	Des	Jumlah
Mahasiswa	76	55	50	36	35	43	16	7	22	17	17	13	387
Umum/Swasta	4	4	10	8	0	16	13	10	9	10	8	11	103
PNS/Karyawan/TNI/POLRI	11	5	8	9	3	15	14	0	7	10	1	4	87
TK	0	0	0	3	0	2	2	0	0	0	0	0	7
SD	9	12	12	11	18	40	35	11	3	9	10	13	183
SMP/SMA	152	106	71	19	10	27	49	21	31	36	24	6	552
Sekolah	45	15	1	1	0	20	8	11	7	4	0	15	127
PENGGUNA KHUSUS	2	6	9	3	4	4	0	3	6	4	4	0	45
Perpustakaan Cabang	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SKPD/TNI/POLRI	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
Instansi/Cafe dll	4	0	2	1	0	0	2	0	4	0	0	5	18
Pasca Sarjana/Peneliti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pengunjung Bukan Anggota	209	192	119	32	76	137	81	75	51	90	108	42	1212
TOTAL KUNJUNGAN/BULAN	515	395	282	123	146	304	220	138	140	180	172	111	2.726

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara (2023).

Berdasarkan tabel diatas dapat kita ketahui bahwa minat berkunjung masyarakat ke Perpustakaan Kabupaten Aceh Utara masih rendah. Terlihat dari data pemustaka bulan Januari sampai dengan bulan Desember yang tidak stabil.

Dibawah ini merupakan tabel jumlah data peminjaman tahun 2023 Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Aceh utara.

Tabel 1.2 Jumlah Peminjaman Koleksi Tahun 2023

Klasifikasi	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nop	Des	Jumlah
0	28	52	22	18	4	11	0	0	20	47	92	49	343
100	16	10	20	25	19	27	0	0	28	23	26	42	336
200	400	170	183	101	120	109	0	0	172	148	137	218	1458
300	65	74	56	58	38	59	0	0	55	99	84	95	983
400	14	8	13	10	6	5	0	0	2	31	17	17	523
500	31	15	8	17	3	7	0	0	10	27	10	28	656
600	72	108	166	82	76	108	0	0	56	52	66	79	965
700	16	5	10	19	6	10	0	0	4	11	18	9	808
800	222	275	148	163	45	49	0	0	149	275	212	186	2024
900	14	15	9	9	8	9	0	0	6	7	5	30	512
Jumlah Peminjam/ Bulan	878	732	635	502	325	394	0	0	502	720	667	753	8.235

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara (2023)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah peminjaman koleksi Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara mengalami naik turun dengan jumlah pertahun mencapai 8.235 buku sedangkan jumlah pemustaka mencapai 2.726 orang sehingga jumlah pemustaka dan peminjaman koleksi memerlukan analisis yang cermat mengenai penyebabnya. Hal ini sangat penting bagi perpustakaan untuk mengadaptasi strategi dan layanannya agar tetap relevan dan memenuhi kebutuhan pemustaka secara efektif.

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara merupakan instansi yang bertanggung jawab untuk mengelola layanan sirkulasi (layanan peminjaman, pengembalian, perpanjangan koleksi) dari buku dan arsip daerah. Hasil observasi peneliti, di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara dalam proses layanannya, sering terjadi komunikasi interpersonal yang kurang efektif antara pustakawan dengan pemustaka. Berdasarkan pengamatan awal komunikasi yang paling sering terjadi adalah pada saat proses peminjaman dan pengembalian buku oleh

pemustaka. Hal tersebut menggambarkan dari cara pustakawan memberikan informasi dengan cara yang kurang efektif.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka pada Proses Peminjaman dan Pengembalian Buku Di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang maka yang akan menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan dengan Pemustaka pada Proses Peminjaman dan Pengembalian Buku Di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara, difokuskan kepada Komunikasi Interpersonal Diadik Pustakawan dengan Pemustaka.
2. Hambatan dalam Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan dengan Pemustaka pada Proses Peminjaman dan Pengembalian Buku Di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan dengan Pemustaka pada Proses Peminjaman dan Pengembalian Buku Di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara?

2. Apa saja hambatan dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan dengan Pemustaka pada Proses Peminjaman dan Pengembalian Buku Di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka yang akan menjadi tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan dengan Pemustaka pada Proses Peminjaman dan Pengembalian Buku Di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara
2. Untuk mengetahui bagaimana hambatan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dengan Pemustaka pada Proses Peminjaman dan Pengembalian Buku Di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diambil dalam penelitian ini merupakan hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi petugas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara serta memberikan pencerahan dan masukan bagi pihak-pihak terkait dan berwenang terutama dalam memberikan pelayanan pada proses peminjaman dan pengembalian buku di Perpustakaan.

2. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan sumbangan pikiran atau wawasan informasi dalam perkembangan ilmu pengetahuan dibidang ilmu komunikasi.
2. Memberikan wawasan peneliti dan Sebagai tambahan pengetahuan dalam memperluas wawasan khususnya tentang mendukung komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada proses peminjaman dan pengembalian buku di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara.
3. Sebagai tambahan literatur kepustakaan di bidang penelitian tentang mendukung komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada proses peminjaman dan pengembalian buku di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Utara.