

## KOMUNIKASI ANTARPRIBADI SEBAGAI PEMBENTUK CITRA PUSTAKAWAN DI BAPUSIPDA JAWA BARAT

Santi Susanti<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Perpustakaan Fikom Unpad

<sup>1</sup>santisusanti2202@gmail.com

**ABSTRACT** – *This research entitled Interpersonal Communication as image builder of Librarian at Bapusipda Jawa Barat. Conducted at Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Bapusipda) Jawa Barat, this research is purposed to find out relation of nonverbal communication, send of message, technique of communication and frequency/ intensity at communication between librarian and users towards the image of librarian. This research used survey method with descriptive analysis. The data of this research is obtained from three sources: questionnaire, interview for primary data and literatures as secondary data. The technique used an accidental sampling. It requires 91 respondents. All results show that nonverbal communication, send of message, technique of communication done by librarian to their customers take the role towards the image building of librarian in Bapusipda, and frequency/ intensity of communication does not take enough role towards the image of librarian. The conclusion of this research are the aspects of interpersonal communication done by librarian to their customers take the role towards the image building of librarian in Bapusipda, nad the frequency/ intensity of communication does not take enough role towards the image of librarian.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Librarian Image, Users, verbal-nonverbal*

**ABSTRAK** - Penelitian berjudul “Komunikasi Antarpribadi sebagai Pembentuk Citra Pustakawan di Basusipda Jawa Barat”, dilakukan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Bapusipda) Jawa Barat. Bertujuan untuk mengetahui kaitan komunikasi nonverbal, penyampaian pesan, cara berkomunikasi dan frekuensi/intensitas komunikasi pustakawan dengan pemustaka terhadap citra pustakawan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, dengan jenis penelitian deskriptif. Data-data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui tiga sumber, yaitu kuesioner, wawancara untuk data primer dan studi kepustakaan sebagai data sekunder. Teknik yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan sampel 91 responden. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal, penyampaian pesan, cara berkomunikasi pustakawan dengan pemustaka berperan terhadap citra pustakawan di Bapusipda, Bandung. Sedangkan frekuensi/ intensitas komunikasi pustakawan kurang berperan terhadap citra pustakawan. Kesimpulan dari penelitian ini, aspek-aspek komunikasi antarpribadi berperan terhadap citra pustakawan di Bapusipda Bandung, sedangkan frekuensi/ intensitas komunikasi kurang berperan terhadap citra pustakawan.

**Kata kunci:** Komunikasi antarpribadi, citra pustakawan, pemustaka, nonverbal

### PENDAHULUAN

Pelayanan informasi merupakan tolak ukur dari pengelolaan perpustakaan, karena dalam proses tersebut, pustakawan berinteraksi langsung dengan pemustaka dalam suatu hubungan yang bersifat timbal balik. Pemustaka datang ke perpustakaan untuk mencari informasi yang dibutuhkannya dan pustakawan memberikan jasa pelayanan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Intinya, pelayanan harus dapat menciptakan titik temu antara pemustaka

dengan informasi yang dibutuhkannya. Terpenuhi kebutuhan informasi pemustaka, merupakan tujuan dari suatu pelayanan di perpustakaan.

Dalam pelayanan perpustakaan, pustakawan memegang peranan penting, karena ia merupakan ujung tombak pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka yang membutuhkan informasi. Trimo (1987: 100) mengatakan, sukses tidaknya pelayanan perpustakaan, 75% ditentukan oleh peran sebagai konsultan dari staf bersangkutan. Kesan pertama yang muncul dalam benak pemustaka, akan berimbas pada kesan terhadap perpustakaan, sehingga kualitas pelayanan yang baik menjadi acuan bagi staf dan pustakawan dalam melayani pemustaka. Untuk itu diperlukan adanya keterampilan komunikasi yang dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pustakawan sebagai penyampai informasi dengan pemustaka sebagai individu yang membutuhkan informasi.

Komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka dalam pelayanan dimulai ketika adanya perhatian pustakawan terhadap kebutuhan pemustaka atau pada saat pemustaka mengungkapkan kebutuhannya. Pada saat-saat tersebut, peran pustakawan sebagai konsultan informasi sangat besar artinya, karena ia berhubungan langsung dengan pemustaka yang membutuhkan informasi. Komunikasi yang terjadi akan memunculkan kesan pemustaka terhadap pustakawan yang dipengaruhi oleh kemampuan pustakawan dalam menyampaikan informasi pada saat komunikasi berlangsung. Inilah yang menjadi kunci terjalinnya hubungan baik antara pustakawan dengan pemustaka, karena kemampuan pustakawan dalam menyampaikan

informasi dapat menumbuhkan kepercayaan pemustaka terhadap pustakawan. Seorang pustakawan profesional dituntut memiliki keahlian dalam bidangnya, seperti ketepatan analisis dan penggunaan teknik informasi yang tepat, serta memiliki pengetahuan yang dapat mendukung dalam pelaksanaan tugasnya sebagai konsultan informasi, juga memiliki kepribadian yang ramah ulet, sopan dan memiliki mobilitas, loyalitas serta kepekaan yang tinggi (Soeatimah, 1992: 24).

Keberhasilan proses komunikasi banyak bergantung pada kemampuan dan wawasan pustakawan sebagai orang yang menyampaikan pesan, yang ikut terlibat dalam menentukan sukses tidaknya suatu komunikasi. Oleh sebab itu, pustakawan dituntut untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan pemustaka, misalnya dengan menanyakan secara aktif apa yang menjadi kebutuhan pemustaka atau memberikan informasi mengenai segala hal yang berkaitan dengan kebutuhan pemustaka, serta memberikan petunjuk penelusuran sesuai dengan kaidah perpustakaan. Jika tidak, pustakawan dapat memberikan rujukan alternatif. Dengan demikian, dalam konteks komunikasi antar pribadi di perpustakaan, faktor kemampuan dan kredibilitas pustakawan sangat diperlukan untuk memberikan informasi yang diperlukan oleh pemustaka. Effendy (1993: 43) menyebutkan, kredibilitas komunikator memegang peranan sangat penting agar pesan yang disampaikan dapat dipercaya. Sedangkan Mar'at (1984) menegaskan bahwa perubahan sikap yang lebih besar akan terjadi apabila sumber dianggap mempunyai kredibilitas yang tinggi dan dapat dipercaya.

Komunikasi yang memungkinkan terjadinya interaksi secara langsung dan mengena pada sasaran antara pustakawan dengan pemustaka dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan adalah komunikasi antarpribadi. Dalam *Interpersonal Communication: Relating to Others* (1996: 6), Beebe, Beebe & Redmond mendefinisikan komunikasi antarpribadi sebagai berikut:

*"Interpersonal communication is a special form of human communication that occurs when we interact simultaneous with another person and mutually influence each other. Simultaneous interaction means that the communication partners are both acting upon the same information at the same time. Mutual influence means that both partners are affected by the interaction: It affects their thoughts, their feelings and the way they interpret the information they exchange"*.

Menurut Beebe et al., komunikasi antarpribadi merupakan bentuk khusus komunikasi manusia yang terjadi ketika kita berinteraksi simultan dengan orang lain dan saling mempengaruhi. Interaksi simultan artinya pelaku komunikasi bereaksi atas informasi yang sama dan pada saat yang sama. Saling mempengaruhi artinya interaksi yang terjadi mempengaruhi kedua pelaku komunikasi pada aspek pikiran, perasaan dan cara mereka menginterpretasikan pesan yang mereka sampaikan. Pada aspek pikiran, pesan yang disampaikan seseorang dapat mempengaruhi kognisi orang lain. Pada aspek perasaan, orang yang satu dengan yang lain akan saling bergantung untuk mendapatkan pengakuan dan penerimaan atas keberadaannya masing-

masing. Terakhir, cara menginterpretasikan pesan berpengaruh terhadap penerimaan pesan seseorang.

Sementara itu, West dan Turner (2006: 6) mendefinisikan komunikasi antarpribadi sebagai *"the process of message transaction between people (usually two) who work toward creating and sustaining shared meaning"*.

Selanjutnya Effendy (1989: 188) mengemukakan komunikasi antarpribadi berlangsung dua arah dan timbal balik dalam bentuk percakapan secara bertatap muka. Umpan balik bersifat langsung dan terjadi penerimaan makna pesan yang sama. Adapun tujuan komunikasi antarpribadi yaitu: Di antara pelaku komunikasi saling memberikan dan mempertukarkan informasi (*opinion change*), Pelaku komunikasi saling menjaga hubungan yang baik secara personal (*social change*), Masing-masing pelaku komunikasi saling mempengaruhi (*attitude change*), Pelaku komunikasi saling membantu memberikan pendapat (*behaviour change*).

Dengan demikian seorang komunikator harus dapat memperhatikan situasi yang memungkinkan keberhasilan suatu komunikasi supaya penyampaian pesan berupa bahasa dan simbol yang dapat dimengerti akan diterima dan dapat memunculkan kesan baik dari komunikan (Effendy, 1993: 33). Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi memiliki ciri dua arah dan timbal balik yang masing-masing dapat memberikan kesan secara langsung di antara pelaku komunikasi, baik secara verbal berupa kata-kata dan secara non verbal berupa gerak tubuh, karena hal tersebut dapat menyakinkan

penyampaian suatu pesan yang baik kepada komunikan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi nonverbal pustakawan terhadap pemustaka?
2. Bagaimana penyampaian pesan komunikasi pustakawan terhadap pemustaka?
3. Bagaimana cara berkomunikasi pustakawan terhadap pemustaka?
4. Bagaimana frekuensi/ intensitas berkomunikasi terhadap pemustaka?

## TINJAUAN PUSTAKA

Dalam konteks layanan di perpustakaan, arus pesan komunikasi antarpribadi antara pustakawan dan pemustaka berlangsung dua arah dan timbal balik. Pustakawan, ketika berhadapan dengan pemustaka, dapat menyampaikan informasi, sekaligus menerima informasi dari pemustakan mengenai dirinya, dan pemustakan berkesempatan untuk dapat menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan kepentingannya secara langsung.

Dalam hal ini, kemampuan dalam penyampaian pesan komunikasi dapat meningkatkan wawasan pustakawan mengenai informasi yang diinginkan pemustaka secara cepat dan tepat. Komunikasi antarpribadi dapat langsung memunculkan kesan pada diri pemustaka terhadap pustakawan pada saat komunikasi berlangsung. Kesan tersebut akan mempengaruhi pemustaka dalam proses terbentuknya citra. Jefkins dalam *Public Relations* (1985), menyimpulkan bahwa secara umum, citra

diartikan sebagai kesan individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Rakhmat dalam *Psikologi Komunikasi* (1991: 233), menyebutkan bahwa citra adalah penggambaran tentang realitas menurut persepsi kita. Effendy menyatakan bahwa "Citra adalah perwakilan/representasi secara mental dari sesuatu baik manusia, benda/lembaga yang mengandung kesan tertentu" (1989: 172).

Sementara itu, Rhenald Kasali (1992: 193) mengatakan bahwa citra adalah kesan yang timbul karena adanya pemahaman akan suatu kenyataan. Ditegaskan oleh Nimpoeno (1986: 9) bahwa citra merupakan proses-proses psikodinamis yang berlangsung dari individu berkisar antara komponen kognitif, persepsi sikap dan motivasi sebagai mental representation dari stimulus.

Dalam proses terbentuknya citra, unsur persepsi sangat penting. Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Aspek yang berperan dalam persepsi yaitu faktor pribadi dan stimuli terhadap suatu obyek. Dalam proses pemaknaan terhadap suatu obyek, hal yang harus dilakukan adalah mengidentifikasi obyek sebagai suatu bagian hubungan yang berkaitan dengan lingkungannya. Selanjutnya obyek memiliki makna yang bersifat kognisi, emosi dan perilaku. Dengan kata lain, individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya. Solomon berpendapat bahwa sikap bersumber pada kognitif, informasi dan pengetahuan. (Rakhmat, 1991: 233).

Kemampuan mempersepsi itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Citra yang terbentuk dari diri individu sangat ditentukan oleh

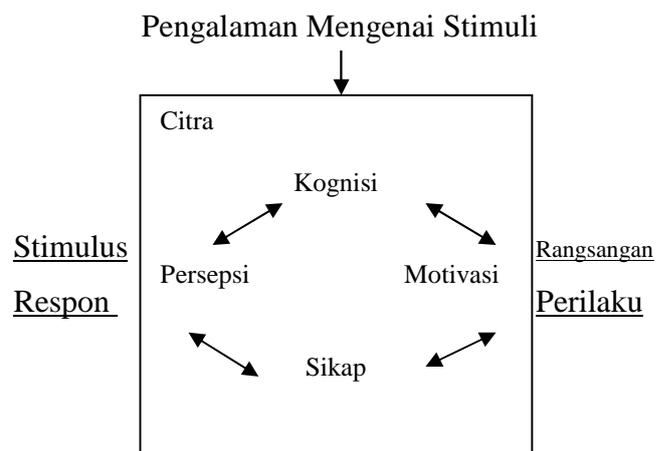
nilai-nilai yang ada dalam diri individu ataupun informasi-informasi dan pengalaman serta pengetahuan yang dialami secara langsung berupa hasil interaksi dengan orang lain maupun secara tidak langsung seperti cerita atau berita dari luar (Mar'at, 1982: 19). Pengalaman akan membentuk citra karena stimulus yang diterima akan diorganisasikan pada kognisi dan persepsi seseorang dan hasil pengorganisasian stimulus akan membentuk citra dan mempengaruhi perilaku individu.

Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh stimuli dapat memenuhi kognisi individu. Kognisi yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti rangsang tersebut sehingga individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup yang dapat memengaruhi perkembangan kognisinya.

Motivasi atau sikap yang ada akan menggerakkan respons seperti yang diinginkan oleh pemberi rangka. Motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir dan merasa dalam menghadapi obyek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu. Sikap mengandung aspek evaluatif, artinya mengandung nilai menyenangkan dan tidak menyenangkan. Sikap ini juga dapat diperteguh atau diubah. Proses pembentukan citra pada akhirnya akan menghasilkan sikap, pendapat,

tanggapan atau perilaku tertentu. (Soemirat dan Ardianto, 2005: 116.)

Kerangka acuan citra diambil dari sebuah model pembentukan citra oleh Nimpoeno, digambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi dan sikap yang menunjukkan bagaimana stimulus diorganisasikan dan mempengaruhi respons.



**Gambar 1. Bagan Model Pembentukan Citra**

Sumber: John S. Nimpoeno: Diktat Laporan Penelitian Tentang Tingkah Laku Konsumen. Unpad, 1986: 9.

Model pembentukan citra ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respons. Rangsangan yang diberikan tersebut dapat diterima atau ditolak oleh individu. Jika individu menaruh perhatian, rangsangan akan diterima, sehingga proses pembentukan citra akan berjalan dengan baik. Namun, jika tidak ada perhatian dari individu terhadap stimulus, otomatis individu akan menolaknya. Pada akhirnya, lingkungan akan secara timbal balik mempengaruhi sikap. Interaksi antara kondisi lingkungan dengan faktor-faktor di dalam dan di luar diri individu akan membentuk suatu proses pencitraan yang pada

akhirnya membentuk perilaku individu terhadap suatu objek.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Bapusipda) Provinsi Jawa Barat, sebagai salah satu penyedia layanan informasi bagi masyarakat, memiliki staf dan pustakawan yang akan memberikan pelayanan pencarian informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dalam pemberian layanan tersebut, interaksi antara pustakawan dan pemustaka akan terjadi. Pesan disampaikan oleh pelaku komunikasi yaitu pustakawan sebagai konsultan informasi memberikan stimulus melalui pelayanan informasi, dengan memberikan informasi kepada pemustaka. Stimulus tersebut dapat berbentuk verbal maupun non verbal. Secara verbal, stimulus dapat berupa kemampuan pustakawan dalam menyampaikan informasi secara lisan dan akurasi informasi yang disampaikannya. Sedangkan secara nonverbal, stimulus dapat berupa penampilan lahiriah dan gerakan tubuh pustakawan saat menyampaikan informasi. Sedangkan pemustaka menjadi penerima yang akan memberikan respon berupa persepsi dan apabila pesan dapat dimengerti, maka mereka akan mempersepsikan pesan dengan baik dan mempunyai kecenderungan untuk percaya pada pustakawan sehingga akan terbentuklah citra positif dari pemustaka terhadap pustakawan.

Dalam hal pelayanan, masih banyak pemustaka yang beranggapan bahwa pustakawan biasanya sering bersikap kurang responsif dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka sehingga tidak sedikit pemustaka yang merasa tidak puas dengan jawaban yang diberikan. Kondisi seperti ini mengakibatkan peran pustakawan sebagai konsultan informasi tidak

muncul ke permukaan karena terimbas oleh anggapan pemustaka terhadap sikap pustakawan. Untuk itu perlu dilakukan upaya-upaya yang dapat memunculkan peran pustakawan sebagai konsultan informasi, yang salah satunya adalah melaksanakan interaksi langsung dengan pemustaka dalam bentuk komunikasi antarpribadi yang bertujuan selain sebagai upaya penyebaran informasi, juga sebagai upaya memperoleh masukan dari pemustaka, yang dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kemampuan pustakawan yang berperan dalam pembentukan citra pustakawan di mata pemustaka. Komunikasi antarpribadi dapat mendorong pustakawan untuk mengetahui secara langsung pandangan pemustaka terhadap pustakawan dan kebutuhan mereka akan informasi yang dicarinya. Oleh sebab itu, pustakawan dituntut harus mengupayakan timbulnya sikap pemustaka yang baik terhadap dirinya, karena citra yang terbentuk pada individu akan tergantung pada nilai-nilai yang ada dalam diri pustakawan.

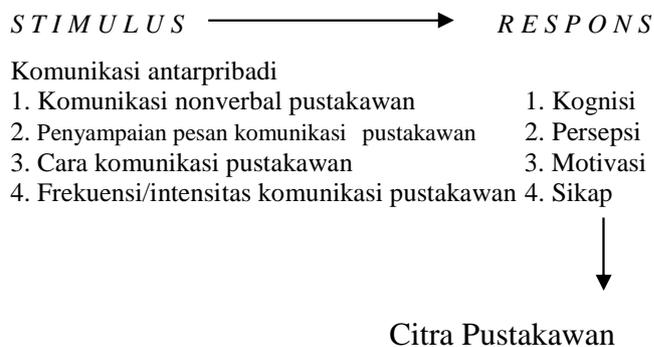
Terjalannya komunikasi dua arah antara pustakawan dengan pemustaka bertujuan untuk memudahkan penelusuran informasi bagi pemustaka dengan bantuan kemampuan pustakawan. Tujuan tersebut dapat tercapai apabila pemustaka merasa bahwa apa yang dibutuhkannya dapat ditemukan di perpustakaan. Oleh sebab itu, keberhasilan perpustakaan sangat bertumpu pada pundak pustakawan dalam membantu, memberikan dan membimbing pemustaka. Pustakawan dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi dengan menciptakan kesesuaian pesan komunikasi. Hal tersebut mencerminkan adanya kredibilitas dan daya tarik

pustakawan sebagai komunikator akan berpengaruh terhadap citra pustakawan sebagai konsultan informasi.

Komunikasi secara verbal dan nonverbal juga harus diperhatikan oleh seorang pustakawan, agar citra dari pemustaka terhadap pustakawan sebagai konsultan informasi akan semakin baik. Komunikasi verbal berupa pemakaian bahasa dan kata-kata secara lisan yang digunakan oleh pustakawan dalam memberikan isi pesan/informasi terhadap pemustaka sebagai kemampuan pengetahuannya, sedangkan komunikasi nonverbal berupa gerakan tubuh, penampilan fisik dan ekspresi wajah pustakawan yang ramah dan terbuka yang menyertai penyampaian pesan secara verbal.

Kepuasan pemustaka dalam menerima pelayanan pencarian informasi yang dibutuhkannya akan memberikan penilaian yang baik terhadap pemustaka dan perpustakaan. Hal tersebut tentunya meningkatkan citra pustakawan dan perpustakaan di mata pemustaka. Memberikan layanan prima berpotensi besar untuk menjadikan Bapusipda Jabar sebagai lembaga profesional yang bermakna.

Mengacu pada pendekatan model pembentukan citra, maka desain penelitian ini adalah sebagai berikut:



### **Gambar 2. Bagan Desain Penelitian Teori Stimulus-Respons**

Sumber: Fisher, B. Aubrey; 1978 dan John. S. Nimpoeno, 1986: 9; Modifikasi Penulis.

### **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan metode survei yaitu paparan data-data penelitian dalam bentuk tabel-tabel frekuensi/ prosentase ke dalam penjelasan yang membahas data yang diperoleh tersebut. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner, wawancara dan studi literatur serta dokumentasi. Kuesioner yang berisi daftar pertanyaan untuk memperoleh data responden dan data primer penelitian ini disebarkan kepada responden dengan teknik accidental sampling atau sampling secara kebetulan, yaitu pemustaka Bapusipda Jabar yang ada di sekitar perpustakaan atau yang berkunjung ke perpustakaan Bapusipda. Kemudian wawancara dengan pustakawan Bapusipda untuk mendapatkan informasi yang mendukung data primer penelitian, serta studi literatur, yaitu pengumpulan data melalui bahan pustaka dari berbagai sumber, untuk menunjang penelitian. Data yang dikumpulkan kemudian disusun secara sistematis untuk dianalisis dan hasilnya dipaparkan dalam bentuk penjelasan

yang merujuk pada data kuantitatif yang diperoleh. Penelitian dengan metode deskriptif tidak melakukan hipotesis tetapi melihat kaitan antara variabel X dengan variabel Y.

Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat yang memanfaatkan bagian layanan referensi dan sirkulasi. Sampel diambil dalam waktu satu minggu, selama 6 hari berturut-turut, Senin hingga Sabtu. Dengan rata-rata kunjungan 180 orang per-hari, maka, diperoleh populasi sebanyak 1000 orang. Penghitungan ukuran sampel didasarkan pada pendugaan proporsi populasi dengan rumus Yamane.

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

$$n = \frac{1000}{1000 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$= \frac{1000}{11} = 90,90 \approx 91$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Populasi

d = Nilai Presisi 10%

Tingkat kepercayaan = 95%

Dengan perhitungan tersebut, maka ukuran sampel yang representatif dalam penelitian ini adalah 91 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan salah satu rancangan sampling nonprobabilitas, yaitu sampling kebetulan (accidental sampling). Sampelnya, siapa saja yang ada atau kebetulan dapat ditemui selama waktu penelitian. Jumlah tersebut mudah untuk dijangkau selama waktu penelitian dan dianggap sesuai sebagai sumber data.

## HASIL PENELITIAN

Dalam penelitian ini, komunikasi antarpribadi pustakawan dengan pemustaka sebagai variabel bebas diuraikan ke dalam subvariabel-subvariabel: komunikasi nonverbal pustakawan, penyampaian pesan pustakawan, cara berkomunikasi pustakawan dan frekuensi/intensitas komunikasi pustakawan, sedangkan citra positif pemustaka terhadap pustakawan sebagai variabel terikat diuraikan juga menjadi subvariabel-subvariabel. Setiap subvariabel dari variabel X dan variabel Y selanjutnya dikembangkan dalam bentuk pertanyaan dalam kuesioner sebagai alat ukur.

Tabel 1. Komunikasi nonverbal pustakawan

Komunikasi Nonverbal	Pendapat pemustaka										Jumlah	
	SS		S		TT		TS		STS			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Kerapian & keserasian penampilan yang luwes	9	9,90	69	75,82	6	6,60	7	7,70	0	0	91	100
Eksresi wajah penuh perhatian	12	13,19	44	48,35	13	14,29	21	23,07	1	1,11	91	100
Bahasa tubuh yang dinamis	11	12,09	45	49,45	17	18,68	7	7,68	1	1,11	91	100

Tabel 1 adalah tabel tentang komunikasi nonverbal pustakawan. Dalam hal kerapian dan keserasian penampilan yang luwes, dari 91 responden, umumnya pemustaka (69 orang) atau 75,82% menyatakan setuju. Untuk pernyataan

ekspresi wajah pustakawan penuh perhatian, sebanyak 48,35% atau 44 orang menjawab setuju dan yang menjawab sangat setuju 12 orang atau sebesar 13,19%. Selanjutnya, untuk pernyataan bahasa tubuh pustakawan dinamis termasuk komunikasi nonverbal, sebanyak 45 orang (49,45%) menyatakan setuju, sedangkan yang memilih sangat setuju berjumlah 11 orang atau 12,09% (tabel 4.5).

Besarnya prosentase faktor kerapian dan keserasian penampilan yang luwes menggambarkan bahwa faktor penampilan fisik dapat memberikan citra yang baik terhadap pustakawan. Oleh karena itu, penampilan dan kepribadian pustakawan sangat memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan informasi kepada pemustaka (Stoackly, 1982: 15). Penampilan menarik dan ekspresi wajah yang penuh perhatian disertai gerakan tubuh yang dinamis akan menumbuhkan kepercayaan pemustaka terhadap pustakawan sebagai pemberi informasi yang tepat. Karena perilaku nonverbal akan lebih cepat dimengerti, sehingga dapat memberikan penguatan terhadap pesan verbal di antara pelaku komunikasi tersebut.

Tabel 2. Penyampaian pesan pustakawan kepada pemustaka

Penyampaian Pesan Pustakawan	Pendapat pemustaka										Jumlah	
	SS		S		TT		TS					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bahasa yang sopan dan pemilihan kata yang tepat	21	23,08	62	68,13	33	3,33	55	5,55	00	0,00	91	100
Isi pesan tidak bertele-tele	20	21,98	58	63,74	44	4,44	99	9,99	00	0,00	91	100

Untuk pernyataan bahwa bahasa yang digunakan oleh pustakawan sopan dan pemakaian kata-kata yang tepat dalam menyampaikan informasi, dari 91 responden sebagian besar (68,13%) atau 62 orang menjawab setuju dan 23,08% (21 orang) menjawab sangat setuju. Sementara itu, pemustaka yang setuju dengan pernyataan bahwa isi pesan pustakawan tidak bertele-tele sebesar 63,74% atau 58 orang dan yang menyatakan sangat setuju atau sebesar 21,98% atau 20 orang. (tabel 4.7).

Kondisi ini menggambarkan bahwa unsur yang sangat berpengaruh terhadap jalannya komunikasi adalah pesan. Oleh sebab itu, seorang pustakawan harus dapat mengolah, mengemas serta menyampaikan pesan dengan baik agar dapat menghasilkan respon yang dikehendaki dari pemustaka (Effendy, 1993: 41). Bahasa yang digunakan saat berkomunikasi mencerminkan kepribadian dan daya tarik seseorang, sehingga orang yang mendengarnya akan merasa dihargai.

Pustakawan dipandang sebagai komunikator dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan

pemustaka dengan baik. Jawaban terhadap kebutuhan informasi pemustaka direfleksikan sebagai pesan yang disampaikan oleh pustakawan dengan tujuan untuk memenuhi dan memberikan nilai kepuasan terhadap kebutuhan informasi pemustaka. Jika pemustaka kesulitan dalam mencari informasi, maka pustakawan sepantasnya membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya.

Tabel 3. Cara Berkomunikasi Pustakawan

Cara Berkomunikasi Pustakawan	Pendapat Pemustaka										Jumlah	
	SS		S		TT		TS		STS			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nada suara pustakawan menarik	9	9,90	47	51,65	15	16,48	19	20,88	1	1,10	91	100
Pustakawan ramah dan terbuka	21	23,08	48	52,75	7	7,70	13	14,28	2	2,20	91	100

Dari cara berkomunikasi pustakawan, mayoritas pemustaka sebesar 51,65% (47 orang) menjawab setuju bahwa nada suara pustakawan saat berkomunikasi: menarik. Dari tabel tersebut diketahui bahwa nada suara pustakawan memiliki daya tarik bagi pemustaka. Dengan kata lain, nada suara pustakawan terdengar jelas pada saat menyampaikan informasi kepada pemustaka sehingga tidak menyinggung perasaan pemustaka dan tidak menimbulkan kebosanan. Nada suara yang sopan, lembut dan ramah sewaktu memberikan pelayanan informasi cenderung lebih disukai oleh pemustaka. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Onong bahwa pengemasan

pesan yang baik akan menghasilkan respon yang dikehendaki (Effendy, 1993: 41).

Sementara itu, sebagian besar pemustaka (52,75%) atau 48 orang menyatakan setuju bahwa pustakawan bersikap ramah dan terbuka pada saat berkomunikasi dengan mereka, sedangkan sebanyak 21 orang (23,08%) menjawab sangat setuju. Keadaan ini terjadi karena pustakawan melayani pemustaka dengan baik. Pustakawan memandang bahwa keramahan dan keterbukaan selama waktu melayani pemustaka memegang peranan yang sangat penting dalam keberhasilan suatu komunikasi. Dari hasil wawancara dengan pustakawan, terungkap bahwa keramahan dan keterbukaan dalam melayani pemustaka memang mesti ada. Hal tersebut menunjukkan bahwa pustakawan dalam melayani pemustaka berusaha untuk menciptakan suasana yang ramah, terbuka dan bersahabat. Kondisi seperti ini diciptakan pustakawan dalam memberikan kenyamanan bagi pemustaka selama waktu pelayanan informasi.

Apabila pemustaka merasa nyaman, secara psikologis pemustaka akan lebih mudah untuk diajak bekerja sama. Misalnya, pemustaka dapat mengungkapkan keluhannya dalam mencari informasi yang dibutuhkan kepada pustakawan tanpa ada rasa kaku dan takut. Dengan demikian, keramahan dan keterbukaan pustakawan dalam melayani pemustaka akan turut membantu dan mempermudah pustakawan dalam memberikan informasi. Dampak lebih lanjut dari keramahan dan keterbukaan pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka adalah kepatuhan pemustaka terhadap apa yang dikatakan oleh pustakawan, baik berupa keharusan maupun berupa saran atau nasehat.

Tabel 4. Frekuensi/ Intensitas Komunikasi Pustakawan

Frekuensi/ Intensitas Komunikasi Pustakawan	Pendapat Pemustaka						Jumlah	
	Setiap bertemu		Sering		Jarang			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Pustakawan menyapa pemustaka	3	3,30	78	85,71	10	10,99	91	100
Pemustaka Bertanya kepada Pustakawan	2	2,20	75	82,42	14	15,38	91	100

Pada umumnya, pemustaka yang menyatakan bahwa pustakawan sering menyapa mereka adalah 78 orang (85,71%). Dari hasil data tabel tersebut dapat diketahui bahwa perhatian pustakawan kepada pemustaka sangat besar. Hal itu terbukti dengan pernyataan pemustaka bahwa pustakawan sering menyapa mereka ketika berkunjung ke perpustakaan untuk mencari informasi. Dengan sistem menjemput bola, pustakawan menanyakan kepada pemustaka apa yang menjadi kebutuhannya dan pustakawan akan mencoba untuk membantu mencarikan informasi yang diperlukan oleh pemustaka. Jika perlu, akan ditunjukkan bagaimana cara penelusurannya atau dengan melalui penggunaan istilah-istilah perpustakaan seperti katalog, abstrak dan indeks. Hal tersebut akan membuat pemustaka merasa senang karena apa yang menjadi kebutuhan informasinya dapat terpenuhi.

Berdasarkan tabel 4, umumnya (82,42%) pemustaka menjawab bahwa mereka sering bertanya kepada pustakawan. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa pemustaka sangat tertarik

pada kehadiran pustakawan dalam rangka mencari informasi yang dibutuhkan. Karena pemustaka menganggap bahwa pustakawan adalah orang yang sangat tepat sebagai tempat untuk bertanya mengenai informasi yang dibutuhkannya, karena sesuai dengan profesinya sebagai orang yang dianggap banyak mengetahui koleksi informasi yang ada di perpustakaan. Apalagi bagi pemustaka yang merasa kesulitan dalam menemukan informasi, hal tersebut mempermudah penelusuran informasi. Dengan demikian, pemustaka akan merasa puas karena kebutuhan informasinya terpenuhi.

#### Analisis Deskriptif Komunikasi Antarpribadi sebagai pembentuk Citra Pustakawan

Analisis deskriptif Komunikasi Antarpribadi sebagai pembentuk Citra Pustakawan disajikan dalam tabel silang yang dibuat berdasarkan data-data yang diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang telah dibagikan. Tujuan dilakukannya tabulasi silang adalah untuk mengetahui bagaimanakah peranan komunikasi antarpribadi terhadap citra pustakawan dengan cara menganalisis mengenai keterkaitan antarvariabel yang terjadi dalam penelitian dan menggambarkan bagaimana variabel-variabel tersebut berhubungan.

Dalam pembuatan tabel silang, hal pertama yang dilakukan adalah memberi skor pada setiap jawaban responden. Kemudian, menentukan klasifikasinya dengan cara membagi *range* dalam kelas intervalnya. Klasifikasi tersebut disilangkan dalam suatu tabel, yang telah diisi angka dari hasil-hasil pengklasifikasian jawaban responden. Dalam distribusi frekuensi dengan interval kelas

yang sama dan tertutup, panjang kelas interval tergantung pada rentang dan banyak kelas. Untuk menentukan panjang kelas interval dengan kategori Tinggi, Sedang dan Rendah, dipakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas}}$$

(Sumber: **Sudjana, 1992: 47**).

Hasil dari penggunaan rumus tersebut, ditampilkan dalam tabulasi silang sebagai berikut:

Tabel 5. Kaitan Komunikasi Nonverbal Pustakawan dengan Citra Pustakawan

Komunikasi Nonverbal Pustakawan	Citra Pustakawan							
	Tinggi		Sedang		Rendah		Jumlah	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Tinggi</b>	6	42,86	7	50	1	7,14	<b>14</b>	<b>100</b>
<b>Sedang</b>	20	31,25	42	65,62	2	3,13	<b>64</b>	<b>100</b>
<b>Rendah</b>	1	7,69	7	53,85	5	38,45	<b>13</b>	<b>100</b>

Tabel 5 menunjukkan bahwa persentase terbesar untuk kaitan komunikasi nonverbal pustakawan dengan citra pustakawan sebesar 65,62%. Hubungan keduanya berada dalam posisi sedang. Hasil tabel tersebut menggambarkan bahwa komunikasi nonverbal pustakawan menentukan citra pustakawan. Kondisi tersebut sesuai dengan hasil dari tabel tunggal yang telah ditampilkan sebelumnya mengenai item-item yang berkaitan dengan komunikasi nonverbal pustakawan.

Pada tabel 1 ditunjukkan bahwa untuk kerapian dan keserasian, penampilan yang luwes, ekspresi wajah yang penuh perhatian dan bahasa tubuh yang dinamis, sebagian besar jawaban pemustaka adalah setuju. Hal tersebut didukung

oleh pemustaka yang menganggap pustakawan sebagai konsultan informasi. Dengan demikian, ditunjukkan bahwa pustakawan memiliki kemampuan, keterampilan dan tanggap/penuh perhatian terhadap kebutuhan pemustaka serta adanya kesediaan pemustaka untuk mengulangi komunikasi kembali dengan pustakawan.

Tabel 6. Kaitan Penyampaian Pesan Pustakawan dengan Citra Pustakawan

Penyampaian Pesan Pustakawan	Citra Pustakawan							
	Tinggi		Sedang		Rendah		Jumlah	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Tinggi</b>	13	41,94	18	58,06	0	0	<b>31</b>	<b>100</b>
<b>Sedang</b>	12	22,22	37	68,52	5	9,26	<b>54</b>	<b>100</b>
<b>Rendah</b>	2	33,33	1	16,67	3	50	<b>6</b>	<b>100</b>

Tabel 6 menggambarkan bahwa persentase terbesar untuk kaitan penyampaian pesan pustakawan dengan citra pustakawan ditunjukkan dengan jumlah 68,52%. Hubungan keduanya dalam posisi sedang. Hasil pada tabel ini memperlihatkan bahwa penyampaian pesan pustakawan menentukan citra pustakawan. Hal ini didukung oleh adanya kesesuaian dengan hasil dari tabel tunggal yang telah ditampilkan sebelumnya mengenai item-item yang berkaitan dengan penyampaian pesan komunikasi pustakawan. Tabel 2 menunjukkan bahwa untuk penjelasan isi pesan pustakawan mudah dimengerti, penyampaian pesan pustakawan kepada pemustaka dengan bahasa yang sopan dan pemilihan kata yang tepat serta isi pesan dapat ditangkap/ tidak bertele-tele, sebagian besar pemustaka menjawab setuju untuk perihal tersebut. Hal tersebut didukung oleh adanya kemampuan dan keterampilan pustakawan dalam memberikan informasi yang tepat kepada

pemustaka sehingga pemustaka memiliki rasa percaya bahwa informasi yang diberikan oleh pustakawan dapat membantu memenuhi kebutuhannya, karena pemustaka percaya bahwa pustakawan yang profesional adalah orang yang ahli dalam bidangnya sebagai konsultan informasi, yang berpengalaman dan mengetahui banyak informasi serta dapat mengidentifikasi maksud pertanyaan pemustaka. Pentingnya manfaat berkomunikasi dengan pustakawan adalah pemustaka merasa senang dan berkeinginan untuk mengulangi komunikasi serta bersedia berkonsultasi dengan pustakawan sehubungan dengan kebutuhan informasinya.

Tabel 7. Kaitan Cara Berkomunikasi Pustakawan dengan Citra Pustakawan

Cara Berkomunikasi Pustakawan	Citra Pustakawan							
	Tinggi		Sedang		Rendah		Jumlah	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Tinggi</b>	23	41,07	32	57,14	1	1,79	<b>56</b>	<b>100</b>
<b>Sedang</b>	3	13,64	17	77,27	2	9,09	<b>22</b>	<b>100</b>
<b>Rendah</b>	1	7,69	7	53,85	5	38,46	<b>13</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel tersebut, persentase terbesar untuk kaitan cara berkomunikasi pustakawan dengan citra pustakawan sebesar 77,27%. Hubungan keduanya dalam posisi sedang. Dengan hasil tabel di atas bahwa cara berkomunikasi menentukan citra pustakawan. Dengan demikian terdapat kesesuaian dengan hasil tabel tunggal yang telah ditampilkan sebelumnya mengenai item-item yang berkaitan dengan cara berkomunikasi pustakawan. Tabel 3 menggambarkan bahwa perihal nada suara pustakawan menarik saat berkomunikasi serta perilaku pustakawan saat berkomunikasi ramah

dan terbuka, pemustaka menjawab setuju untuk perihal tersebut. Hal itu di dukung oleh adanya perhatian pustakawan terhadap kebutuhan pemustaka dengan cara merespon pemustaka saat bertanya ataupun mencari informasi. Oleh karena itu peranan pustakawan dinilai sangat penting sebagai konsultan informasi, agar pemustaka merasa puas atas pelayanan yang diberikan pustakawan. Dengan demikian pemustaka bersedia untuk mengulangi komunikasi dan berkonsultasi dengan pustakawan sehubungan dengan kebutuhan informasinya.

Tabel 8. Kaitan Frekuensi/ Intensitas Komunikasi Pustakawan dengan Citra Pustakawan

Frekuensi/ Intensitas Komunikasi Pustakawan	Citra Pustakawan							
	Tinggi		Sedang		Rendah		Jumlah	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Tinggi</b>	2	40	3	60	0	0	<b>5</b>	<b>100</b>
<b>Sedang</b>	19	33,93	34	60,71	3	5,36	<b>56</b>	<b>100</b>
<b>Rendah</b>	6	20	19	63,33	5	16,67	<b>30</b>	<b>100</b>

Tabel 8 memperlihatkan, persentase terbesar untuk kaitan antara frekuensi/intensitas komunikasi pustakawan dengan citra pustakawan terletak pada 63,33% dari jumlah total pemilih 30 orang, dengan frekuensi/intensitas komunikasi dalam posisi rendah dan citra pustakawan sedang. Hal ini dapat diartikan bahwa frekuensi/intensitas komunikasi kurang menentukan citra pustakawan. Meskipun kunjungan pemustaka ke perpustakaan per minggu, frekuensi pustakawan menyapa pemustaka, frekuensi pemustaka bertanya/berdialog dengan pustakawan dan lamanya komunikasi antara pemustaka dengan pustakawan berlangsung, jawaban pemustaka adalah sering, namun, hal tersebut tidak dapat

langsung diasumsikan bahwa frekuensi/intensitas komunikasi yang berlangsung berjalan dengan baik, karena terdapat kemungkinan adanya hal-hal lain yang dapat mempengaruhi selama komunikasi tersebut berlangsung, misalnya informasi yang diberikan tidak sesuai, pembicaraan tidak terfokus pada informasi yang diinginkan dan pustakawan tidak menguasai informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dengan asumsi seperti itu, maka yang lebih condong menjadi faktor penentu citra pustakawan bukan terletak pada frekuensi/intensitas komunikasi yang dilakukan, melainkan faktor lain yaitu kualitas komunikasi saat terjadi interaksi antara pemustaka dengan pustakawan, yang diasumsikan sebagai komunikasi yang berlangsung secara efektif dan efisien, dimana komunikasi yang dilakukan tepat pada sasaran dan tidak memerlukan banyak waktu. Faktor-faktor yang menjadi penentu kualitas informasi, di antaranya yaitu komunikasi nonverbal dan kemampuan pustakawan sebagai konsultan informasi, dalam memberikan ketepatan informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

## SIMPULAN

1. Komunikasi nonverbal pustakawan berperan terhadap penilaian citra pustakawan. Aspek komunikasi nonverbal pustakawan terhadap citra ini terwujud dalam bentuk-bentuk: kerapian dan keserasian penampilan yang luwes, ekspresi wajah yang penuh perhatian, gaya bicara yang menyenangkan dan bahasa tubuh yang dinamis pada saat

menyampaikan informasi kepada pemustaka.

2. Penyampaian pesan pustakawan berperan terhadap penilaian citra pustakawan. Aspek penyampaian pesan ini terwujud dalam bentuk-bentuk penjelasan isi pesan pustakawan yang mudah dipahami, ketepatan informasi yang diberikan, ucapan/kata-kata dan bahasa yang sopan dalam memberikan pelayanan informasi kepada pemustaka.
3. Cara berkomunikasi pustakawan berperan terhadap penilaian citra pustakawan. Aspek-aspek ini dapat terwujud dalam bentuk-bentuk kontak komunikasi yang dilakukan ramah dan terbuka dalam memberikan kejelasan informasi kepada pemustaka, nada suara pustakawan menarik dan halus saat berkomunikasi dan pustakawan bersikap proaktif membimbing pemustaka perpustakaan.
4. Frekuensi/intensitas komunikasi pustakawan kurang berperan terhadap penilaian citra pustakawan. Karena frekuensi/intensitas komunikasi kurang menentukan citra terhadap pustakawan, melainkan ada faktor yang lebih menentukan citra terhadap pustakawan yaitu kualitas komunikasi saat terjadi interaksi antara pustakawan dengan pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Beebe, Steven A & Susan J. Beebe & Mark V. Redmond. (1996). *Interpersonal Communication: Relating to Others*. Boston: Allyn and Bacon.

- Effendy, Onong Uchjana. (1993). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fisher, B. Aubrey. (1978). *Teori-teori Komunikasi*. Bandung: Remadja Rosdakarya.
- Jefkins, Frank. (1996). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kasali, Rhenald. (1993). *Manajemen Periklanan*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Liliweri, Alo. (1997). *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Mar'at. (1984). *Psikologi Sikap*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nimpoeno, John S. (1986). *Laporan Penelitian tentang Tingkah Laku Konsumen*. Bandung: Fakultas Psikologi Universitas Padjadjaran.
- Perpustakaan Nasional Propinsi Jawa Barat. (1999). *Laporan Tahunan*. Bandung.
- Rakhmat, Jalaluddin. (1991). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remadja Rosdakarya.
- Soeatimah. (1992). *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Soemirat, Soleh dan Elvinato Ardianto. (2005). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Stoakly, Rogers. (1982). *Presenting to the Library*. London
- Sudjana. (1992). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Trimo, Soejono. (1985). *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Remadja Rosdakarya.

