

**KEMAMPUAN KOMUNIKASI *INTERPERSONAL*
PUSTAKAWAN DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN
DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIT GRHATAMA
PUSTAKA DPAD DIY**



Oleh :

Wildan Novia Rosydiana

NIM : 21200011040

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
TESIS
SUNAN KALIJAGA

Diajukan Kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar *Master of Art* (M.A)
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

**YOGYAKARTA
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wildan Novia Rosydiana

NIM : 21200011040

Jenjang : Magister

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 22 Mei 2023

Saya yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIDIGRA
YOGYAKARTA



Wildan Novia Rosydiana

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wildan Novia Rosydiana
NIM : 21200011040
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 22 Mei 2023
Saya yang menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Wildan Novia Rosydiana



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsudi Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-496/U.n.02/DPPs/PP.00.9406/2023

Tugas Akhir dengan judul : Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Peningkatan Mutu Layanan di Balai Layanan Perpustakaan unit Ghatama Pustaka DPAD DIY

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : WILDAN NOVIA ROSYDIANA, S.Pd
Nomor Induk Mahasiswa : 21200011040
Telah diajukan pada : Selasa, 30 Mei 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Pengujii I
Ketua Sidang/Pengujii I
Dr. Sutri Nur Ismail
SIGNED

Valid ID: 661106611361



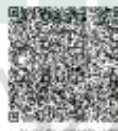
Pengujii II
Prof. Dr. Nurfar, S.Ag., S.S., M.A.
SIGNED

Valid ID: 661106611361



Pengujii III
Dr. Labibah, M.L.S.
SIGNED

Valid ID: 661106611361



Yogyakarta, 30 Mei 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Pascasarjana
Prof. Dr. H. Abdul Munir, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 661106611361

STATE ISLAM UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul: **KEMAMPUAN KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* PUSTAKAWAN DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIT GRHATAMA PUSTAKA DPAD DIY**

Yang ditulis oleh:

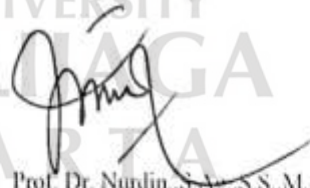
Nama : Wildan Novia Rosydiana, S.Pd.
NIM : 21200011040
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Study*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Magister (S2) Program Studi *Interdisciplinary Islamic Study* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar *Master of Art (M.A.)*.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 17 Mei 2023

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Nurdin, S.Ag., S.S., M.A.

ABSTRAK

Wildan Novia Rosydiana, S.Pd (21200011040) : Kemampuan Komunikasi *Interpersonal* Pustakawan dalam Peningkatan Mutu Layanan di Balai Layanan Perpustakaan unit Grhatama Pustaka DPAD DIY. Tesis Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi *interpersonal* pustakawan, mengetahui bagaimana kemampuan komunikasi *interpersonal* antara pustakawan dan pemustaka, serta mengetahui bagaimana mutu atau kualitas layanan yang diberikan oleh Grhatama Pustaka DPAD DIY khususnya di layanan koleksi umum. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan dikemukakan oleh Joseph A. Devito tentang proses dan kemampuan komunikasi *interpersona*, untuk mutu layanan menggunakan teori Valarie A. Zeithaml, dkk. Penelitian ini menggunakan penelitian data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Subjek dari penelitian ini adalah pustakawan dan pemustaka yang terlibat dalam kegiatan komunikasi dan yang paling sering bertemu dengan pemustaka. Sedangkan teknik analisisnya menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Proses komunikasi *interpersonal* di layanan koleksi umum (*Source and Receiver, Message, Feedback, Feedforward Message, Channel, dan Noise*) bahwa keenam tahapan tersebut sebagian sudah dimiliki oleh pustakawan yang dibuktikan dengan pustakawan selalu menyapa pemustaka yang baru datang dan memberikan arahan di layanan koleksi umum, sedangkan pustakawan kurang maksimal dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan dengan persyaratan yang susah yaitu harus menyertakan surat permohonan dari RT atau surat keterangan bekerja di Yogyakarta serta kurangnya sosialisasi dari pustakawan tentang layanan apa saja yang tersedia di Grhatama Pustaka. (2) Kemampuan komunikasi *interpersonal* di layanan koleksi umum (*openness, empathy, supportiveness, positiveness, dan equality*) bahwa kelima aspek tersebut sudah dimiliki oleh pustakawan dalam melayani pemustaka dibuktikan dengan pustakawan bersikap ramah, merespon baik keinginan pemustaka dan pustakawan juga tidak membedakan pemustaka, sehingga memberikan efek yang positif untuk berkunjung ke layanan koleksi umum. (3) Mutu atau Kualitas layanannya (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) bahwa kelima dimensi tersebut sebagian sudah dimiliki pustakawan dibuktikan dengan pustakawan berpakaian rapih, datang tepat waktu, serta terjamin keamanan dan kenyamanannya, sedangkan kurang maksimal layanan yang diberikan yaitu kurangnya ruang baca, akses internet yang lambat, serta tidak ada pemberitahuan terkait koleksi baru diruang koleksi umum.

Kata Kunci: *Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Mutu Layanan*

ABSTRACT

Wildan Novia Rosydiana, S.Pd (21200011040): Librarians' Interpersonal Communication Skills in Improving Service Quality at the Library Service Center of the Grhatama Pustaka unit of DPAD DIY. Thesis of Interdisciplinary Islamic Studies Program, Concentration of Library and Information Science, Postgraduate Program of State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.

This research aims to find out how the librarian's interpersonal communication process, find out how the interpersonal communication skills between librarians and library users, and find out how the quality or quality of services provided by Grhatama Pustaka DPAD DIY, especially in general collection services. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The theory used was put forward by Joseph A. Devito about the process and ability of interpersonal communication, for service quality using the theory of Valarie A. Zeithaml, et al. This research uses data research conducted by interview, observation, and documentation. The subjects of this research are librarians and users who are involved in communication activities and who most often meet with the users. While the analysis technique uses data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results showed that (1) The process of interpersonal communication in general collection services (Source and Receiver, Message, Feedback, Feedforward Message, Channel, and Noise) that the six stages were partly owned by librarians as evidenced by librarians always greeting newly arrived visitors and providing directions in general collection services, while librarians were less than optimal in making library member cards with difficult requirements, namely having to include a request letter from the RT or a certificate of working in Yogyakarta and the lack of socialization from librarians about what services are available at Grhatama Pustaka. (2) Interpersonal communication skills in general collection services (openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality) that the five aspects have been owned by librarians in serving visitors as evidenced by librarians being friendly, responding well to the wishes of visitors and librarians also do not discriminate against visitors, so that it has a positive effect on visiting general collection services. (3) Quality or Quality of service (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) that the five dimensions are partly owned by librarians as evidenced by librarians dressing neatly, arriving on time, and guaranteed safety and comfort, while the less than optimal services provided are the lack of reading rooms, slow internet access, and no notification regarding new collections in the general collection room.

Keywords: Communication, Interpersonal Communication, Service Quality

KATA PENGANTAR

Syukur *alhamdulillah* penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan kesehatan jasmani dan rohani, kekuatan serta kenikmatan yang luar biasa kepada penulis. Pertolongan dan petunjuk-Nya senantiasa mengiringi langkah penulis dalam menyelesaikan tesis yang berjudul: **“Kemampuan Komunikasi Interpesonal Pustakawan dalam Peningkatan Mutu Layanan di Balai Layanan Perpustakaan unit Grhatama Pustaka DPAD DIY”**.

Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Agung Muhammad SAW sebagai suri tauladan terbaik bagi umatnya yang selalu kita harapkan dan nantikan syafa'atnya dihari kiamat kelak. Amin. Penulis menyadari bahwa tersusunnya laporan ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak, baik secara material maupun non material. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-beasarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag. M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Mustaqim.,M.Ag selaku direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Ibu Dr. Nina Mariana Noor, M.A. selaku Ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Prof. Dr. Nurdin, S.Ag. SS.,M.A. selaku pembimbing yang selalu bersabar dalam memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyelesaian Tesis ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi *Magister Interdisciplinary Islamic Studies*, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Pak Zulfa selaku pembimbing saya di Balai Layanan Grhatama Pustaka Yogyakarta yang telah memberi ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

7. Pak Hendy, Ibu Jihan dan Ibu Fitri selaku pustakawan dibagian layanan koleksi umum yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian tesis ini.
8. Seluruh teman-teman Ilmu Perpustakaan dan Informasi angkatan 2021 yang saya cintai dan banggakan, Insya Allah kita lulus tahun ini. Aminn
9. Teman-teman Pondok Pesantren Salafiyah Al-Muhsin khususnya lantai 3 yang telah memberikan semangat, kebahagiaan setiap harinya.
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis memohon agar budi baik yang telah mereka berikan mendapat imbalan yang sesuai dan mejadi amal sholeh yang diterima oleh-Nya. Penulis menyadari segala kekurangan dan keterbatasan tesis ini, namun penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya, dan semua pihak pada umumnya.

Yogyakarta,.22 Mei 2023



Wildan Novia Rosydiana

21200011040

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

“Kualitas Hidup Anda adalah Kualitas Komunikasi Anda”

(Tony Robbins)

“Sukses itu jangan banyak protesnya tapi nikmatin prosesnya”

PERSEMBAHAN

Saya pesembahkan untuk Kedua Orangtua tercinta dan terkasih Bapak Sumisno dan Ibu Nurul Bahiyah yang senantiasa mendoakan dalam setiap sujudnya dan segenap perjuangan dan pengorbanan yang tiada hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

dan Keluarga Besar Almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikasi Penelitian	8
E. Kajian Pustaka.....	9
F. Kerangka Teori.....	14
1. Komunikasi	14
a. Pengertian Komunikasi.....	14

b. Jenis-Jenis Komunikasi	15
c. Unsur atau Komponen Komunikasi	16
2. Komunikasi Interpersonal	18
a. Pengertian Komunikasi <i>Interpersonal</i>	18
b. Tujuan Komunikasi <i>Interpersonal</i>	20
c. Fungsi Komunikasi <i>Interpersonal</i>	22
d. Proses Komunikasi Interpersonal	24
e. Kemampuan Komunikasi Interpersonal	27
f. Faktor Komunikasi Interpersonal	29
g. Hambatan Komunikasi Interpersonal	30
3. Mutu atau Kualitas Layanan	31
a. Pengertian Mutu Layanan	31
b. Konsep Peningkatan mutu Layanan Perpustakaan	33
c. Dimensi-dimensi pelayanan yang bermutu	34
d. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan	37
G. Metode Penelitian	38
1. Jenis dan Pendekatan	38
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	39
3. Subjek dan Objek Penelitian	39
4. Penentuan Informan	40
5. Teknik Pengumpulan Data	41
6. Teknik Analisis Data	43
7. Teknik Keabsahan Data	45
H. Sistematika Pembahasan	48

BAB II GAMBARAN UMUM	50
A. Sejarah, Visi Misi, Tugas dan Fungsi, serta Struktur Organisasi Balai Layanan Perpustakaan unit Grhatama Pustaka DPAD DIY.....	50
B. Jenis Layanan, Standar Pelayanan, serta Ketentuan dan Tata Tertib Balai Layanan Perpustakaan unit Grhatama Pustaka DPAD DIY.....	58
C. Jumlah dan Ruang Koleksi Balai Layanan Perpustakaan unit Grhatama Pustaka DPAD DIY.....	66
D. Statistik Pengunjung, Peminjaman, dan Pengembalian Buku di Layanan Koleksi Umum Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka DPAD DIY	71
E. Semboyan PEMDA DIY tentang “SATRIYA”	73
F. Kebijakan Mutu Layanan.....	76
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
A. Proses Komunikasi <i>Interpersonal</i> Pustakawan dan Pemustaka Pemustaka di Layanan Koleksi Umum.....	78
B. Kemampuan Komunikasi <i>Interpersonal</i> Pustakawan dan Pemustaka Pemustaka di Layanan Koleksi Umum	95
C. Pemberian Mutu Layanan di Layanan Koleksi Umum.....	112
BAB IV PENUTUP	134
A. Kesimpulan	134
B. Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN.....	144
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	191

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Perbandingan Penelitian Terdahulu
Tabel 2	Hubungan 5 Dimensi <i>Servqual</i> dengan 10 Dimensi Original Kualitas
Tabel 3	Daftar Pegawai Balai Layanan Perpustakaan unit Grhatama Pustaka DPAD DIY
Tabel 4	Jumlah Koleksi di Balai Layanan Perpustakaan unit Grhatama Pustaka DPAD DIY
Tabel 5	Data Pengunjung di Layanan Koleksi Umum Tahun 2023
Tabel 6	Data Peminjaman di Layanan Koleksi Umum Tahun 2023
Tabel 7	Data Pengembalian di Layanan Koleksi Umum Tahun 2023
Tabel 8	Hasil Ananlisis Dimensi Mutu atau Kualitas Layanan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Gedung Balai Layanan Perpustakaan unit Grhatama
Pustaka DPAD DIY
- Gambar 2 Susunan organisasi Unit Pelaksana Teknis pada Balai
Layanan Perpustakaan unit Grhatama Pustaka DPAD DIY
- Gambar 3 Pintu masuk ruang koleksi umum
- Gambar 4 Tampilan pintu masuk ruang koleksi umum dari dalam
- Gambar 5 Meja sirkulasi buku dan informasi
- Gambar 6 Maklumat Layanan
- Gambar 7 Kebijakan Mutu
- Gambar 8 Budaya PEMDA DIY (SATRIYA)
- Gambar 9 OPAC Grhatama Pustaka Berbasis Web
- Gambar 10 Tampilan Aplikasi SiYokca
- Gambar 11 Kotak Saran
- Gambar 12 Meja Baca dengan Meja Cafe
- Gambar 13 Meja Baca untuk kegiatan diskusi
- Gambar 14 Koleksi Buku Baru di Instagram

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara
Lampiran 2	Transkrip Wawancara
Lampiran 3	Surat Izin Observasi Penelitian
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian
Lampiran 5	Surat Balasan Penelitian
Lampiran 6	Surat Ketersediaan menjadi Informan
Lampiran 7	Dokumentasi Foto



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan salah satu aktivitas yang sering dilakukan di perpustakaan. Kegiatan ini sangatlah penting di perpustakaan dikarenakan mampu mendukung pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Komunikasi juga merupakan aktivitas yang penting terutama bagi pengelola perpustakaan. Hal ini diakibatkan karena pengelola perpustakaan adalah individu yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada pemustaka, sehingga pengelola perpustakaan akan berjumpa dengan beragam karakter dan kepribadian pemustaka. Oleh karena itu, pengelola perpustakaan perlu meningkatkan komunikasinya agar pelayanan kepada pemustaka menjadi maksimal.¹

Peran perpustakaan dan pustakawan saling berkaitan erat. Di mana terdapat perpustakaan, di situ juga terdapat petugas perpustakaan yang siap melayani pengunjung dengan baik. Tugas pustakawan adalah memenuhi kebutuhan pemustaka dengan sebaik mungkin. Untuk menciptakan perpustakaan yang berkualitas, dibutuhkan pustakawan yang profesional dan terampil, serta memiliki etika yang baik. Profesi pustakawan mengharuskan mereka untuk bersikap terbuka, bekerja keras, melayani dengan sepenuh hati,

¹ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, Cet. 5 (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2022), 5.

dan mengutamakan pelayanan serta aspek kepribadian dan perilaku yang lainnya.²

Perpustakaan umum yaitu pelayanan publik yang seharusnya mampu memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh para pengunjung. Terdapat beberapa jenis pelayanan yang disediakan di perpustakaan umum, salah satunya adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi adalah layanan kepada pemustaka yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Namun, layanan sirkulasi perpustakaan tidak hanya itu saja, tetapi juga merupakan suatu kegiatan menyeluruh dalam memenuhi kebutuhan pemustaka melalui layanan sirkulasi.³

Pelayanan perpustakaan yang berkualitas sangat tergantung pada keahlian pustakawan dalam menyampaikan informasi pada pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan perlu mengembangkan keterampilan *interpersonal* dalam memberikan layanan di perpustakaan. Keterampilan *interpersonal* mencakup kumpulan perilaku seseorang yang memungkinkan untuk berkomunikasi secara efektif, dalam situasi tatap muka.⁴ Sedangkan dalam kondisi *online* atau tidak bertemu langsung dengan pustakawan, maka komunikasi masih bisa dilakukan dengan perantara media di mana pustakawan masih bisa memberikan informasi dan berkomunikasi dengan satu arah.

² Musrifah, "Sikap Pemustaka terhadap Pustakawan setelah Berkomunikasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta," *02 Desember 2019* Vol. 4, No. 2 (2019): 90–100, <http://dx.doi.org/10.29300/mkt.v4i2.2515>.

³ Rahayuning F, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007). 27.

⁴ Alo Liliweri, *Komunikasi Antarpersonal* (Jakarta: Prenadamedia Goup, 2017), 426.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Cut Maulia Agustin⁵ bahwa pustakawan dalam layanan deposit sebagian telah memiliki komunikasi *interpersonal* yang baik dan sebagian masih ada yang belum efektif, pustakawan dalam melakukan komunikasi berbeda-beda sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki. Kemudian keterampilan (*skill*) pustakawan di layanan Deposit dalam bahasa dan berkomunikasi yang lancar merupakan salah satu membangun komunikasi yang baik, sedangkan hambatan yang dihadapi pustakawan yaitu kesulitan dalam berbahasa asing dan juga penggunaan OPAC yang belum *ter-update*.

Kemampuan pustakawan dalam membangun suatu hubungan *interpersonal* dengan pemustaka menjadi sangat penting karena kunci keberhasilan pustakawan terletak pada keharmonisan hubungan. Memberikan layanan yang terbaik dapat berdampak positif pada kinerja pustakawan dalam mengelola perpustakaan, sebab komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka berhubungan dengan kualitas atau mutu layanan yang bagus.

Seorang pustakawan diharapkan mampu memahami bagaimana caranya berkomunikasi yang baik dan efektif kepada pemustaka, sesama pustakawan, maupun kepada pimpinan, agar masyarakat atau pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa nyaman, karena kenyamanan pemustaka dalam penelusuran informasi merupakan hal yang harus diutamakan oleh pustakawan. Oleh karena itu dibutuhkan keahlian khusus bagi pustakawan untuk memahami teknik berkomunikasi. Berangkat dari kondisi pustakawan

⁵ Cut Maulia Agustin, "Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Layanan Deposit di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh" (Banda Aceh, UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2022).

pada saat ini maka seorang pustakawan dituntut untuk mengetahui dan kemudian mempraktekkannya berbagai macam dan bentuk komunikasi agar perpustakaan yang dikelolanya mampu memahami kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat atau pemustaka.

Peningkatan mutu atau kualitas layanan harus dapat menyelenggarakan tugas pelayanan publik dengan kemauan dan kemampuannya, sehingga dapat bertanggung jawab dengan diri sendiri dalam menghadapi tantangan dan melihat peluang baru, tidak terpacu pada rutinitas dan memiliki kemampuan yang luas untuk memberikan layanan terbaik. Keberhasilan berbagai jenis layanan di perpustakaan tidak hanya tergantung pada pemberian informasi, tetapi juga dapat berpengaruh secara positif atau negatif dalam hal pelayanan.

Pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan akan menjadi tolak ukur untuk meningkatkan mutu atau kualitas layanan yang diberikan. Dapat dikatakan dalam proses komunikasi pustakawan sebagai komunikator dan pengunjung perpustakaan sebagai komunikan. Salah satu faktor yang mungkin menyebabkan kurang puasnya layanan perpustakaan dikarenakan tidak memiliki kemampuan komunikasi *interpersonal* dan kurang baiknya kualitas layanan yang diberikan.

Balai Layanan Perpustakaan unit Grhatama Pustaka DPAD DIY ialah sebuah lembaga yang menyediakan jasa layanan informasi. Seperti yang diketahui, keberhasilan pelayanan perpustakaan bergantung pada keahlian pustakawan. Dalam hal ini, pustakawan harus dapat beradaptasi dan menjalin

hubungan yang baik dengan pengunjung perpustakaan, serta berkomunikasi dengan bahasa yang sopan dan baik agar pengunjung merasa nyaman dan puas karena mendapat perhatian dari pustakawan.

Sebagai sebuah perpustakaan daerah yang terletak di Yogyakarta, kota yang terkenal sebagai pusat pendidikan dan objek wisata budaya, Perpustakaan Grhatama Pustaka menyediakan berbagai fasilitas bagi pengunjung dari berbagai latar belakang. Dengan bangunan tiga lantai, Perpustakaan Grhatama Pustaka memiliki 24 layanan perpustakaan. Diantaranya di lantai dasar terdapat (layanan koleksi anak, ruang bermain, ruang mendongeng, ruang musik, paludarium, dan bioskop/cinema 6D). Lantai 1 terdapat (front desk terkait layanan keterangan bebas pustaka dan pendaftaran atau perpanjangan kartu tanda anggota, layanan koleksi majalah dan koran, layanan koleksi braile, layanan koleksi umum, layanan referensi umum, kafetarian, dan auditorium), Lantai 2 terdapat (layanan koleksi digital, layanan koleksi langka, layanan koleksi tandon, layanan koleksi peraturan perundang-undangan, layanan koleksi skripsi, ruang seminar, dan ruang audio visual).

Penelitian ini memfokuskan pada pelayanan sirkulasi di layanan koleksi umum Grhatama Pustaka DPAD DIY sebagai lokasi penelitian, peneliti memilih lokasi tersebut karena sebelumnya sudah dilakukan pra-penelitian yang pada akhirnya lokasi tersebut sesuai dengan karakteristik dan permasalahan yang akan diteliti di salah satu layanan yaitu di layanan koleksi umum serta Grhatama Pustaka ini merupakan perpustakaan daerah yang

nantinya akan menjadi acuan yang berkaitan dengan kualitas layanan dan cara pustakawan membangun komunikasi *interpersonal* dengan pemustaka. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi *interpersonal* yang efektif dan baik sangat penting bagi pustakawan dalam melayani kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Grhatama Pustaka DPAD DIY bahwa peran pustakawan disana dibagi dan disesuaikan dengan bagian masing-masing berdasarkan dengan bidang dan jenis bagian, diantaranya di bagian layanan umum, layanan anak, bagian pengelolaan serta bagian pelestarian. Dalam meningkatkan kinerjanya, pustakawan dituntut untuk bisa memberikan kualitas layanan yang baik bagi pemustaka.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, ditemukan bahwa pustakawan dan pemustaka yang jarang dilakukan hanya berkomunikasi ketika pemustaka yang kebingungan berada di ruangan tersebut atau saat mencari koleksi tidak ada inisiatif dari pustakawan untuk menghampiri dulu tetapi pemustaka yang memulai berkomunikasi, padahal memberikan sebuah pelayanan bagus kepada pemustaka adalah tugas dari pustakawan. Kemudian dari segi mutu atau kualitas layanannya untuk keseluruhan layanan yang ada tidak ada sosialisasi atau informasi terkait manfaat dan kegunaan ruang tersebut, khusus di ruang koleksi umum yang akan saya teliti yaitu kekurangan ruang baca, wifi yang lambat, beberapa stop kontak yang tidak bisa digunakan, serta tidak adanya *display* buku-buku baru yang hanya di informasikan melalui sosial media saja.

Melihat realitas tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai proses komunikasi *interpersonal* dengan menggunakan teori Joseph A. Devito (*source and received, message, feedback, feedforward message, channel, dan noise*). Kemampuan komunikasi *Interpersonal* pustakawan pada bagian layanan sirkulasi atau layanan koleksi umum dengan menggunakan teori Joseph A. Devito dilihat dari lima kemampuan komunikasi *interpersonal* (*openness, empathy, supportiveness, positiveness, dan quality*). Layanan koleksi umum atau layanan sirkulasi berupa proses peminjaman, pengembalian, serta perpanjangan koleksi yang mempunyai fungsi sebagai penghubung antara koleksi dan pemakai perpustakaan. Untuk mutu layanan menggunakan teori Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L Berry dilihat dari lima dimensi mutu layanan (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness*).

Oleh Karena itu, petugas layanan yang bertanggung jawab atas koleksi umum harus selalu siap memberikan arahan dan menjawab pertanyaan pemustaka dengan cepat dan tepat. Jika terdapat komunikasi yang baik antara pemustaka dan pustakawan, maka standar layanan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan dapat diimplementasikan secara konsisten. Dengan demikian, perpustakaan dapat berjalan dengan lebih terarah dan mutu layanannya dapat sejalan dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan yaitu, sebagai berikut:

1. Bagaimana proses komunikasi *interpersonal* antara pustakawan dan pemustaka di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka DPAD DIY?
2. Bagaimana Kemampuan komunikasi *interpersonal* antara pustakawan dan pemustaka di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka DPAD DIY?
3. Bagaimana mutu atau kualitas layanan di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka DPAD DIY?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi *interpersonal* antara pustakawan dan pemustaka dalam peningkatan mutu layanan, bagaimana kemampuan komunikasi *interpersonal* antara pustakawan dan pemustaka dalam peningkatan mutu layanan dan bagaimana peningkatan mutu layanan di Balai Layanan Perpustakaan unit Grhatama Pustaka DPAD DIY.

D. Signifikansi Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan dalam menambah khazanah ilmu pengetahuan dibidang ilmu perpustakaan khususnya dalam mengkaji mengenai kemampuan komunikasi

interpersonal pustakawan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada pemustaka.

Secara Praktis bagi pustakawan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pustakawan agar terus mengembangkan kemampuan komunikasi *interpersonal* nya dalam menghadapi pemustaka dan mampu meningkatkan mutu atau kualitas layanannya khususnya di layanan koleksi umum. Sedangkan bagi instansi, hasil penelitian ini diharapkan sebagai sarana yang mampu memberikan masukan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan menjadi gambaran bagi perpustakaan lainnya dalam meningkatkan komunikasinya dengan pemustaka.

E. Kajian Pustaka

Dalam suatu penelitian ilmiah, tinjauan literatur bertujuan untuk mengenalkan pembaca pada penelitian sebelumnya yang berkaitan erat atau memiliki hubungan dengan penelitian ini. Selain itu, tujuan dari tinjauan sebelumnya adalah sebagai upaya peneliti untuk menemukan perbedaan dan kesamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian pada tesis ini. Tinjauan tentang kemampuan komunikasi *interpersonal* pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Grhatama Pustaka DPAD DIY menarik untuk dilakukan penelitian. Dari hasil penelusuran oleh peneliti, ditemukan penelitian sejenis yang menjadi titik acuan:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Cut Maulia Agustin⁶ berfokus pada “*Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Layanan Deposit di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh*”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deksriptif dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran pustakawan terhadap pentingnya membangun komunikasi *interpersonal* yang baik masih kurang. Hanya sedikit pustakawan yang memiliki kemampuan komunikasi *interpersonal* yang baik, sementara masih banyak pustakawan yang belum efektif dalam berkomunikasi. Pustakawan layanan deposit Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh menghadapi berbagai hambatan dan risiko, termasuk kesulitan dalam berbahasa asing.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Atma Jayakusuma⁷ berfokus pada “*Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar*”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan ini menunjukkan bahwa penggunaan komunikasi *interpersonal* masih belum sepenuhnya terlaksana. Terdapat beberapa keterampilan dalam komunikasi *interpersonal* seperti

⁶ Cut Maulia Agustin, “Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Layanan Deposit di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh” (Banda Aceh, UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2022)..

⁷ Atma Jayakusuma, “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar” (Makassar, UIN Alauddin Makassar, 2018).

sikap terbuka, empati, dukungan, dan sikap positif yang masih belum diterapkan dengan baik.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Risyoni Faqih Yusufa⁸ berfokus pada “Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Pustakawan terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Universitas Pamulang”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengaruh dukungan yang diberikan oleh pustakawan terhadap kepuasan pengunjung Perpustakaan Universitas Pamulang berada pada kategori yang rendah. Berdasarkan hasil seluruh variabel yang diteliti, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara komunikasi interpersonal dan kepuasan pengunjung di Universitas Pamulang adalah sedang.

Tabel 1. Perbandingan Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Cut Maulia Agustin berfokus pada “ <i>Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam</i>	2022	- Topik pembahasannya a kemampuan komunikasi <i>interpersonal</i> - Metode :	- Fokus pada layanan Deposit - Teori : Ketrampilan (<i>skill</i>),

⁸ Risyoni Faqih Yusufa, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Universitas Pamulang” (Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017).

	<i>Layanan Deposit di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh”.</i>		kualitatif deskriptif	pengalaman kerja (<i>work experience</i>), disiplin, tanggung jawab.
2.	Atma Jayakusuma berfokus pada “ <i>Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar</i> ”.	2018	- Topik Pembahasannya a penerapan komunikasi <i>interpersonal</i> - Teori : Yoseph Devito - Metode : Kualitatif Deskriptif	- Fokus ke melayani pemustaka
3.	<i>Ketiga</i> , penelitian yang dilakukan oleh Risyoni Faqih Yusufa berfokus pada “Pengaruh	2017	- Topik Pembahasannya a Pengaruh komunikasi <i>interpersonal</i>	- Fokus ke minat pengunjung - Metode : Kuantitatif

	Komunikasi <i>Interpersonal</i> Pustakawan terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Universitas Pamulang".		- Teori : Sikap keterbukaan, empati, dukungan	Deskriptif
--	--	--	--	------------

Berdasarkan ketiga karya diatas mempunyai persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu tentang komunikasi *interpersonal*. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian pertama memfokuskan kemampuan komunikasi *interpersonal* dalam layanan Deposit sedangkan peneliti lakukan berfokus pada layanan sirkulasi atau ruang koleksi umum, serta mutu atau kualitas layanannya. Penelitian kedua, memfokuskan penerapan komunikasi *interpersonal* dalam melayani pemustaka, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan memfokuskan komunikasi *interpersonal* dalam meningkatkan mutu layanan. Penelitian ketiga fokus penelitiannya yaitu komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan pengunjung, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan fokus pada kemampuan komunikasi *interpersonal* terhadap mutu layanan. Dapat disimpulkan bahwa dari kajian pustaka yang sudah dilakukan, komunikasi *interpersonal* pada umumnya dilakukan di perpustakaan perguruan tinggi jarang sekali dilakukan di

perpustakaan di perpustakaan umum, tapi dalam penelitian ini saya lakukan di salah satu layanan yaitu koleksi umum di Grhatama Pustaka yang merupakan perpustakaan umum atau perpustakaan daerah dan dengan beberapa teori rujukan untuk memperkaya analisis penulis.

F. Kerangka Teori

1. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Dalam bahasa latin, kata komunikasi berarti "*communicatio*" yang berarti "pemberitahuan" atau "pertukaran pikiran".⁹ Pada umumnya, dalam suatu proses berkomunikasi perlu terdapat unsur-unsur yang kesamaan makna supaya terjadi pertukaran gagasan dan pemahaman antara pelaku komunikasi (pengirim pesan) dan penerima pesan (komunikannya). *Transfer informasi* diartikan sebagai suatu proses komunikasi dan *message* diartikan sebagai pesan atau sebagai pengirim pesan dan penerima pesan. Tujuan dalam proses komunikasi adalah untuk memperoleh pemahaman secara bersama (*mutual understanding*) antara kedua belah pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Dengan begitu, tujuan komunikasi dalam proses komunikasi adalah pengirim pesan mampu mengirimkan pesan atau informasi tersebut kepada penerima pesan.

Pada dasarnya, komunikasi adalah berlangsungnya proses sosial yang terjadi antara individu. Kata proses sendiri mengandung arti adanya

⁹ Tommy Suprpto, *Pengantar Ilmu Komunikasi: dan Peran Manajemen dalam Komunikasi* (Yogyakarta: Caps, 2011), 5.

serangkaian tindakan atau perubahan serta peristiwa dalam jangka waktu tertentu demi mencapai hasil yang diinginkan.¹⁰ Menurut D.Lawrence dkk bahwa komunikasi adalah proses pertalian antara individu dalam sebuah proses informasi dan secara bersama-sama informasi tersebut saling membagi atau menggunakan.¹¹

Didalam penelitian ini, komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan layanan perpustakaan sehingga akan menambah nilai kepuasan kepada pemustaka yang dilakukan antara pustakawan dan pemustaka. Dalam komunikasi tersebut, terdapat upaya untuk mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan baik oleh pemustaka maupun oleh pustakawan itu sendiri.

b. Jenis-Jenis Komunikasi

Menurut Devito, jenis-jenis komunikasi dibagi menjadi empat antara lain:¹²

- 1) Komunikasi Antarpribadi (*interpersonal*), adalah proses komunikasi yang dilakukan secara *face to face* dan berlangsung antara dua orang atau lebih.
- 2) Komunikasi Kelompok Kecil, adalah komunikasi yang anggotanya saling berinteraksi satu dengan lainnya yang dilakukan secara tatap muka dan berlangsung antara tiga orang atau lebih.

¹⁰ Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi* (Bandung: Armico, 2004), 34.

¹¹ Lawrence D Kincaid, "The Convergence Model of Communication," (New York: A division of mac millio Co, Inc, 2016,), 718.

¹² Joseph A. DeVito, *The Interpersonal Communication Book*, 14 edition (Boston: Pearson, 2016), 19.

- 3) Komunikasi Massa merupakan komunikasi yang menyampaikan pesan kepada komunikan dengan jumlah banyak dengan menggunakan media massa sebagai saluran masal melalui alat-alat yang bersifat mekanis seperti televisi, koran, radio, dan film. Ciri khas dari komunikasi massa adalah pesan yang bersifat terbuka, komunikasi yang berlangsung hanya satu arah, respon yang lambat atau tertunda dan sangat terbatas.
- 4) Komunikasi Publik, merupakan suatu proses komunikasi dimana pesan disampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka di hadapan audiens yang lebih besar. Meskipun berlangsung secara tatap muka, namun komunikasi publik ini memiliki ciri yang berbeda dengan komunikasi *interpersonal* atau pribadi sehingga memiliki karakteristik yang unik.¹³

c. Unsur atau Komponen Komunikasi

Istilah “unsur” atau “komponen” dalam Kamus Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai bagian dari semua aspek yang membentuk suatu aktivitas atau kegiatan tertentu.¹⁴ Oleh karena itu, komunikasi dapat diartikan sebagai tindakan, prosedur, atau perbuatan yang timbul karena adanya faktor-faktor komunikasi.¹⁵ Unsur atau komponen komunikasi dapat diidentifikasi sebagai berikut:

¹³ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, cet. 5, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2022), 12.

¹⁴ KBBI, “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),” 2016, <https://kbbi.web.id/>. Diakses pada tanggal 13 Mei 2023.

¹⁵ Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: Remaja Rosdakarya, n.d.), 5.

- 1) Komunikator merupakan pengiriman pesan oleh seseorang yang kemudian pesan tersebut diproses dengan sudah merencanakan dan mempertimbangkan dalam pikiran. Perencanaan dan proses tadi akan diteruskan ke tahap menciptakan pesan. Dengan begitu, penciptaan pesan dilakukan untuk kemudian dikirim melalui saluran tertentu kepada orang atau pihak lain.
- 2) Komunikan adalah seseorang yang menerima pesan dan juga mampu menafsirkannya serta menganalisis pesan tersebut agar maknanya dapat dipahami.
- 3) Pesan adalah isi dari komunikasi itu sendiri yang pada hakikatnya menjadi sebuah komponen. Umumnya, pesan memiliki sifat yang abstrak. Namun, untuk memastikan pesan dapat dikirim dan diterima oleh penerima, harus diubah menjadi konkret.
- 4) Media ialah alat yang digunakan oleh seorang komunikator sampai ke komunikasinya untuk menyampaikan sebuah pesan tersebut baik berlangsung secara tatap muka (*face to face*) atau dengan media maupun tanpa media (*nonmediated communication*).¹⁶
- 5) Efek komunikasi adalah pengaruh yang dihasilkan pesan komunikator pada penerima pesan. Terdapat tiga tingkat dampak pada penerima pesan.
 - a. Kognitif (seseorang memperoleh pengetahuan tentang sesuatu)

¹⁶ Dani Vardiansyah, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), 25.

- b. Afektif (perasaan seseorang terhadap sesuatu, misalnya mendukung atau menolak)
 - c. Psikomotorik (gerakan fisik seseorang untuk melakukan sesuatu).¹⁷
- 6) Umpan balik atau *feedback*, ialah respons maupun reaksi individu penerima pesan setelah menerima paparan informasi. Dalam komunikasi yang dinamis, seperti diungkapkan, pengirim pesan dan penerima pesan secara terus-menerus bertukar peran. Oleh karena itu, pengembalian informasi pada dasarnya juga merupakan pesan, yaitu ketika penerima pesan berperan sebagai pengirim pesan.

2. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi *Interpersonal*

Secara umum, komunikasi *interpersonal* adalah komunikasi antara individu secara langsung, di mana setiap individu tersebut terlibat dalam proses komunikasi yang satu sama lainnya saling mempengaruhi.¹⁸ Menurut R Wayne Pace dalam Cangara, komunikasi *interpersonal* adalah proses pengirim dan penerima pesan dalam menyampaikan dan merespon pesan tersebut yang dilakukan antara dua orang atau lebih secara *face to face*.¹⁹

¹⁷ Ujang Saefullah, *Kapita Selekta Komunikasi: Pendekatan Agama Dan Budaya* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007.), 60.

¹⁸ Sapril, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan," *Jurnal Iqra* Vol. 05, no. 1 (2011): Hlm. 07.

¹⁹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, 17th ed. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018), 73.

Yaumi menyatakan bahwa kecerdasan intelektual berbeda dengan kecerdasan *interpersonal*, bahwa seseorang yang pintar dalam intelektual tidak selalu memiliki kemampuan komunikasi *interpersonal* yang baik.²⁰ Malcolm R. Parks mendefinisikan komunikasi *interpersonal* adalah komunikasi yang secara alami yang dilakukan oleh dua orang dalam suatu kelompok kecil dan bersahaja tentang diri.²¹ Dalam komunikasi *interpersonal* bahwa yang dianggap paling penting bukan terkait intensitasnya dalam berkomunikasi tapi lebih ke bagaimana komunikasi tersebut tetap terjaga, maka perlu adanya faktor pendukung.²²

Menurut Joseph A. Devito²³ komunikasi *interpersonal* adalah suatu proses mengirim dan menerima informasi dari satu individu ke individu lain, atau dari sebuah kelompok kecil maupun besar, sehingga menghasilkan respons balik. Sementara itu, Deddy Mulyana memaparkan bahwa komunikasi *interpersonal* merupakan komunikasi yang dilakukan secara tatap muka dan diantara orang-orang secara langsung, yang memungkinkan tiap-tiap peserta untuk memahami tanggapan orang lain dengan cara verbal maupun non-verbal.²⁴ Komunikasi menjadi media atau jembatan bagi seseorang untuk menjalankan proses hidupnya, sehingga

²⁰ Muhammad Yaumi and Nurdin Ibrahim, *Pembelajaran Berbasis Kecerdasan Jamak (Multiple Intelligence): Mengidentifikasi dan Mengembangkan Multitalenta Anak*, 2nd ed. (Jakarta: Prenadamedia, 2016).

²¹ Malcolm R. Parks, *Ideology in Interpersonal Communication off the Couch and into the Word*, 5th ed. (New Brunswick, NJ: Transaction, 2018), 3, Diambil tanggal 26 Januari 2023 dari <http://www.google.com/books?hl=id&lr=&id..>

²² Hadyan Aldio Galih and Kiki Fauziah, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok," *Paradigma, Jurnal Kajian Budaya* 9, no. 1 (April 12, 2019): Hlm. 32, <https://doi.org/10.17510/paradigma.v9i1.223>.

²³ Joseph A. DeVito, *Komunikasi Antar Manusia* (Jakarta: Profesional Books, 2019), 10.

²⁴ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 81.

manusia membutuhkan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang disebut dengan makhluk sosial.²⁵

Berdasarkan pandangan para ahli, komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai komunikasi antara dua orang atau lebih yang saling bertukar pesan dalam waktu yang sama. Dalam konteks komunikasi tatap muka antara pustakawan dan pemustaka, keduanya dapat mengirim dan menerima pesan melalui panca indra yang dimiliki.

b. Tujuan Komunikasi *Interpersonal*

DeVito menyatakan: “*the five major purpose of interpersonal communication are to learn about self, others, and the world: to relate to others and to form relationship: to influence or control the attitudes and behaviours of others: to play or enjoy oneself: to help others*”.²⁶

Menurut DeVito tujuan komunikasi *interpersonal* memiliki lima tujuan antara lain:

1) Belajar tentang diri sendiri

Tujuan komunikasi *interpersonal* ini tidak hanya belajar tentang diri sendiri, tapi juga tentang orang lain dan bahkan tentang dunia.²⁷ Dengan berkomunikasi secara interpersonal dengan seseorang, kita dapat mengetahui identitas dan pandangan orang tersebut terhadap diri kita, sehingga kita dapat memperoleh pemahaman tentang diri kita sendiri. Komunikasi dengan orang lain

²⁵ Silfia Hanani, *Komunikasi Antarpribadi: Teori dan Praktik* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017), 11.

²⁶ Jeanette Plauche Parker and Lucy Gremillion Begnaud, *Developing Creative Leadership* (Portsmouth: Teacher Ideas Press, 2004), 15.

juga memungkinkan kita untuk memperluas jaringan sosial dan memperoleh pengetahuan yang lebih luas tentang lingkungan dan dunia di sekitar kita. Oleh karena itu, semakin sering kita berkomunikasi dengan orang lain, semakin banyak yang dapat kita pelajari.

2) Hubungan orang lain untuk membangun suatu ikatan

Tujuan komunikasi dalam hal ini yaitu untuk membangun suatu ikatan (*relationship*) dan dapat menjalin hubungan dengan orang lain.²⁸ Dengan kita menggunakan komunikasi *interpersonal* maka dapat mengenal seseorang dan jika komunikasi *interpersonal* dilakukan secara efektif dan insentif maka akan terciptanya ikatan batin yang erat. Komunikasi ini terjadi ketika merawat atau membangun persahabatan dengan orang yang belum dikenal atau belum akrab. Dengan cara ini, maka ikatan kekeluargaan tetap terjaga dengan baik melalui komunikasi *interpersonal*.

3) Mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain

Tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain.²⁹ Dalam kegiatan komunikasi *interpersonal*, tujuannya adalah untuk memengaruhi atau mengajak orang lain agar memiliki pandangan, pendapat, atau tindakan yang sejalan dengan yang kita harapkan.

²⁸ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 13.

²⁹ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 14.

4) Menenangkan diri sendiri

Tujuan dari komunikasi *interpersonal* adalah untuk menenangkan diri sendiri atau menghibur diri.³⁰ Banyak komunikasi *interpersonal* yang dilakukan tanpa tujuan yang terdefinisi dengan jelas, hanya berbincang-bincang tanpa arah yang pasti, untuk mengurangi kelelahan setelah beraktivitas sepanjang hari, atau hanya untuk mengisi waktu luang agar tidak merasa bosan saat bekerja. Meskipun terlihat sepele, namun jenis komunikasi ini memiliki peran penting dalam menjaga keseimbangan emosi dan kesehatan mental.

5) Membantu orang lain

Tujuan komunikasi *interpersonal* ini adalah untuk memberikan bantuan pada orang lain dalam menyelesaikan masalahnya dengan berdiskusi. Karakteristik dari komunikasi *interpersonal* yang melibatkan tatap muka dan interaktif memungkinkan proses berjalan dengan efektif, sehingga baik pengirim maupun penerima pesan dapat mengakhiri komunikasi dengan perasaan lega dan memperoleh hasil yang diinginkannya.³¹

c. Fungsi Komunikasi *Interpersonal*

Komunikasi sering dipandang sebagai hal yang sangat luas, bukan hanya sekadar pertukaran berita atau pesan, namun juga melibatkan

³⁰ Kadar Nurjaman, *Komunikasi Dan Public Relation: Panduan Untuk Mahasiswa, Birokrat Dan Praktisi Bisnis* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 37.

³¹ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, Cet. 5 (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2022), 15.

aktivitas individu dan kelompok dalam pertukaran pesan, data, fakta, dan gagasan.³² Maka fungsi komunikasi *interpersonal* adalah sebagai berikut:

1) Informasi

Mengumpulkan, menyimpan, memproses, menyebarluaskan informasi, data, gambar, serta pesan opini dan komentar yang diperlukan agar dapat memahami dan merespons situasi lingkungan dan orang lain secara tegas sehingga dapat membuat keputusan yang tepat.

2) Perdebatan dan Diskusi

Menyajikan dan bertukar informasi yang dibutuhkan untuk memungkinkan kesepakatan atau penyelesaian perbedaan pendapat terkait masalah publik, memberikan bukti-bukti yang relevan yang diperlukan untuk kepentingan masyarakat.

3) Pendidikan

Transfer pengetahuan dengan tujuan mendorong kemajuan intelektual, membentuk karakter dan membuktikannya, serta memberikan pendidikan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam semua aspek kehidupan.

4) Motivasi

Menjelaskan tujuan dan setiap masyarakat, mendorong untuk menentukan pilihan dan keinginan serta dari individu dan kelompok dalam mencapai keinginannya.

³² Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 12.

5) Integrasi

Menyediakan bagi individu maupun kelompok untuk mendapatkan pesan yang yang diperlukan agar dapat mengenal, mengerti dan menghargai kondisi dan keinginan orang lain.

d. Proses Komunikasi Interpersonal

Menurut DeVito mengkonstruksikan model komunikasi interpersonal umum (*A Model of Some Universal of Interpersonal Communication*) sebagai berikut :

1) *Source-Receiver* (Pengirim-Penerima)

Komunikasi *interpersonal* berlangsung ketika minimal dua individu saling berinteraksi. Setiap individu yang terlibat berperan sebagai sumber (pembentuk dan pengirim pesan), serta penerima (penangkap dan penafsir pesan). Proses menciptakan pesan disebut encoding, sementara proses memahami dan memberi arti pada pesan yang diterima disebut decoding. Orang yang melakukan encoding disebut encoder (source) sedangkan orang yang melakukan decoding disebut decoder (receiver). Proses encoding dan decoding dilaksanakan untuk menjelaskan bahwa kedua tindakan tersebut dilakukan bersama-sama dengan partisipasi manusia dalam komunikasi. Karena masing-masing individu dalam proses komunikasi berfungsi sebagai encoding dan decoding secara bersamaan. Contoh encoding adalah berbicara atau menulis, contoh decoding adalah mendengar atau membaca. Seseorang dikatakan

melakukan kedua proses ini sekaligus karena saat berbicara, manusia juga mendengar sendiri apa yang diucapkannya dan saat menulis, ia juga melihat apa yang ditulisnya.

2) *Message* (Pesan)

Pesan adalah sinyal yang bekerja sebagai stimulus bagi komunikan (*receiver*). Pesan bisa berbentuk suara, tampilan visual, sentuhan, bau, rasa, atau kombinasi. Pesan bisa terjadi karena disengaja (*intentional*), maksudnya lewat suatu pengaturan strategi yang sudah direncanakan atau bahkan karena asal bicara, kegugupan dan lainnya yang tidak disengaja (*unintentional*). Syarat utama yang diperlukan untuk terjadinya interaksi antar personal ialah dapat terkirim dan diterimanya informasi yang menyampaikan tujuan dan emosi seseorang kepada lawan bicaranya. Umumnya, informasi disampaikan secara lisan, tetapi pada umumnya informasi terjadi melalui penggabungan keduanya.

3) *Feedback* (Umpan Balik)

Umpan Balik adalah efek atau reaksi yang muncul dari pesan yang akan disampaikan. Hal itu terjadi karena penyampaian pesan juga mendengar apa yang dikatakan atau melihat apa yang ditulis.

4) *Feedforward Message* (Kata Pengantar)

Kata pengantar adalah kumpulan informasi yang diberikan sebagai pengantar sebelum pengirim pesan mengirim informasi utama

yang berfungsi sebagai pembuka komunikasi, pengantar pesan, dan meyakinkan pesan tersebut tersampaikan dengan baik.

5) *Channel* (Media)

Media dapat diartikan sebagai sarana untuk mengirimkan pesan dari pengirim ke penerima. Elemen ini menjadi penghubung antara pengirim dan penerima. Media dapat berupa pertemuan langsung, panggilan telepon, e-mail, grup, dan sebagainya

6) *Noise* (hambatan)

Dalam pelaksanaannya, proses komunikasi seringkali terhambat karena adanya gangguan. Hambatan merupakan gangguan pada setiap elemen komunikasi yang menghalangi penerima dalam menerima pesan dan sumber dalam mengirimkan pesan. Noise dianggap terjadi dalam suatu sistem komunikasi apabila pesan yang disampaikan berbeda dengan pesan yang diterima. Saat source memberikan pesan kepada receiver, noise bisa muncul di komunikator (source) karena kendala kurang kerasnya suara dalam menyampaikan kepada komunikan. Penerima pesan (receiver) juga mengalami hambatan seperti kesulitan dalam memahami pesan yang diterima. Hambatan dapat muncul pada unsur pesan, karena pesan yang disampaikan tidak jelas artinya. Hambatan juga dapat terjadi pada unsur saluran komunikasi (channel), karena adanya bencana alam seperti gempa bumi atau tsunami yang menghambat semua jalur

komunikasi.³³

e. Kemampuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Yoseph A. Devito memandang komunikasi *interpersonal* yang efektif berdasarkan *humanistic model* yang menunjukkan bahwa kualitas komunikasi *interpersonal* yang efektif ditentukan oleh lima kemampuan, sebagai berikut

1) *Openness* (keterbukaan)

Keterbukaan di sini merujuk pada komunikasi *interpersonal* yang efektif jika ada keinginan untuk terbuka terhadap lawan bicara, reaksi yang jujur terhadap pesan yang disampaikan, dan penghargaan selama terjadinya proses komunikasi yang disampaikan melalui perasaan dan pemikirannya. Pelaku komunikasi akan menjadi terbuka dengan situasi seperti ini tentang perasaan dan pemikiran mereka, dan masing-masing pihak akan bertanggung jawab atas apa yang mereka sampaikan.

2) *Empathy* (empati)

Empati adalah kemampuan untuk merasakan perasaan orang lain tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Dengan empati, kita dapat memahami secara emosional dan intelektual apa yang telah dialami oleh orang lain. Penting untuk mengekspresikan empati agar lawan bicara kita merasakan bahwa kita memahami perasaannya, sehingga dapat meningkatkan efektivitas komunikasi.

³³ Immanuel Khomala Wijaya, "Proses Komunikasi Interpersonal Bawahan Tuna Rungu-Wicara dengan Atasannya (Supervisor) di Gunawangsa Hotel Manyar Surabaya." Vol. 5, no. 1 (2017). 3-5.

3) *Supportiveness* (mendukung)

Komunikasi interpersonal akan menjadi efektif jika tercipta suasana yang mendukung yang dapat terwujud jika proses komunikasi bersifat deskriptif dan tidak mengevaluasi, serta lebih fleksibel dan tidak kaku. Oleh karena itu, gunakanlah kata-kata atau kalimat yang bisa memahamkan lawan bicaranya dalam proses penyampaian pesan dan juga jangan memberikan penilaian atas pesan yang disampaikan, kemudian mendengarkan lawan bicara sampai selesai dan tidak mengubah pendapat jika memang diperlukan dan menunjukkan bahwa setiap individu berhak terlibat dalam komunikasi.

4) *Positiveness* (sikap positif)

Sikap positif diperlihatkan melalui bentuk sikap dan tindakan. Dalam hal sikap, hal ini menandakan bahwa semua pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki pandangan positif dan tidak curiga dan berprasangka yang buruk. Dalam hal tindakan, hal ini mengacu pada tindakan yang sesuai dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu melakukan aktivitas secara konkret untuk membangun kerjasama.

5) *Equality* (kesetaraan)

Dalam komunikasi *interpersonal* yang efektif penerimaan dan persetujuan orang lain juga akan menjadi lawan bicara. Penting untuk diingat bahwa semua orang memiliki nilai dan memiliki potensi untuk memberikan hal yang penting kepada orang lain. Kesetaraan dalam

komunikasi *interpersonal* itu harus dijaga tidak membeda-bedakan dalam hal pergantian peran sebagai pembicara maupun pendengar.³⁴

Informasi yang tertera di atas menjelaskan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan dengan efektif proses komunikasi *interpersonal*. Sebaiknya, semua keterampilan tersebut dimiliki oleh setiap individu yang terlibat dalam komunikasi *interpersonal*. Namun, DeVito memberikan pendapatnya bahwa situasi dan budaya yang berbeda dapat mempengaruhi penerapan keterampilan tersebut oleh individu yang terlibat dalam komunikasi. Oleh karena itu, komunikasi *interpersonal* yang efektif mempunyai aturan-aturan yang harus diterapkan secara fleksibel

f. Faktor Komunikasi Interpersonal

Menurut Rakhmat³⁵ bahwa ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya komunikasi *interpersonal* diantaranya:

- 1) Komunikasi *interpersonal* mengenai peristiwa dan beberapa pengalaman yang diperoleh melalui penafsiran pesa dan kesimpulan informasi untuk membedakan manusia ini bukan sebagai objek tapi sebagai subjek.
- 2) Konsep diri menurut Brooks³⁶, berpendapat bahwa konsep diri adalah Perasaan individu tentang dirinya sendiri dan pandangannya tentang dirinya.

³⁴ Yoseph Devito dalam Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*, 1st ed. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 82-84.

³⁵ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011).

³⁶ William D. Brooks and Philip Philip, *Konsep Diri Manusia* (Jakarta: EGC, 2003), 42–

- 3) Atraksi interpersonal menurut Barnlund³⁷ yaitu untuk mengetahui siapa yang tertarik dan siapa yang akan menghindari siapa. Hal demikian komunikasi *interpersonal* yang terjadi dapat meramalkan arus informasi.
- 4) Bisa diperoleh dengan mengetahui siapa yang tertarik pada siapa atau siapa yang menghindari siapa. Hal ini membantu individu untuk meramalkan arus komunikasi interpersonal yang akan terjadi.

Dengan demikian faktor komunikasi *interpersonal* ini dapat mempengaruhi dalam diri sendiri dan menjadi keberlangsungan dalam kehidupan sehari-hari.

g. Hambatan Komunikasi Interpersonal

Dalam komunikasi *interpersonal* yang terjadi antara individu dengan individu yang lain, Devito³⁸ menyebutkan terdapat tiga aspek dalam hambatan komunikasi *Interpersonal* yaitu:

- 1) Hambatan fisik merujuk pada segala bentuk gangguan yang berasal dari luar komunikator dan komunikan. Sebagai contoh, suara mobil yang melintas atau suara gangguan dari komputer dapat mengganggu pembicaraan yang sedang berlangsung.
- 2) Hambatan Semantik, adalah hambatan yang muncul karena pengirim pesan dan penerima pesan terjadi perbedaan bahasa dan arti, yang menyebabkan hambatan dalam berkomunikasi karena bahasa yang

³⁷ Dean C. Barnlund, *Interpersonal of Communication* (Boston: Hongtong Mefflin, 2004).

³⁸ Yoseph Devito dalam Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*, 1st ed. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 28.

bebeda antara kedua orang tersebut atau ketika pengirim pesan menggunakan istilah yang sulit dipahami oleh penerima pesan.

- 3) Hambatan Psikologis, hambatan ini muncul dari batin seseorang yang disebabkan oleh perasaan dan anggapan personal, kemampuan atau ketidakmampuan alat panca indera, hambatan ini juga terjadi karena kesalahpahaman oleh penerima pesan, kurang perhatian, dan kelemahan dalam mengingat apa yang diucapkan oleh pengirim pesan.

3. Mutu atau Kualitas Layanan

a. Pengertian Mutu Layanan

Mutu atau yang biasa disebut dengan kualitas adalah suatu standar yang dijadikan untuk proses penilaian yang sudah ditetapkan untuk mengevaluasi hasil dari suatu tindakan. Dalam menentukan standar penilaian tersebut selanjutnya itu yang akan menimbulkan tantangan itu sendiri. Dengan mencari persamaan beberapa elemen mutu ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk mengatasi hal tersebut.

Mutu didefinisikan oleh Juran³⁹ sebagai layanan yang unggul dalam memenuhi keinginan pengguna, kualitas atau mutu adalah hasil dari kepemimpinan yang efektif dengan melakukan tindakan yang tepat sejak awal penggunaan layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Hunt juga menggambarkan mutu atau kualitas sebagai upaya untuk memenuhi harapan pengguna dengan menggunakan serangkaian kebijakan, struktur

³⁹ V. Daniel Hunt, *Managing for Quality: Integrating Quality and Business Strategy*, APICS Series (Homewood, Illinois, 2013).

pendukung dan prinsip yang diterapkan secara berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Proses perbaikan kualitas menjadi bagian integral dari upaya ini.

Layanan pada hakikatnya merupakan serangkaian tindakan dalam memenuhi kebutuhan melalui aktifitas orang lain, sehingga layanan merupakan suatu proses yang berjalan terus menerus. Pelayanan perpustakaan adalah suatu usaha dari perpustakaan untuk memberi kesempatan pada pengguna perpustakaan dalam memanfaatkan sumber-sumber perpustakaan dan fasilitas lainnya secara maksimal.⁴⁰ Apabila pelayanan yang diterima oleh pemustaka tidak memenuhi harapannya, maka timbul rasa ketidakpuasan yang mereka rasakan. Dengan buruknya kualitas pelayanan, dikhawatirkan pemustaka akan merasa sangat tidak puas dengan layanan tersebut.⁴¹

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas atau mutu layanan adalah usaha untuk memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna atau pemustaka dari segi materi dan spiritual. Keberhasilan layanan tergantung pada sikap pustakawan atau staf perpustakaan dalam melayani pemustaka, serta prosedur dan kecepatan yang diterapkan dalam perpustakaan untuk memudahkan peminjaman, pengembalian, dan pencarian informasi yang dibutuhkan. Selain itu, perhatian terhadap koleksi juga harus selalu diperbarui. Oleh karena itu,

⁴⁰ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 12th ed. (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 27.

⁴¹ Himayah, *Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi*. Vol. 1, No. 1 (2013): Hlm. 1-6.

pustakawan saat ini harus memiliki pengetahuan yang luas dalam berbagai disiplin ilmu.

b. Konsep Peningkatan mutu Layanan Perpustakaan

Didalam perpustakaan kualitas atau mutu layanan menjadi faktor penting dan wajib oleh para pustakawan untuk diprioritaskan. Saat seorang pengunjung datang ke perpustakaan, banyak aspek yang akan dinilai. Jika pengunjung bisa merasakan sikap ramah, aturan yang mudah diikuti, serta pelayanan yang menyenangkan, maka perpustakaan akan selalu menjadi tempat yang diinginkan oleh semua orang. Namun, jika pelayanan di perpustakaan kurang baik dalam hal sikap pelayanannya dan aturan yang rumit, hal tersebut akan menjadi masalah serius yang perlu segera diatasi oleh kepala perpustakaan.

Menurut Darmono dalam jurnal Ilmu Manajemen⁴² dalam meningkatkan mutu layanan maka rangkaian kegiatan perpustakaan perlu memperhatikan layanannya, berikut ini beberapa konsep dalam memperbaiki mutu layanan antara lain:

- 1) Layanan selalu mengutamakan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Orientasi yang diinginkan adalah pelayanan yang cepat, akurat, dan tepat sasaran. Dalam melayani pemustaka, perpustakaan harus sesuai dengan kebutuhan mereka dan dengan berkembangnya teknologi perpustakaan harus selalu mencari informasi terbaru.

⁴² Sitti Nur Faizah and Maskuri Sutomo, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Koleksi Buku terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Perpustakaan SMA Negeri 6 Sigi," *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)* 7, no. 3 (July 3, 2021): 237–47, <https://doi.org/10.22487/jimut.v7i3.241>.

Artinya, pemustaka harus menjadi faktor penting dan utama dalam menentukan kebijakan perpustakaan.

- 2) Layanan yang diberikan haruslah konsisten, adil, merata, dan tidak diskriminatif terhadap status sosial pemustaka. Sebagai pustakawan, perlu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pengunjung perpustakaan tanpa terkecuali, menyikapi pemustaka sebagai satu kesatuan. Tujuannya adalah untuk memastikan kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan.
- 3) Layanan perpustakaan didasari oleh peraturan yang jelas dan tujuan untuk memaksimalkan fungsi pelayanan. Petugas perpustakaan memiliki kemampuan untuk mengatur prosedur pelayanan dan memberikan fungsi serta aturan yang jelas.
- 4) Layanan dilakukan dengan memperhatikan faktor-faktor seperti kecepatan, kemudahan, dan efisiensi administrasi yang baik. Pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka harus mempunyai keterampilan yang baik dengan memperhitungkan faktor tersebut sesuai dengan harapan. Jika pemberian layanan bisa mencapai tujuan dan sesuai harapan oleh pustakawan, tetapi tidak sesuai dengan harapan dan faktor-faktor yang ada, maka dapat dikatakan bahwa pustakawan masih rendah dalam hal kompetensi.

c. Dimensi-dimensi pelayanan yang bermutu

Dengan melakukan survei, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry telah menetapkan suatu standar dimensi untuk mengevaluasi kualitas layanan,

yang kemudian dikenal sebagai Servqual dan terdiri dari sepuluh dimensi. Seiring waktu, kesepuluh komponen tersebut telah digabungkan menjadi lima dimensi yang digunakan sebagai acuan oleh pelanggan dalam menilai pelayanan yang diberikan.⁴³

Tabel 2. Hubungan 5 Dimensi *Servqual* dengan 10 dimensi Original kualitas

Dimensi	<i>Tangible</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphaty</i>
<i>Tangible</i>					
<i>Reliability</i>					
<i>Responsiveness</i>					
<i>Competence</i>					
<i>Courtesy</i>					
<i>Credibility</i>					
<i>Security</i>					
<i>Access</i>					
<i>Communications</i>					
<i>Understanding costumer</i>					

(Sumber :Zeithaml, 1990 dalam Kurniawan, 2008)

⁴³ Jimmy Ellya Kurniawan, *Self Efficacy Pada Tenaga Penjualan Asuransi Ditinjau Dari Gaya Kepemimpinan Transformasional Atasan*, *Phronesis (Misc)* Vol. 10, No. 1 (2010): Hlm. 34-44.

- 1) *Tangibles* (bukti fisik) adalah kemampuan organisasi untuk menunjukkan prasarana fisik dan kondisi lingkungan sekitarnya sebagai bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Bukti fisik ini mencakup hal-hal yang terlihat secara fisik seperti fasilitas, peralatan, penampilan staf, dan kebersihan. Oleh karena itu, bukti langsung merupakan indikator yang paling konkret dan dapat berupa semua fasilitas yang dapat dilihat secara nyata.
- 2) *Reliability* (keandalan), mencakup kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan, tepat, dan dapat dipercaya. Kinerja harus memenuhi harapan pemustaka yang mencakup ketepatan waktu, pelayanan tanpa kesalahan, dan tingkat akurasi yang tinggi. Keandalan juga mencakup keterampilan dalam menanggapi masalah atau kebutuhan pemustaka secara keseluruhan serta memberikan layanan yang wajar dan akurat.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), mencakup keterampilan dalam membantu pengunjung dan menawarkan layanan yang cepat dan akurat dengan memberikan informasi yang jelas. Menyebabkan pengunjung merasa tidak puas jika mereka harus menunggu tanpa alasan yang jelas, sehingga layanan menjadi buruk. Oleh karena itu, memberikan layanan dengan cepat adalah tindakan yang responsif atau tanggap dari petugas untuk memenuhi kebutuhan pengunjung.
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup jaminan pemahaman, pengetahuan, keterampilan, dan etika petugas perpustakaan dalam membangun

kepercayaan pemustaka terhadap mereka. Jaminan ini mencakup komunikasi, kredibilitas, keamanan, keahlian, dan sopan santun.

- 5) *Emphaty* (empati), Yakni menunjukkan perhatian yang jujur dan bersifat personal atau individual yang diberikan pada pemustaka dengan berusaha memahami keinginan pemustaka. Sebuah organisasi diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pemustaka, memahami kebutuhan mereka secara khusus, serta memiliki waktu operasional yang nyaman bagi pemustaka. Empati adalah perhatian yang dilakukan secara personal terhadap pemustaka dengan menempatkan diri pada posisi atau situasi pemustaka.⁴⁴

d. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan

Kualitas layanan menurut Obson dan Plastik dalam Hermon⁴⁵ merupakan suatu organisasi yang dipengaruhi oleh tujuan organisasi, sistem intensif yang dipakai, sistem akuntabilitas dan struktur kekuasaan. Dalam pengembangan kualitas layanan terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kualitas layanan antara lain:

- 1) Mengukur seberapa besar harapan pelanggan terhadap pelayanan. Sebuah perpustakaan atau organisasi harus dapat mengevaluasi seberapa besar harapan yang timbul terhadap pelayanan yang diberikan kepada pemustaka.
- 2) Menetapkan di mana fokus kualitas informasi terletak pada

⁴⁴ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, 4th ed. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014).

⁴⁵ Peter Hernon, Ellen Altman, and Robert E. Dugan, *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*, Third edition (Chicago: ALA Editions, an imprint of the American Library Association, 2015), Hlm. 116.

sebuah perpustakaan atau organisasi harus dapat menentukan fokus kualitas informasi yang ingin dicapai.

- 3) Memahami sarana dari pelanggan yang akan terjadi sangat penting. Perpustakaan atau lembaga lain harus mampu mendengarkan dan memahami keluhan pelanggan tentang produk atau layanan yang diberikan.⁴⁶

Dari keterangan yang telah diberikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tercapai apabila petugas perpustakaan dapat memahami harapan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan dan memberikan layanan yang optimal, yang mencakup kecepatan, ketepatan, dan ketegasan.

G. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, penulis melaksanakan beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Jenis dan Pendekatan

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah lapangan atau *Field Research*. Penelitian lapangan masu ke dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena penelitian kualitatif tidak mengambil dasar dari teori yang telah dipersiapkan terlebih dahulu, melainkan dimulai dari pengalaman yang terjadi secara spontan di lapangan. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan

⁴⁶ Rambat Lupiyoadi and Dedy A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2nd ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2014), Hlm. 116.

dengan teratur dan tepat fakta dan karakteristik yang berkaitan dengan populasi atau bidang spesifik.⁴⁷

Dalam paparan di atas, peneliti mencoba untuk menjelaskan bagaimana pustakawan berkomunikasi *interpersonal* dalam meningkatkan kualitas informasi. Pendekatan kualitatif ini disesuaikan dengan data penelitian yang akan dihasilkan melalui pengamatan, wawancara, dan dokumen.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan pada Januari sampai Maret 2023, sedangkan lokasi penelitian ini dilakukan di Balai Layanan Perpustakaan unit Grhatama Pustaka yang beralamat di Jalan Raya Janti, Wonocatur, Banguntapan, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55198.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah adalah Pustakawan di bagian layanan koleksi umum dan pemustaka yang berkunjung dan melakukan kegiatan sirkulasi di layanan koleksi umum Grhatama Pustaka DPAD DIY berjumlah enam orang. Subjek dalam penelitian merupakan orang, benda, tempat data untuk variabel penelitian melekat yang dipermasalahkan.⁴⁸

⁴⁷ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), Hlm. 7.

⁴⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, 4th ed. (Jakarta: Rineka Cipta, 2020).

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah variabel atau apa yang menjadi perhatian peneliti.⁴⁹ Dalam penelitian ini objek penelitiannya adalah komunikasi *interpersonal* dan mutu atau kualitas layanan di Balai Layanan Perpustakaan unit Grhatama Pustaka DPAD DIY, sedangkan yang menjadi subjek penelitian merupakan pihak pustakawan dan pemustaka di layanan koleksi umum.

4. Penentuan Informan

Informan penelitian adalah individu yang memahami informasi yang terkait dengan objek penelitian, baik sebagai pelaku maupun pihak lain yang juga memahami objek penelitian tersebut.⁵⁰ Menurut Sugiyono⁵¹ teknik sampling atau penentuan informan dalam penelitian kualitatif menggunakan dua cara yaitu *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, sedangkan *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan lagi sebagai sumber data.

⁴⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, 4th ed. (Jakarta: Rineka Cipta, 2020).

⁵⁰ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya)* (Jakarta: Kencana, 2019), Hlm. 76.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Suatu Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 6th ed. (Bandung: Alfabeta, 2017), Hlm. 218.

Dalam penelitian ini peneliti memperoleh informan penelitian melalui teknik *purposive sampling* karena sesuai dengan pertimbangan peneliti sehingga informasi yang didapatkan lebih sesuai, teknik sampling ini dimulai pada awal memasuki lapangan, peneliti menentukan informan dengan menentukan kategori pustakawan dibagian layanan koleksi umum yaitu seorang pustakawan yang mengetahui dan memahami tentang layanan maupun kebijakannya khususnya di layanan koleksi umum, kemudian untuk pemustaka menggunakan teknik *snowball sampling* karena seseorang yang memanfaatkan layanan koleksi umum dan yang sering melakukan proses sirkulasi berupa peminjaman, pengembalian koleksi yang dalam sebulan 2-3 kali ke perpustakaan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari enam informan yang terdiri dari satu koordinasi layanan koleksi umum, dua pustakawan di layanan koleksi umum, dan tiga pemustaka.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, kelengkapan data dan kualitas data yang dihasilkan menentukan kualitas penelitian. Hal ini sejalan dengan pandangan Menurut Sugiyono, langkah paling penting dalam penelitian adalah menentukan teknik pengumpulan data. Dalam penelitian tesis ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Metode observasi ialah cara mengumpulkan informasi dengan mengamati langsung dan mencatat keadaan serta perilaku yang dialami

oleh subjek penelitian.⁵² Dalam metode observasi ini, peneliti akan merekam dan atau mencatat secara terstruktur ataupun semi terstruktur. Observasi yang dilakukan juga bersifat *open-ended* sehingga peneliti dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada subyek penelitian yang memungkinkan subyek tersebut bebas untuk mengemukakan pandangan-pandangan mereka.⁵³

Dalam penelitian ini dilakukan observasi awal, data yang diperoleh dari kegiatan observasi awal tersebut adalah proses komunikasi *interpersonal* pustakawan dan pemustaka dalam proses sirkulasi di layanan koleksi umum, selain itu juga dilakukan dengan mengamati pustakawan melayani pemustaka dalam bekerja sehari-hari sebagai data tambahan.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang dilakukan melalui interaksi tanya jawab antara pewawancara dan narasumber. Peneliti mengajukan pertanyaan dan informan yang menjadi objek penelitian dan yang memberikan jawaban untuk data penelitian.⁵⁴

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak koordinator layanan, pustakawan, serta

⁵² Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), Hlm. 104.

⁵³ M. Djunaidi Ghony and Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Ar-Ruzz Media, 2012).

⁵⁴ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), 105..

beberapa pemustaka. Dari data wawancara yang telah dilakukan terhadap enam orang informan tersebut diantaranya adalah terkait proses komunikasi *interpersonal*, kemampuan pustakawan dalam komunikasi *interpersonal*, serta kualitas atau mutu layanan yang dilakukan perpustakaan dan pustakwan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode untuk memperoleh informasi dari dokumen atau file yang dipegang oleh subjek penelitian, yang berisi data tentang penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa catatan transkrip, publikasi surat kabar, buku, prasasti, catatan, agenda, dan sejenisnya.⁵⁵ Pada penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data tersebut adalah dengan cara mengambil gambar, menyalin, merekam, atau mencetak langsung di lokasi penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Menurut Milles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiono⁵⁶ bahwa teknik analisis data ini dibagi menjadi tiga, antara lain:'

a. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data yaitu menggabungkan, memilih serta menitikberatkan data berdasarkan temuan penelitian di lapangan dengan memberikan kode pada aspek tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti lebih memfokuskan pada kemampuan komunikasi

⁵⁵ Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Hlm. 274.

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Suatu Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 6th ed. (Bandung: Alfabeta, 2017), 149.

interpersonal pustakawan dalam peningkatan mutu layanan di Balaiyanpus Grhatama Pustaka. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Dalam hal ini peneliti mereduksi data berdasarkan dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Tahap reduksi ini peneliti akan memilih data yakni dengan memfokuskan pada poses dan kemampuan komunikasi *interpersonal* pustakawan dalam peningkatan mutu layanan di Balaiyanpus Grhatama Pustaka.

b. Penyajian data (*data display*)

Apabila seluruh informasi terkumpul, tahapan selanjutnya ialah menampilkan data yang memungkinkan untuk menyimpulkan dan mengambil tindakan. Dalam penelitian ini, data disajikan dengan menggambarkan atau menyajikan hasil temuan dari wawancara dengan informan secara deskriptif dan menggunakan tabel untuk memudahkan menganalisisnya terkait kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

c. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Proses penarikan kesimpulan terjadi ketika segala informasi telah terverifikasi dengan bukti yang meyakinkan dan kuat. Dalam tiga tahapan yang telah dijelaskan, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, peneliti pada penelitian ini menyimpulkan

berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen. Setelah dianalisis dan diinterpretasikan, kemudian disampaikan dalam serangkaian informasi yang mudah dimengerti, peneliti selanjutnya membandingkan dan menghubungkan teori yang tersedia dengan hasil pengamatan di lapangan untuk menghasilkan kesimpulan sebagai solusi dari masalah yang sedang dipelajari dan dibahas di Grhatama Pustaka Yogyakarta, terutama pada layanan sirkulasi atau koleksi umum.

7. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data adalah pengujian terhadap keabsahan data dalam penelitian kualitatif. Data dianggap sah bila tidak ada perbedaan antara laporan peneliti dengan kenyataan di lapangan. Penelitian kualitatif dinyatakan absah apabila terdapat derajat kepercayaan (*credibility*), kebergantungan (*dependability*), serta kepastian (*confirmability*).⁵⁷

a. Uji *Credibility*, merupakan derajat kepercayaan melalui langkah-langkah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan perlengkapan perekam seperti kamera, catatan, dan rekaman suara. Dalam hal ini, peneliti menggunakan perekam suara dari telepon genggam sebagai alternatif. Tindakan ini diambil untuk menghindari kesalahan pengingatan karena manusia rentan lupa. Oleh karena itu, perlengkapan ini dianggap sangat membantu dalam mendeskripsikan data yang diperoleh di lapangan.

⁵⁷ Mohammad Mulyadi and A. Muchaddam Fahham, *Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Serta Praktek Kombinasinya Dalam Penelitian Sosial* (Jakarta: Publica Institute, 2011).

- 2) Triangulasi yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mewawancarai berbagai sumber dengan pertanyaan yang sama. Jika hasil wawancara menunjukkan data yang serupa, maka data tersebut dianggap valid. Selanjutnya, peneliti menggunakan triangulasi teknik dengan cara mewawancarai narasumber yang berbeda dengan pertanyaan yang sama, dan melakukan observasi lapangan untuk memverifikasi kebenaran data yang diberikan oleh narasumber. Setelah mewawancarai narasumber, peneliti melakukan observasi di tempat penelitian.
- 3) Meningkatkan ketekunan dalam penelitian, peneliti melakukan verifikasi untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh. Peningkatan ketekunan dalam penelitian ini dilakukan dengan membaca berbagai referensi seperti jurnal-jurnal yang relevan.
- 4) Peneliti memperpanjang proses penelitian dan pengamatan karena terdapat data-data yang dianggap kurang mendukung hasil penelitian.
- 5) Member check adalah informasi yang dikumpulkan dan dianalisis, kemudian peneliti melakukan verifikasi dengan anggota yang terlibat dalam pengumpulan data untuk mengetahui pandangan mereka, apakah data yang diperoleh oleh peneliti akurat atau tidak berdasarkan informasi yang ada. Kemudian data yang sudah diperoleh peneliti dibandingkan dengan hasil selama wawancara

dengan pustakawan dibagian layanan koleksi dengan pemusta.

- b. Uji *Dependability*, Pengujian ini dilakukan melalui audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Hal ini dilakukan untuk menghindari peneliti yang tidak melakukan proses penelitian tetapi bisa memberikan data penelitian. Sehingga peneliti harus mampu menunjukkan bukti seluruh rangkaian proses penelitian dimulai dari menentukan fokus/masalah, memasuki lapangan, pengumpulan data, analisis data, serta membuat kesimpulan yang benar-benar dilakukan. Auditor dalam penelitian ini adalah seorang dosen pembimbing tesis, pengujian dilakukan dengan mengkomunikasikan dan menjelaskan aktivitas yang dilakukan selama penelitian dan penulisan ke dalam bentuk tesis.
- c. Uji *Confirmability*, berfokus pada pengujian hasil penelitian. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Pengujian *confirmability* yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui pengecekan kembali hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi yang telah dilakukan secara menyeluruh dan menentukan objektivitas berdasarkan kesepakatan antar informan. Selain itu, Uji *confirmability* juga dilakukan dengan dosen pembimbing untuk memeriksa kembali hasil temuan yang diperoleh peneliti dengan prosedur yang dilaksanakan sehingga memenuhi kriteria penelitian.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam tesis ini terbagi menjadi tiga bagian, berikut ini terkait penjelasannya sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Pada bagian awal tesis ini terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman pernyataan keaslian, halaman pernyataan bebas plagiasi, halaman pernyataan berijilbab, halaman pengesahan, halaman persetujuan, nota dinas pembimbing, abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, dan daftar lampiran.

2. Bagian Isi

BAB I, berisi pemaparan beberapa hal yang menjadi alasan dan manfaat dari adanya penelitian ini sehingga pembaca akan diarahkan untuk masuk ke pembahasan penelitian. Bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II, Gambaran Umum. Bab ini berisikan tentang gambaran mengenai lokasi penelitian

BAB III, Pembahasan. Merupakan pembahasan inti dari rangkaian tesis ini yang akan menjawab rumusan masalah yang disebutkan pada Bab I sampai Bab IV, Penutup. Berisi kesimpulan seluruh hasil penelitian berdasarkan jawaban dari rumusan masalah.

3. Bagian Akhir

Pada bagian akhir tesis ini memuat kesimpulan dan saran – saran, lampiran yang terkait dengan penelitian, serta daftar riwayat hidup peneliti.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi terkait keterampilan berkomunikasi antarpribadi petugas perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka DPAD DIY, dalam bab ini penulis menyimpulkan beberapa hal, di antaranya sebagai berikut:

1. Pustakawan yang berada di Balai Layanan Perpustakaan unit Grhatama Pustaka DPAD DIY memiliki tingkat kemampuan komunikasi *interpersonal* yang beragam. Beberapa di antaranya sudah cukup efektif, namun masih ada yang perlu ditingkatkan. Proses komunikasi *interpersonal* di layanan koleksi umum ini terdiri dari lima tahapan yang pertama tentang penerima dan pengirim pesan (*source and receiver*) pustakawan selalu berkomunikasi dengan pemusaka yang baru datang dan selalu memberitahu SOP pelayanannya. Kedua tentang pesan (*message*) proses penyampaian pesan sudah baik dengan adanya semboyan Satriya jadi harus menerapkan sikap-sikap yang tercantum didalamnya. Ketiga umpan balik (*feedback*) pesan atau informasi yang disampaikan pemustaka bisa diterima dengan selalu memberikan arahan tentang koleksi dan layanan yang ada. Keempat kata pengantar (*feedforward message*) informasi yang disampaikan pustakawan bisa meyakinkan pemustaka terutama ketika pemustaka kebingungan diruang koleksi. Kelima media (*channel*) yang digunakan pustakawan kepada pemustaka dengan tatap

muka dan bisa melalui alat komunikasi yang ada seperti aplikasi SiYokca dan *WhatsApp*. Keenam hambatan (*noise*) lebih ke bagaimana pustakawan mampu menginformasikan dan mensosialisasikan tentang layanan yang ada, prosedur di layanan disirkulasi maupun dari aplikasi SiYokca, perlu adanya pengembangan dari segi pembuatan kartu anggota karena terlalu ribet di persyaratannya dan juga responnya juga lama.

2. Pustakawan yang berada di layanan koleksi umum Grhatama Pustaka DPAD DIY menunjukkan aspek-aspek komunikasi *interpersonal* yang baik, Kemampuan komunikasi *interpersonal* di layanan koleksi umum ini terdiri dari lima aspek yang pertama sikap keterbukaan (*openness*) pustakawan untuk melayani pemustaka sudah dilakukan dengan baik, tetapi ada pemustaka yang beranggapan kalau pustakawan belum baik dalam hal komunikasi yaitu belum sepenuhnya menyapa pemustaka. Kedua sikap empati (*emphaty*) pustakawan ketika ada pemustaka yang kebingungan langsung menghampiri dan berkomunikasi apa yang sedang dicari pemustaka. Ketiga sikap mendukung (*Supportiveness*) bahwa pustakawan ramah kepada pemustaka dan merespon baik pertanyaan pemustaka dan tanggapan pemustaka juga bahwa pustakawan selalu memperingatkan untuk tidak membuat kebisingan didalam ruangan. Keempat sikap positif (*Positiveness*) bahwa pustakawan berkomunikasi dengan rasa positif sehingga pemustaka merasa nyaman di layanan koleksi umum. Kelima sikap kesetaraan (*Equality*) bahwa pustakawan melayani pemustaka tanpa membeda-bedakan status, gender, dan jabatannya sehingga memberikan

efek yang positif dan membuat pengunjung lain datang ke layanan koleksi umum Grhatama Pustaka Yogyakarta.

3. Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka terus berbenah diri dalam melakukan perbaikan atas setiap kinerjanya dan mampu meningkatkan kualitas layanannya. Mutu atau Kualitas layanan khususnya dilayanan koleksi umum terdiri dari lima dimensi yang pertama bukti fisik (*Tangibles*) untuk fasilitas perpustakaan sudah baik, petugasnya juga berpenampilan rapih, hanya saja kurang untuk ruang bacanya dan akses internetnya yang lambat. Kedua keandalan (*Reability*) sudah bisa diandalkan dengan petugas perpustakaan yang melayani sesuai prosedur dan selalu datang tepat waktu. Ketiga ketanggapan (*Responsiveness*) pustakawan tanggap terhadap keluhan pemustaka ketika mengalami kesulitan hanya saja koleksi barunya sebaiknya disediakan papan informasi untuk memudahkan pengguna mengetahuinya. Keempat jaminan (*Assurance*) sudah terjamin dibuktikan dengan tingkat pengetahuan pustakawan dan terjamin dengan baik kenyamanan dan keamanannya. Kelima empati (*Emphaty*) sudah baik dibuktikan dengan kepedulian, dan respon pustakawan dalam menanggapi kebutuhan pemustaka.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti merekomendasikan beberapa saran terkait keterampilan berkomunikasi antarpribadi pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan di Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka DPAD DIY, yakni:

1. Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka DPAD DIY mempunyai banyak layanann, jadi diharapkan untuk pustakawan lebih menginformasikan lagi atau mensosialisasikan terkait layanan yang ada serta kegunaannya setiap layanan sehingga memudahkan pengunjung yang datang serta dibuatkan prosedur terkait peminjaman dan pengembalian buku di layanan koleksi umum.
2. Pustakawan harus memperhatikan aspek komunikasi interpersonal yang baik dalam berkomunikasi. Dimulai dari aspek keterbukaan, aspek empati, aspek dukungan, aspek positif, hingga aspek kesamaan (*equality*). Kelima aspek tersebut perlu diimplementasikan dengan baik ketika berkomunikasi terlebih ketika menghadapi pemustaka atau pengunjung perpustakaan dimana membutuhkan keaktifan komunikasi dari pustakawan. Setiap pustakawan di Balai Layanan Perpustakaan unit Grhatama Pustaka DPAD DIY tanpa terkecuali diharapkan dapat meningkatkan keterampilannya dalam berkomunikasi *interpersonal*, sehingga bisa meningkatkan kinerjanya.
3. Layanan yang diberikan perlu diperhatikan kembali tentang kurang tersedianya ruang baca, kecepatan internet yang kurang sehingga pemustaka mengalami hambatan dalam penelusuran informasi. Dimensi layanan mutu dilakukan pada penelitian ini hanya pada upaya perbaikan kualitas pelayanan bagian layanan koleksi umum saja. Oleh karena itu, diperlukan penelitian juga terhadap pelayanan lain seperti pengarsipan dan dokumentasi untuk perbaikan yang lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Cut Maulia. “Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Layanan Deposit di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.” UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2022.
- Arifin, Anwar. *Strategi Komunikasi*. Bandung: Armico, 2004.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. 4th ed. Jakarta: Rineka Cipta, 2020.
- Arisal, Andi. “Kualitas Pelayanan Pustakawan pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.” *eJurnal Katalogis* 4, no. 4 (2016): 41–49.
- Ashfani, Shullhuly. “Implementasi Keterbukaan Dan Dukungan Dalam Komunikasi Antarpribadi (Studi Komunikasi Pimpinan Dan Karyawan Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju.” *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA* 11, no. 01 (2019).
- Aviliani, and Wilfridus. “Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Usahawan,” no. 5 (1997).
- AW, Suranto. *Komunikasi Interpersonal*. 1st ed. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Jakarta: Kencana, 2019.
- C. Barnlund, Dean. *Interpersonal of Communication*. Boston: Hongtong Mefflin, 2004.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. 17th ed. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018.
- D. Brooks, William, and Philip Emmert. *Konsep Diri Manusia*. Jakarta: EGC, 2003.
- DeVito, Joseph A. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Profesional Books, 2019.
———. *The Interpersonal Communication Book*. 14 edition. Boston: Pearson, 2016.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. 4th ed. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014.

- F, Rahayuning. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Faizah, Sitti Nur, and Maskuri Sutomo. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Koleksi Buku terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Perpustakaan SMA Negeri 6 Sigi." *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)* 7, no. 3 (July 3, 2021): 237–47. <https://doi.org/10.22487/jimut.v7i3.241>.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2012.
- Galih, Hadyan Aldio, and Kiki Fauziah. "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok." *Paradigma, Jurnal Kajian Budaya* 9, no. 1 (April 12, 2019): 30. <https://doi.org/10.17510/paradigma.v9i1.223>.
- Ghony, M. Djunaidi, and Fauzan Almanshur. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Hanani, Silfia. *Komunikasi Antarpribadi: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017.
- Hartono, Mulyanto. "Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pengunjung Perpustakaan Kota Samarinda." *EJournal Ilmu Komunikasi* 4, no. 3 (2016).
- Hermanto. *Dasar-Dasar Organisasi Dan Sarana Bibliografi*. Palembang: UIN Raden Fatah, 2007.
- Hernon, Peter, Ellen Altman, and Robert E. Dugan. *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. Third edition. Chicago: ALA Editions, an imprint of the American Library Association, 2015.
- Himayah. "Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi" Vol. 1, no. 1 (2013): 6.
- Hunt, V. Daniel. *Managing for Quality: Integrating Quality and Business Strategy*. APICS Series. Homewood, Illinois, 2013.
- Jayakusuma, Atma. "Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar." UIN Alauddin Makassar, 2018.
- Jonathan, Donny Christianto. "Proses Komunikasi Interpersonal antara Pelatih dengan Kapten TIM PERSEBAYA 1927." *Jurnal E-Komunikasi Universitas Kristen Petra, Surabaya* 2, no. 1 (2014).

- “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),” 2016. <https://kbbi.web.id/>.
- Kincaid, D Lawrence. “The Convergence Model of Communication.” *New York: A Division of Mac Millio Co, Inc*, 2016.
- Kristiyaningsih, Erriani, Pudji Muljono, and Eko Sri Mulyani. “Kemampuan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pustakawan di Lingkup Kementerian Pertanian.” *Jurnal Komunikasi Pembangunan* 15, no. 2 (2017).
- Kurniawan, Jimmy Ellya. “Self Efficacy Pada Tenaga Penjualan Asuransi Ditinjau Dari Gaya Kepemimpinan Transformasional Atasan.” *Phronesis (Misc)* 10, no. 1 (2010).
- Liliweri, Alo. *Komunikasi Antarpersonal*. Jakarta: Prenadamedia Goup, 2017.
- Lupiyoadi, Rambat, and Dedy A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 2nd ed. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- M. Ramdan, Asep. “Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen.” *Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang*, 2008.
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. 12th ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Mucklis. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan dengan Loyalitas Mahasiswa Universitas Islam Sumatera Utara Medan,” 2012, 136.
- Mulyadi, Mohammad, and A. Muchaddam Fahham. *Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Serta Praktek Kombinasinya Dalam Penelitian Sosial*. Jakarta: Publica Institute, 2011.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.
- Mumek, Indah. “Proses Komunikasi Interpersonal Pecatur Bersaudara dalam Saling Memotivasi.” *Jurnal E-Komunikasi Universitas Kristen Petra, Surabaya* 1, no. 1 (2013).
- Musrifah. “Sikap Pemustaka terhadap Pustakawan setelah Berkomunikasi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.” *02 Desember 2019 Vol. 4, no. 2 (2019): 90–100*. <http://dx.doi.org/10.29300/mkt.v4i2.2515>.
- Nurjaman, Kadar. *Komunikasi Dan Public Relation: Panduan Untuk Mahasiswa, Birokrat Dan Praktisi Bisnis*. Bandung: Pustaka Setia, 2012.

<http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=32463&pRegionCode=TRUNOJOYO&pClientId=639>.

- Plauche Parker, Jeanette, and Lucy Gremillion Begnaud. *Developing Creative Leadership*. Portsmouth: Teacher Ideas Press, 2004.
- Qalyubi, Syihabudin. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Fakultas Adab, Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2000.
- R. Parks, Malcolm. *Ideology in Interpersonal Communication off the Couch and into the Word*. 5th ed. New Brunswick: NJ: Transaction, 2018. <http://www.google.com/books?hl=id&lr=&id,>
- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- Raudah, Hildayati, and Triana Santi. "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan." *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 6, no. 2 (December 19, 2018): 257. <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.3949>.
- Saefullah, Ujang. *Kapita Selekta Komunikasi: Pendekatan Agama Dan Budaya*. Bandung, n.d.
- Sapril. "Komunikasi Interpersonal Pustakawan." *Jurnal Iqra* Vol. 05, no. No. 1 (2011): 6–11.
- Saputro, Sherly Kurniasari. "Proses Komunikasi Interpersonal antara Pelatih yang Merangkap sebagai Atlet dengan Atlet Panjat Yebing yang dilatihnya." *Jurnal E-Komunikasi Universitas Kristen Petra, Surabaya* 2 (2014).
- Sari, Bella Sindi Novita, Bagoes Soenarjanto, and Anggraeny Puspaningtyas. "Kualitas Pelayanan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Rungkut Surabaya." *Prosiding Seminar Nasional Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya* 1, no. 01 (2022).
- Sitompul, Helen Uli Martha. "Proses Komunikasi Interpersonal antara Terapis dengan Anak Autis di Esya Terapi Center Sidoarjo dalam Proses Terapi Wicara." *Jurnal E-Komunikasi Universitas Kristen Petra, Surabaya* 1 (2013).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Suatu Pendekatn Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 6th ed. Bandung: Alfabeta, 2017.
- . *Metode Penelitian Pendidikan: Suatu Pendekatn Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 6th ed. Bandung: Alfabeta, 2017.

- Sumaryanto, Yohanes. "Ruang Publik Jürgen Habermas dan Tinjauan atas Perpustakaan Umum Indonesia." Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2009.
- Suprpto, Tommy. *Pengantar Ilmu Komunikasi: dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Yogyakarta: Caps, 2011.
- Syahsuman. *Komunikasi Interpersonal Pada Layanan Perpustakaan*. Padang: Working Paper Perpustakaan UNP, 2013.
- Toraja, Yoshua Ian. "Komunikasi Interpersonal Antara Ayah Dan Anak Yang Berprofesi Sebagai Atlet Bela Diri Muay Thai Dalam Menjaga Sikap Profesionalisme." *Jurnal E-Komunikasi Universitas Kristen Petra, Surabaya* 4, no. 1 (2016).
- Tri Novianti, Haning, Lely Indah Mindarti, and Hermintatik. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang)." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 3, no. 5 (n.d.).
- Uchjana Effendy, Onong. *Dinamika Komunikasi*. Cet. 5. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2022.
- . *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya, n.d.
- Vardiansyah, Dani. *Pengantar Ilmu Komunkasi*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004.
- Wijaya, Immanuel Khomala. "Proses Komunikasi Interpersonal Bawahan Tuna Rungu-Wicara dengan Atasannya (Supervisor) di Gunawangsa Hotel Manyar Surabaya." Vol. 5, no. 1 (2017): 12.
- . "Proses Komunikasi Interpersonal Bawahan Tuna Rungu-Wicara Dengan Atasannya (Supervisor) Di Gunawangsa Hotel Manyar Surabaya" 5, no. 1 (2017).
- Yaumi, Muhammad, and Nurdin Ibrahim. *Pembelajaran Berbasis Kecerdasan Jamak (Multiple Intelligence): Mengidentifikasi dan Mengembangkan Multitalenta Anak*. 2nd ed. Jakarta: Prenadamedia, 2016.
- Yuniarta, Dini. "Dimensi Kualitas Layanan Di Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Deskriptif Tentang Tanggapan Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Airlangga)." *Jurnal Libri-Net* 4, no. 2 (n.d.): 18–30.

Yusufa, Risyoni Faqih. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Universitas Pamulang.” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.

Zeithaml, Parasuraman, and Berry. “Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research.” *Jurnal Marketing* 49 (1985).

Zulfianti, Nora. “Komunikasi Empati Dalam Pelayanan Masyarakat.” *Jurnal Ilmiah Dakwah Dan Komunikasi* 4, no. 6 (2012).

