

**TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA
TERHADAP KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL PUSTAKAWAN
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi (S.S.I)*



**EFRI YUNITA
NIM 2017/17234011**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
JURUSAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Komunikasi Verbal dan Non Verbal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Nama : Efri Yunita

NIM : 17234011

Program Studi : Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Jurusan : Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah

Fakultas : Bahasa dan Seni

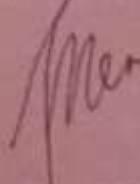
Padang, 14 Juli 2021

Disetujui oleh Pembimbing,



Desriyenti, S.Sos., M.I.Kom.
NIP. 197212242006042002

Ketua Jurusan,



Dr. Yenni Hayati, S.S., M.Hum.
NIP. 19740110 199903 2 001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Efri Yunita

NIM : 17234011

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang

Tingkat Kepuasan Pemustaka
Terhadap Komunikasi Verbal dan Non Verbal Pustakawan di Perpustakaan
Universitas Negeri Padang

Padang, 14 Juli 2021

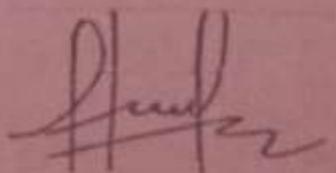
Tim Penguji

1. Ketua : Desriyeni, S. Sos., M.I.Kom.
2. Anggota : Dr. Yona Primadesi, M. Hum.
3. Anggota : Dr. Nurizzati, M. Hum.

Tanda Tangan

1 

2 

3 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Komunikasi Verbal dan Non Verbal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar kepustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Juli 2021
Saya yang menyatakan,



Efri Yunita

NIM 2017/17234011

ABSTRAK

Efri Yunita, 2017. "Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Komunikasi Verbal dan Non Verbal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang". *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan: 1) komunikasi verbal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, 2) komunikasi non verbal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, dan 3) tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif melalui penyebaran angket sebagai sumber data. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Universitas Negeri Padang berjumlah 42.886 orang dan dengan sampel berjumlah 100 orang. Pengambilan sampel ditentukan berdasarkan teknik *simple random sampling*. Analisis data dilakukan secara deskriptif, menggunakan rumus *mean* dengan model skala interval.

Hasil dari angket penelitian yang penulis lakukan mengarah kepada kesimpulan yaitu: 1) komunikasi verbal pustakawan dalam melayani pemustaka tergolong tinggi karena memiliki rata-rata total sebesar 3,73 berada dalam rentang interval 3,41-4,20 dalam kategori baik, 2) komunikasi non verbal pustakawan dalam melayani pemustaka tergolong tinggi karena memiliki rata-rata total sebesar 3,80 berada dalam rentang interval 3,41-4,20 dalam kategori baik, dan 3) tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal pustakawan secara keseluruhan adalah positif. Hasil tersebut diketahui dari skor rata-rata yang didapat yaitu 3,72 berada dalam rentang interval 3,41- 4,20 dalam kategori baik. Artinya menurut pemustaka tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan komunikasi komunikasi non verbal dinilai sudah sesuai harapan pemustaka dan bernilai baik dan pemustaka merasa "puas" terhadap layanan yang diterima. Namun, masih terdapat 1 indikator dan 3 butir pernyataan memiliki skor tergolong rendah dengan perolehan nilai rata-rata dalam rentang 2,61-3,40 dengan kategori kurang baik berada di zona negatif.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt. karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Komunikasi Verbal dan Non Verbal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang". Penulisan skripsi ini adalah sebagai pemenuhan syarat untuk menyelesaikan studi dan untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada (1) Desriyeni, S. Sos., M.I.Kom., selaku Pembimbing sekaligus Ketua Prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, (2) Dr.Yona Primadesi, M. Hum., dan Dr. Nurizzati, M. Hum., selaku Dosen Penguji I dan II, (3) Dr. Ardoni, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik, (4) Prof. Dr. Yasnur Asri., M.Pd., selaku Kepala UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang, (5) Dr. Yenni Hayati, S.S., Hum., dan Muhammad Ismail Nasution, S. S., M.A., selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penulisan menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki segala kekurangan yang ada.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah bersedia membantu. Serta besar harapan agar skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca.

Padang, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
G. Batasan Istilah	7
1. Komunikasi Verbal dan Non Verbal.....	7
2. Kepuasan Pemustaka.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Pengertian Perpustakaan	9
2. Layanan Perpustakaan.....	15
3. Pengertian Komunikasi	20
4. Komunikasi Verbal	22
5. Komunikasi Non Verbal	29
6. Kepuasan Pemustaka.....	37
B. Penelitian Relevan.....	41
C. Kerangka Konseptual	44
D. Hipotesis.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
A. Jenis dan Metode Penelitian.....	47
B. Populasi dan Sampel	48
C. Variabel Penelitian	49
D. Instrumen Penelitian.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data.....	55

F. Teknik Penganalisisan Data	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Deskripsi Data.....	60
B. Analisis Data	65
C. Pembahasan.....	95
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Kisi-Kisi Uji Coba Kuesioner 51
Tabel 2	Kisi-Kisi Kuesioner..... 51
Tabel 3	Skort Variasi Jawaban..... 62
Tabel 4	Kategori Skala Interval 64
Tabel 5	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Komunikasi 67
Tabel 6	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Memberi Layanan 68
Tabel 7	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Letak Koleksi..... 69
Tabel 8	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Keramahan 70
Tabel 9	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Tutur Kata 71
Tabel 10	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Ikhlas Membimbing.. 71
Tabel 11	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Konsultasi 72
Tabel 12	Hasil Perhitungan <i>Mean</i> pada Sub Variabel Komunikasi Verbal..... 73
Tabel 13	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Ekspresi Wajah 74
Tabel 14	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Ekspresi Tangan..... 75
Tabel 15	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Ekspres Posisi 76
Tabel 16	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Ekspresi Suara..... 77
Tabel 17	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Ekspresi Penampilan. 79
Tabel 18	Hasil Perhitungan <i>Mean</i> pada Sub Variabel Komunikasi Non Verbal..... 80
Tabel 19	Tingkat Kepuasan terhadap Komunikasi Verbal dan Non Verbal..... 81
Tabel 20	Daftar Elektronik Database Perpustakaan UNP..... 85

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin canggih mempengaruhi segala bidang kehidupan manusia, salah satunya kebutuhan manusia akan informasi. Perpustakaan sebagai lembaga layanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan, harus mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat dan menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka dengan memberikan pelayanan terbaik. Peningkatan pelayanan harus ditingkatkan dari seluruh bidang untuk tercapai tujuan perpustakaan sebagai lembaga yang membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dan menciptakan kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan.

Fatmawati (2013) mengungkapkan bahwa, pemberian layanan perpustakaan yang maksimal merupakan usaha yang mampu diberikan perpustakaan untuk menciptakan layanan berkualitas yang bertujuan memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapainya kepuasan pemustaka (*satisfaction*). Layanan perpustakaan yang berkualitas dapat memenuhi harapan dan kepuasan pemustaka, tidak akan terlepas dari proses komunikasi pustakawan dengan pemustaka. Komunikasi berperan penting dalam meningkatkan layanan perpustakaan.

Peningkatan layanan perpustakaan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pemustaka, pemustaka merasa dihargai dan ingin berkunjung kembali ke perpustakaan. Karena itu, layanan perpustakaan yang baik diperlukan

menciptakan komunikasi verbal dan non verbal yang ramah dalam proses komunikasi dengan pemustaka. Tanpa terjalannya komunikasi verbal dan non verbal yang ramah antara pustakawan dengan pemustaka maka sebaik apapun program yang diselenggarakan tidak akan berjalan lancar dan bernilai ilmu pengetahuan. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik itu secara lisan maupun tulisan. Pesan yang disampaikan dalam komunikasi verbal dikemas dalam bentuk kata-kata antara satu individu dengan individu lain atau lebih. Komunikasi verbal berpatokan kepada setiap kata-kata yang disampaikan pemberi informasi kepada penerima informasi yang diartikan dalam sebuah bahasa. Bahasa adalah suatu sistem atau lambang yang memungkinkan orang berbagi makna yang berisikan pesan yang dapat dimengerti (Kurniati, 2016).

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang disampaikan tanpa kata-kata tidak menggunakan bahasa sebagai media penyampai informasi, melainkan menggunakan gerak isyarat dan bahasa tubuh sebagai penyampai informasi yang akan diartikan oleh peneriman informasi. Komunikasi non verbal secara otomatis terpakai dalam berkomunikasi. Komunikasi non verbal menyampaikan pesan secara langsung sesuai dengan apa yang dipikirkan (Kusumawati, 2016). Menurut Baron dan Byrne (dalam Andayani, 2017), perilaku-perilaku manusia banyak diungkapkan dalam komunikasi non verbal. Komunikasi non verbal memiliki peran penting dalam proses komunikasi komunikator dengan komunikan, dengan mengikut sertakan komunikasi non verbal dalam proses komunikasi memberikan pesan emosional dan keterikatan antara komunikator dengan komunikan.

Informasi yang disampaikan ditangkap dengan baik oleh komunikan dan terlihat keseriusan komunikator dalam menyampaikan informasi.

Komunikasi dapat dilakukan dimana saja dan tiada hari tanpa komunikasi, setiap orang melakukan komunikasi baik komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal, begitu juga pustakawan sebagai penyedia informasi di lembaga perpustakaan tempat pustakawan mengabdikan. Pustakawan melakukan komunikasi dengan pemustaka dalam membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan. Komunikasi verbal dan non verbal saling terikat satu dengan yang lain, komunikasi non verbal menguatkan komunikasi verbal, meyakinkan kebenaran komunikasi verbal, keramahan, menarik pemustaka untuk mendengarkan, dan menciptakan rasa kenyamanan berkomunikasi dengan pustakawan. Salah satu komunikasi non verbal dan komunikasi verbal dengan memberikan “senyuman manis” kepada setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan yang dipadukan dengan memberikan salam kepada pemustaka memberikan kesan positif terhadap pustakawan dan terjalin komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pemustaka.

Perpustakaan sebagai penyedia sumber informasi dan sebagai lembaga *non profit* memberikan pelayanan terbaik menjadi tujuan seluruh perpustakaan yang ingin memajukan perpustakaannya dan memberikan kepuasan kepada pemustaka. Kedatangan pemustaka dan ketermanfaatan koleksi merupakan sebuah kebahagiaan bagi pustakawan sebagai tanda pekerjaan dan hasil usahanya dimanfaatkan oleh banyak orang serta membantu setiap orang dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Terutama perpustakaan perguruan tinggi, merupakan

sumber rujukan bagi akademisi yang membutuhkan berbagai informasi dan bahan bacaan untuk menunjang bidang ilmu yang sedang dipelajari. Perpustakaan perguruan tinggi juga berperan dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perpustakaan mengambil peran sebagai penyedia informasi dan memberikan pelayanan kepada akademisi dan masyarakat yang membutuhkan informasi.

Perpustakaan sebagai sumber informasi dan jantung perguruan tinggi memberikan berbagai layanan yang bertujuan memberikan kemudahan kepada seluruh pemustaka, diantara layanan yang banyak dimanfaatkan pemustaka yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi. Layanan sirkulasi dimanfaatkan pemustaka untuk melakukan peminjaman dan pengembalian buku. Layanan referensi dimanfaatkan pemustaka dalam mendapatkan informasi dan menemukan koleksi-koleksi yang dibutuhkan. Banyaknya pemustaka memanfaatkan layanan sirkulasi dan referensi berbanding lurus dengan tingkat komunikasi yang terjadi di kedua layanan ini, sehingga dibutuhkan komunikasi verbal dan non verbal dalam berkomunikasi dengan pemustaka karena pemustaka menilai apa yang dilihat dan dirasakan dari komunikasi dengan pustakawan. Baik atau buruknya penilaian dan apa yang dirasakan pemustaka akan mempengaruhi kepada tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diterima.

Hasil pengamatan awal di Perpustakaan Universitas Negeri Padang ditemukan fakta awal tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal di layanan sirkulasi dan layanan referensi, pustakawan sebagai petugas yang memberikan berbagai layanan perpustakaan belum seutuhnya mencoba membangun komunikasi verbal dan non verbal dengan pemustaka,

dibuktikan dari hasil wawancara singkat yang telah dilakukan terhadap 4 orang informan pada Senin, 15 Februari 2021 dalam sebuah pertemuan singkat yang tidak direncanakan. Wawancara tersebut bertujuan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Hasil dari wawancara singkat tersebut, informan menyatakan pustakawan dalam memberikan layanan belum seutuhnya memadukan komunikasi verbal dan non verbal dalam berkomunikasi dan informan merasa layanan yang diberikan pustakawan belum sesuai dengan harapan informan sebagai pemustaka. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Komunikasi Verbal dan Non Verbal Pustakawan di Universitas Negeri Padang”. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah. *Pertama*, kurangnya komunikasi verbal dan non verbal pustakawan dalam melayani pemustaka. *Kedua*, pelayanan yang diberikan pustakawan di nilai dari segi komunikasi verbal dan non verbal pustakawan belum sesuai dengan harapan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Ketidak sadaran pustakawan akan pentingnya memadukan komunikasi verbal dan non verbal dalam berkomunikasi dengan pemustaka membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Sehingga, layanan yang telah

dipersiapkan sebaik-baiknya kurang dimanfaatkan. Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

C. Pembatasan Masalah

Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini dibatasi pada komunikasi verbal dan non verbal pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang yang akan diteliti, yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi. Hal ini didasari layanan sirkulasi dan referensi merupakan layanan yang paling banyak dimanfaatkan pemustaka.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi dan pembatasan masalah di atas, maka masalah dalam penelitian ini mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) bagaimana komunikasi verbal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang? (2) bagaimana komunikasi non verbal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang? (3) bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) mendeskripsikan komunikasi verbal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang;

(2) mendeskripsikan komunikasi non verbal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang; (3) mendeskripsikan tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak diantaranya yaitu, (1) bagi penulis, mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal pustakawan dalam memberikan layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang; (2) bagi perpustakaan, sebagai bahan masukan kepada Perpustakaan Universitas Negeri Padang untuk berbenah menjadi lebih baik lagi serta meningkatkan komunikasi verbal dan non verbal pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka; (3) bagi pembaca, dapat dijadikan sebagai pedoman dan referensi untuk melakukan penelitian berikutnya.

G. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dan kekeliruan penafsiran dari pembaca, maka penulis memberi batasan dan pengertian terhadap istilah-istilah penting yang terdapat penelitian ini. Adapun istilah-istilah yang penulis maksud sebagai berikut.

1. Komunikasi Verbal dan Non Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik lisan maupun tulisan dalam berkomunikasi antara satu individu dengan individu lain atau lebih, sedangkan komunikasi non verbal adalah komunikasi yang tidak

menggunakan kata-kata dalam berkomunikasi, menggunakan gerak isyarat dan bahasa tubuh sebagai penyampai informasi yang diartikan oleh penerima informasi, komunikasi nonverbal secara otomatis terpakai ketika berkomunikasi.

Dalam penelitian ini yang dimaksud komunikasi verbal dan non verbal yaitu mendeskripsikan tentang komunikasi verbal dan non verbal pustakawan terhadap tingkat kepuasan pemustaka dalam memberikan layanan sirkulasi dan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

2. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka adalah suatu keadaan ketika kenyataan yang dirasakan pemustaka sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan keinginan pemustaka akan sebuah layanan yang didapatkan dari pustakawan. Kepuasan pemustaka merupakan ujung tombak dari sebuah layanan. Pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Pada penelitian ini yang menjadi landasan teori, yaitu (1) pengertian perpustakaan, (2) layanan perpustakaan, (3) pengertian komunikasi, (4) komunikasi verbal, (5) komunikasi non verbal, dan (6) kepuasan pemustaka.

1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan dalam bahasa Arab disebut *maktabah*, *bibliotheca* (Bahasa Italia), *bibliothèque* (Bahasa Perancis), *bibliothek* (Bahasa Jerman), dan *library* (Bahasa Inggris). Perpustakaan merupakan sistem informasi yang dalam prosesnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian, dan penyajian informasi. Bahan informasi berbentuk tercetak, non cetak, maupun bahan yang lain yang merupakan produk intelektual manusia aristik manusia yang bernilai ilmu pengetahuan dalam mengelola perpustakaan diperlukan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang didapatkan melalui pendidikan formal dan non formal. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) perpustakaan berasal dari kata dasar “pustaka” yang berarti buku. “Perpustakaan” artinya kumpulan buku (Lasa, 2009).

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 perpustakaan adalah institusi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, pelestarian informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan diharapkan mampu menjadi sumber informasi dan tempat hiburan bermanfaat bagi pemustaka

untuk mengisi waktu luang dan menambah ilmu pengetahuan (Lasa, 2009). Perpustakaan didefinisikan sebagai lembaga tertentu yang menyimpan koleksi dan bahan pustaka secara teratur dengan cara khusus sebagai sumber informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pembaca atau pemustaka. Pada dewasa ini definisi perpustakaan sudah mulai bergeser, koleksi yang disediakan tidak saja terbatas pada koleksi cetak, namun sudah terdapat beragam koleksi digital yang dapat dimanfaatkan pemustaka dimana saja pemustaka berada (Darmanto, 2020).

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah institusi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, karya non cetak dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, pelestarian informasi, dan rekreasi para pemustaka yang pengolahannya diperlukan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang didapatkan melalui pendidikan formal dan non formal oleh seorang pustakawan.

a. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada dalam lingkungan perguruan tinggi. Sasaran perpustakaan perguruan tinggi adalah akademisi, pengajar, dan masyarakat sekitar perguruan tinggi. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pada pasal 24 ayat 3 bahwa perpustakaan merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi (Perpres, 2007).

Perpustakaan bertujuan membantu melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Perpustakaan tidak hanya terfokus pada akademisi yang belajar di sebuah perguruan tinggi. Namun, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk mampu memberdayakan masyarakat atau perpustakaan yang berada di bawah naungan masyarakat yang berkerjasama dengan perpustakaan. Salah satunya dengan memberikan pinjaman koleksi kepada taman baca masyarakat sekitar sebagai upaya pengabdian masyarakat dan memperluas manfaat dari keberadaan perpustakaan perguruan tinggi, sedangkan dari segi jasa perpustakaan perguruan tinggi terdapat ciri khas yang membedakan perpustakaan perguruan tinggi dengan perpustakaan lainnya yaitu, hubungan segitiga antara mahasiswa maupun pengajar yang berhubungan langsung dengan pustakawan dalam hal mencari informasi dan penelusuran informasi (Rahmah, Malta, dan Marlina, 2012).

Perpustakaan perguruan tinggi diselenggarakan untuk mengumpulkan, memelihara, menyimpan, mengatur, serta mendayagunakan bahan-bahan pustakanya untuk menunjang pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat sesuai Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat). Darmono (2007), menyatakan perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai jantung perguruan tinggi, karena tanpa perpustakaan tersebut, proses pembelajaran tidak dapat berjalan maksimal. Perpustakaan universitas sering juga disebut perpustakaan penelitian karena fungsi utamanya adalah untuk memajukan penelitian dan penelitian merupakan salah satu kegiatan utama perguruan tinggi.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi diselenggarakan untuk mengumpulkan, memelihara, menyimpan, mengatur, serta mendayagunakan bahan-bahan pustakanya untuk menunjang pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat sesuai Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat) perpustakaan bertujuan untuk sumber informasi dan sebagai rekreasi.

b. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi harus memiliki tujuan yang sejalan dengan perguruan tingginya dalam mewujudkan visi dan misi perguruan tinggi dan mencerdaskan seluruh lapisan masyarakat perguruan tinggi, maka diperlukan tujuan untuk sebagai pedoman dalam menjalankan seluruh kegiatan perpustakaan perguruan tinggi.

Menurut Sulistyono-Basuki (1993) tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut: (1) memenuhi kebutuhan informasi komunitas pendidikan tinggi (biasanya fakultas, staf, mahasiswa, dan dosen) juga termasuk administrator universitas; (2) menyediakan bahan referensi untuk semua tingkat akademik, termasuk referensi dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa pascasarjana; (3) menyediakan ruang belajar untuk pengguna perpustakaan dengan menyediakan ruang baca yang difasilitasi kursi dan meja yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna perpustakaan; (4) menyediakan pinjaman yang sesuai layanan pengguna dan kebutuhan informasi pengguna; dan

(5) menyediakan layanan informasi aktif dan tidak terbatas pada lingkungan universitas dan membantu pemustaka dalam penelusuran informasi.

Selaras dengan pernyataan di atas, Menurut Qolyubi (2007) tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu untuk: (1) memenuhi keperluan informasi pelajar dan mahasiswa; (2) menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademisi; (3) menyediakan ruangan untuk pengguna; dan (4) menyediakan jasa peminjaman dan menyediakan jasa informasi aktif bagi pengguna. Tujuan perpustakaan sangat terkait dengan visi misi perguruan tinggi tempat perpustakaan bernaung dan perpustakaan adalah bagian penting dari perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi pada umumnya memiliki tujuan yaitu: (a) memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi, biasanya pelajar, dan mahasiswa; (b) menyediakan bahan referensi untuk semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa pascasarjana dan pengajar; (c) menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan; (d) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai tanpa adanya perbedaan status pemakai; dan (e) menyediakan jasa informasi aktif bagi pengguna yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi, tetapi juga lembaga industri lokal (Prastowo, 2012).

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan tujuan perpustakaan perguruan tinggi sesuai dengan visi dan misi perguruan tingginya dan membantu perguruan tingginya mewujudkan tujuan perguruan tinggi dengan menyediakan berbagai layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi

komunitas pendidikan tinggi dan menyediakan ruangan untuk pengguna dalam mengakses informasi.

2. Layanan Perpustakaan

Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perihal atau cara melayani, sementara melayani adalah membantu pengaturan (mengurus) apa-apa yang dibutuhkan seseorang, sedangkan layanan perpustakaan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pustakawan agar bahan pustaka dapat dimanfaatkan dan berdayaguna oleh pengguna perpustakaan (Prastowo, 2012).

Layanan atau jasa adalah salah satu kegiatan penting di perpustakaan. Layanan adalah ujung tombak dari perpustakaan, banyaknya koleksi, yang dimiliki perpustakaan dan lengkapnya fasilitas yang disediakan tidak akan bermakna ketika layanan tidak diberikan kepada pemustaka. Pustakawan adalah penggerak layanan yang memandu bagaimana layanan perpustakaan akan diberikan, baik buruknya pustakawan sangat mempengaruhi layanan yang diterima oleh pemustaka. Pustakawan dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik dalam memberikan layanan kepada pemustaka dan menyediakan layanan terbaik untuk pemustaka. Layanan perpustakaan berfungsi untuk mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka minati. Layanan perpustakaan berperan sebagai pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka dan melalui layanan perpustakaan pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media informasi (Rahmah, 2018).

Layanan yang harus disediakan perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, referensi, jasa intonasi, silang layan, layanan multimedia, dan pendidikan

pemustaka, dari berbagai layanan yang disediakan perpustakaan terdapat dua layanan yang sering dimanfaatkan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya, yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi.

a. Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "*circulation*" yang berarti perputaran peredaran seperti pada sirkulasi uang dan sebagainya, dalam Ilmu perpustakaan sering dikenal layanan peminjaman. Pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna, dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa, 1993).

Layanan peminjaman adalah layanan yang harus dimiliki oleh setiap perpustakaan dan layanan ini adalah layanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh pemustaka untuk mendapatkan koleksi perpustakaan yang dibutuhkan untuk menunjang pembelajaran, pembuatan tugas perkuliahan, artikel, dan tugas akhir sehingga layanan peminjaman sering dianggap sebagai ujung tombak jasa, pelayanan yang diberikan staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan (Sulistyo-Basuki, 1994). Selaras dengan pendapat di atas, menurut Sutarno (2006) pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Pelayanan tersebut merupakan suatu kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan layanan sirkulasi adalah pelayanan yang berhubungan dengan proses peminjaman, pengembalian, atau

perpanjangan koleksi yang dilakukan pustakawan untuk pemustaka agar koleksi dapat dibaca di perpustakaan dan di luar perpustakaan yang bertujuan membantu pemustaka untuk mendapatkan informasi yang di butuhkan.

b. Layanan Referensi

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris *to refer* yang artinya menunjuk, sedangkan referensi menurut KBBI adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk, dalam ilmu perpustakaan istilah referensi berarti menunjuk kepada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai perpustakaan. Untuk koleksi referensi biasanya ditempatkan diruang tersendiri yang dinamakan ruang referensi dan untuk bukunya diberi tanda khusus huruf “R” atau tulisan Ref, singkatan dari kata Rujukan atau Referensi (KBBI, 2005).

Layanan referensi dimanfaatkan pemustaka sebagai layanan pemberian informasi kepada pemustaka dalam bentuk pemberian layanan rujukan cepat, bimbingan penggunaan koleksi referensi, maupun sumber-sumber rujukan elektronik, dengan adanya layanan referensi pemustaka dapat pemustaka diberikan berbagai kemudahan, dan bimbingan dalam penelusuran informasi untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Layanan referensi menyediakan buku-buku rujukan baik tercetak maupun buku elektronik yang dapat memberikan keterangan tentang suatu topik, nama orang, tempat, istilah, riwayat dari orang-orang terkenal dan lain sebagainya. Buku rujukan tidak dirancang untuk dibaca secara keseluruhan melainkan hanya dibaca pada bagian-bagian tertentu saja (Lasa, 2014).

Menurut Shores pelayanan referensi adalah bagian dari pelayanan perpustakaan yang tugasnya menginterpretasikan seluruh koleksi perpustakaan untuk kepentingan pemakainya, sedangkan menurut *American Library Association* (ALA), pelayanan referensi merupakan sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan sumber-sumber perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset (Nugrahini, 2014).

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan layanan referensi adalah layanan pemberian informasi kepada pemustaka dalam bentuk pemberian layanan rujukan cepat, bimbingan penggunaan koleksi referensi, maupun sumber-sumber rujukan elektronik, dengan adanya layanan referensi pemustaka dapat pemustaka diberikan berbagai kemudahan, dan bimbingan dalam penelusuran informasi. Layanan referensi juga disebut sebagai layanan rujukan oleh pemustaka.

c. Layanan Prima Perpustakaan

Layanan perpustakaan berkualitas merupakan dambaan dari setiap pemustaka yang datang berkunjung ke perpustakaan. Setiap pemustaka ingin mendapatkan layanan terbaik dari pustakawan, perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang mengutamakan kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikannya. Berkembangnya ilmu perpustakaan dan perubahan pola pikir pustakawan masa lalu yang telah berganti dengan pemikiran pustakawan masa sekarang dari hasil belajar, pengalaman, dan pelatihan-pelatihan yang diberikan lembaga perpustakaan membawa kesadaran kepada pustakawan sebagai petugas

layanan untuk memberikan layanan terbaik agar perpustakaanya berkembang, pelayanan terbaik ini dikenal dengan pelayanan prima.

Pada awalnya, layanan prima (*servis excellent*) dikembangkan di dunia bisnis dan jasa yang bertujuan pada keuntungan (*profit oriented*), dimana kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan utama yang harus dicapai. Sama halnya dengan pemberian layanan di perpustakaan. Perpustakaan menyediakan koleksi dan sumber informasi dalam bentuk berbagai layanan perpustakaan. Apabila pelayanan prima diterapkan di lingkungan perpustakaan maka sangatlah baik. Seperti diketahui perpustakaan dikatakan “sukses” ketika koleksi, fasilitas, dan layanan yang ada di perpustakaan dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka (Acmad, Mansur, dan Sutedjo, 2012).

Menurut KBBI (2005) istilah layanan didefinisikan sebagai cara melayani, yaitu membantu menyediakan apa yang dibutuhkan seseorang. Sedangkan prima adalah layanan yang membantu menyiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang dengan sangat baik. Menurut Barata dalam (Acmad dan Mansur Sutedjo, 2012) memberikan beberapa defenisi layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting, melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat bertujuan untuk mengutamakan kepuasan pelanggan.

Pustakawan harus memiliki beberapa sikap dalam memberi pelayanan dalam Kode Etik Pustakawan Indonesia tahun 2016, yaitu (1) pustakawan menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi. Pustakawan memberikan akses yang tak terbatas, adil tanpa memandang ras, status sosial, agama, ekonomi, politik, gender, kecuali ditetapkan oleh perundang-undangan; (2) pustakawan

harus melindungi privasi dan kerahasiaan pemustaka menyangkut informasi yang dicari dan koleksi yang dipinjam; dan (3) bersifat sopan dan bijaksana dalam memberikan layanan, baik secara lisan maupun perbuatan yang ditampilkan kepada pemustaka (Cahyono, 2017).

Terdapat lima dimensi pokok kualitas layanan yang dilakukan perpustakaan perguruan tinggi yaitu: (1) realibilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perpustakaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Layanan yang diberikan pustakawan harus sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan seperti, jam buka, jam istirahat, dan hari libur. Pustakawan harus berusaha untuk memahami sifat dan karakter pengguna yang perlu dipahami agar pustakawan layanan dapat menghadapi pemustaka dengan baik; (2) daya tangkap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesedian dan kemampuan pustakawan untuk membantu pemustaka dan merespon permintaan mereka dengan cepat dan tepat. Media informasi dimanfaatkan pustaka untuk dapat merespon permintaan dan pertanyaan pemustaka seperti, via telepon, *sms*, *facebook*, *whatsapp*, *website*, *telegram*, dan *email* agar mempermudah layanan terhadap pemustaka, pemustaka tidak perlu datang langsung ke perpustakaan melalui teknologi informasi kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi; (3) jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan pustakawan serta kemampuan rasa percaya dan keyakinan pemustaka terhadap perpustakaan. Jaminan terdiri atas beberapa komponen yaitu, *kredibilitas*, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. tercapainya komponen ini menciptakan kepercayaan pemustaka dan tanggapan positif pemustaka terhadap layanan perpustakaan; dan (4) empati (*empathy*), sikap

empati pustakawan menunjukkan bahwa pustakawan memahami masalah pemustaka dan bertindak untuk kepentingan pemustaka. Sikap empati yang tulus akan terlihat dan dapat dirasakan pemustaka ketika pustakawan melayani yang biasanya ditampilkan melalui komunikasi verbal dan non verbal pustakawan (Rahmah, 2018).

3. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan berupa lambang, bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi dapat dilakukan seseorang kepada orang lain dapat secara langsung ataupun tidak langsung dengan melalui media dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku (Lasa, 2014). Sementara itu, Clevenger (dalam Kurniati, 2016) mendefinisikan, komunikasi sebagai istilah yang berkaitan dengan suatu proses berbagi informasi yang dinamis (proses '*sharing*'). Komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan simbol-simbol untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna dalam lingkungan mereka. Sedangkan menurut Shannon dan Weaver, sebagaimana yang dikutip oleh Wiryanto (2004), komunikasi merupakan salah satu bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi baik dilakukan dengan sengaja, maupun tidak sengaja, tidak terbatas pada komunikasi lisan, tetapi juga ekspresi wajah, lukisan, seni, dan teknologi.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan komunikasi adalah salah satu bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi dengan membawa pesan yang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja melalui media yang tidak terbatas pada komunikasi lisan, tetapi juga ekspresi wajah, lukisan, seni, teknologi bertujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku, dan menciptakan kebersamaan. Komunikasi terjadi sepanjang hidup manusia, selama manusia bernapas, selama itu pula manusia melakukan komunikasi dengan beragam karakter manusia yang tercipta unik. Melalui komunikasi seseorang akan mengembangkan konsep diri dan membangun hubungan dengan dunia luar. Terjalannya hubungan baik dengan orang lain akan menentukan kualitas hidup seseorang dan kebermanfaatannya seorang individu di tengah masyarakat. Ketika orang tidak memahami pesan seseorang, ketika pesan orang lain membuat orang lain marah, ketika semakin sering berkomunikasi ternyata membuat jarak hubungan semakin jauh dengan orang lain, ketika seseorang merasa tidak nyaman dan gagal mendorong orang lain bertindak, ini menunjukkan bahwa seseorang telah gagal berkomunikasi (Norliza, 2010).

Pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka selalu berinteraksi dengan pemustaka. Oleh karena itu, kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik akan mempengaruhi kinerja pustakawan dan menjadi salah satu penentu kesuksesan layanan perpustakaan. Untuk menciptakan komunikasi yang baik pustakawan harus memiliki kemampuan dalam komunikasi verbal dan non verbal yang dipadukan secara bersamaan dalam berkomunikasi

dengan pemustaka (Fatmawati, 2003). Komunikasi verbal dan non verbal merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Antara satu dan lainnya berkaitan dalam menyampaikan suatu pesan. Maka dalam melayani pemustaka, pustakawan harus mampu mengabungkan kedua jenis komunikasi ini. Kemampuan pustakawan dalam mengaplikasikannya dapat membantu meningkatkan kesan positif dalam proses melayani pemustaka.

4. Komunikasi Verbal

Pada teori komunikasi verbal ada lima pembahasan yang akan dipaparkan sebagai berikut: (a) pengertian komunikasi verbal, (b) jenis komunikasi verbal, (c) karakteristik komunikasi verbal, dan (d) fungsi bahasa dalam komunikasi verbal.

a. Pengertian Komunikasi verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi antara individu yang menggunakan bahasa. Bahasa dapat diartikan seperangkat kata yang disusun secara berstruktur sehingga membentuk himpunan kalimat yang memiliki arti (Canggara, 2019). Seiring dengan pendapat diatas, Kusumawati (2016) menjelaskan komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata secara lisan maupun tulisan atau bentuk komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik secara percakapan langsung, maupun secara percakapan tidak langsung atau tertulis melalui berbagai media komunikasi yang dimanfaatkan pengirim pesan, dan penerima pesan. Pengungkapan perasaan, emosi, senang, kecewa, takut, hormat, pemikiran, gagasan, pendapat, dan penolakan diungkapkan melalui kata-kata yang disampaikan secara lisan maupun tulisan. Senada dengan pendapat Mulyana

(2017), komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang berupa kata-kata baik yang diucapkan maupun yang ditulis, dalam komunikasi verbal penggunaan bahasa menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Bahasa dapat dianggap sebagai suatu sistem kode verbal. Bahasa didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk menggabungkan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas. Menurut Andrew (2005) menjelaskan bahwa, kemampuan verbal mengacu pada kemampuan seseorang untuk memanfaatkan ide melalui kata-kata, baik lisan maupun tulisan. Kemampuan ini tidak hanya terkait kuat secara pembendaharaan kata juga kemampuan untuk memilih kata yang tepat untuk memberikan arti pada penerima informasi. Kemampuan verbal juga menyangkut kemampuan untuk menyusun kata-kata dengan cara yang logis.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata baik secara lisan dan tulisan. Gabungan dari kata-kata menghasilkan seperangkat simbol yang disebut sebagai bahasa. Bahasa memiliki makna yang digunakan dalam proses komunikasi antara satu individu atau lebih sebagai media penyampai pesan dari komunikator kepada komunikan.

b. Jenis Komunikasi Verbal

Secara umum Kurniati (2016) menjelaskan jenis komunikasi verbal terbagi menjadi dua bagian, yaitu: (1) berbicara dan menulis, komunikasi verbal dengan menggunakan teknik berbicara dan menulis adalah komunikasi verbal vokal, berbicara adalah komunikasi verbal vokal, sedangkan menulis adalah

komunikasi verbal non vokal. Berbicara dengan tujuan menjelaskan kepada pemustaka secara tatap muka adalah contoh dari komunikasi verbal vokal. Surat menyurat dalam memberikan layanan kepada pemustaka adalah contoh dari komunikasi non vokal; dan (2) mendengarkan dan membaca, komunikasi verbal dengan menggunakan teknik mendengarkan dan membaca adalah dua hal yang berbeda. Mendengar mengandung arti hanya mengambil getaran bunyi, sedangkan membaca adalah mengambil makna dari apa yang dibaca. Mendengarkan melibatkan unsur mendengar, memperhatikan, memahami, dan mengingat. Membaca adalah suatu cara untuk memperoleh informasi dari sesuatu yang ditulis.

Dari pendapat tersebut diketahui bahwa jenis komunikasi verbal secara keseluruhan menggunakan bahasa sebagai media penyampai pesan. Bahasa berperan penting dan mempengaruhi penyampaian pesan antara pengirim pesan dan penerima pesan.

c. Karakteristik Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata dalam penyampaian pesan memiliki karakteristik. Karakteristik komunikasi verbal menurut Kurniati (2016) adalah: (1) jelas dan ringkas, yaitu komunikasi yang berlangsung secara sederhana, pendek dan langsung. Bila kata-kata yang digunakan sedikit, maka terjadinya karacuan juga sedikit. Berbicara secara lambat dan pengucapan yang jelas akan membuat kata mudah dipahami; (2) perbendaharaan kata, penggunaan kata-kata yang mudah dimengerti oleh seseorang akan meningkatkan keberhasilan komunikasi. Komunikasi tidak akan

berhasil jika pengirim pesan tidak mampu menentukan kosa kata yang tepat untuk menerjemahkan kata dan ucapan; (3) arti konotatif dan denotatif, penyampaian komunikasi verbal mengandung arti konotatif yang merupakan ide yang terdapat dalam suatu kata dan komunikasi denotatif adalah memberikan pengertian yang sama dengan kata yang digunakan. Arti konotatif juga sering disebut sebagai arti kiasan, sedangkan arti denotatif disebut sebagai makna sebenarnya dari kata-kata yang disampaikan; (4) intonasi, seorang komunikator mampu mempengaruhi arti pesan melalui nada suara yang dikirim. Terciptanya intonasi suara terdapat peran emosi, intonasi suara ketika marah cenderung keras dibandingkan intonasi suara ketika sedang berbicara santai; (5) kecepatan berbicara, keberhasilan komunikasi juga dipengaruhi oleh kecepatan dan tempo bicara yang tepat. Kesan menyembunyikan sesuatu dapat diketahui bila dalam pembicaraan ada pengalihan yang cepat pada pokok pembicaraan; dan (7) humor, humor dapat meningkatkan keberhasilan dan memberikan dukungan emosi terhadap lawan bicara dan mencairkan suasana pembicaraan menjadi santai dan penuh tawa. Tertawa membantu mengurangi ketegangan pendengar sehingga pesan yang dikirim pemberi pesan dapat diterima sehingga meningkatkan keberhasilan komunikasi.

Mulyani (n.d.) menambahkan karakteristik komunikasi verbal yaitu: (1) bahasa verbal merupakan yang dipelajari setelah menggunakan komunikasi non verbal; (2) komunikasi verbal dinilai kurang universal dibandingkan komunikasi non verbal, karena komunikasi verbal terikat pada bahasa penyampai informasi, sedangkan di setiap daerah memiliki bahasa yang berbeda; dan (3) komunikasi verbal merupakan aktivitas yang lebih intelektual dibandingkan bahasa non

verbal. Melalui komunikasi verbal dapat mengkomunikasikan gagasan dan konsep-konsep yang abstrak.

Menurut Liliweri (2003), terdapat kelebihan dan kekurangan pesan verbal sebagai penyampai informasi. Kelebihan dari pesan verbal sebagai media yang efektif digunakan manusia sebagai sarana berkomunikasi, efektifitas tersebut disebabkan oleh tiga aspek bahasa yaitu: (1) aspek *semanticity* dapat menerangkan objek atau *realitas* tertentu, dengan kata-kata kita dapat menamai dan memberikan label pada tindakan, pemikiran, perasaan, atau orang sehingga kita dapat mengidentifikasi tanpa harus menghadirkan secara langsung apa yang maksud; (2) aspek *generativit*, aspek ini juga disebut aspek *productivity* merujuk pada kemampuan bahasa untuk menghasilkan pesan-pesan bermakna dalam jumlah tidak terbatas melalui kombinasi sejumlah simbol linguistik yang sangat terbatas. Contohnya hanya dengan mengaabungkan tiga fenom a, i, dan r, kita bisa membentuk kata “air”, “ira”, “ria”, dan “ari” yang semua ini memiliki makna; dan (3) aspek *displacement*, merujuk pada kemampuan bahasa untuk digunakan sebagai sarana untuk membicarakan sesuatu yang “jauh” dalam konteks ruang dan waktu, atau sesuatu yang ada dalam imajinasi.

Menurut Liliweri (2003), komunikasi verbal juga menjelaskan keterbatasan dalam menyampaikan maksud, yaitu sebagai berikut: (1) memiliki keterbatas kata-kata sehingga tidak semua objek dapat diwakili oleh kata-kata; (2) kata memiliki makna ganda dan kontekstual. Terdapat banyak kata yang memiliki tulisan yang sama, namun mengandung arti yang berbeda. Contohnya, kata “bisa” kita gunakan dalam sebuah ujian, bermakna dapat melaksanakan ujian, tetapi

apabila dalam konteks yang berbeda “bisa ular dapat mengakibatkan kelumpuhan”, makna kata bisa adalah racun. Selain itu kata juga dipengaruhi oleh latar belakang budaya; (3) esensi bahasa dalam aktivitas berpikir terungkap dengan jelas melalui kenyataan bahwa ketidak mampuan suku primitive memikirkan hal-hala yang “canggih” bukan karena mereka tidak dapat berpikir, melainkan karena bahasa mereka tidak dapat memfasilitasi mereka untuk melakukannya; dan (4) kekeliruan persepsi sewaktu menggunakan bahasa dalam membedakan antar fakta, penafsiran, dan penilaian karena kecenderungan orang dalam mencampuradukanya.

Berdasarkan pendapat tersebut, karakteristik komunikasi verbal menurut pendapat pertama lebih menekankan pada penggunaan kata-kata dalam komunikasi verbal dan intonasi dalam komunikasi verbal, sementara pendapat kedua lebih menekankan pada perbandingan komunikasi verbal dan non verbal. Secara keseluruhan karakteristik komunikasi verbal menggunakan bahasa sebagai media komunikasi antara satu individu atau lebih dan terdapat kekurangan dan kelebihan dalam komunikasi verbal dan non verbal.

d. Fungsi Bahasa dalam Komunikasi Verbal

Menurut Barker (dalam Mulyana, 2010), bahasa memiliki tiga fungsi: penamaan (*naming* atau *labeling*), interaksi, dan tranmisi informasi. (1) penamaan (*naming* atau *labeling*) merujuk pada usaha mengidentifikasi objek, tindakan, atau orang dengan menyebutkan namanya sehingga dapat dirujuk dalam komunikasi; (2) fungsi interaksi menekankan berbagi gagasan dan emosi, yang dapat mengundang simpati dan pengertian atau kemarahan dalam kebingungan.

Melalui bahasa, informasi dapat disampaikan kepada orang lain; dan (3) fungsi bahasa inilah yang disebut fungsi transisi. Keistimewaan bahasa sebagai sarana transmisi informasi yang lintas waktu, dengan menghubungkan masa lalu, masa kini, dan masa depan, memungkinkan kelestarian budaya dan tradisi kita.

Menurut L.Book (dalam Kusumawati, 2016), menjelaskan agar komunikasi kita berhasil setidaknya bahasa harus memiliki tiga fungsi, yaitu: (1) mengenal dunia disekitar, melalui bahasa dapat mempelajari apa saja yang menarik minat; (2) berhubungan dengan orang lain, bahasa memungkinkan terjalinya pergaulan dengan orang lain untuk kesenangan atau mempengaruhi orang untuk mencapai tujuan. Melalui bahasa dapat mengendalikan lingkungan, termasuk orang di sekitar; dan (c) bahasa berperan penting dalam menciptakan koherensi dalam kehidupan. Bahasa memungkinkan untuk untuk lebih teratur, saling memahami mengenal diri, kepercayaan-kepercayaan, dan tujuan-tujuan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan fungsi bahasa dalam komunikasi verbal menurut pendapat pertama menekankan pada pemberian nama atau *labeling* untuk mengidentifikasi objek dan sebagai sarana transmisi informasi dari satu generasi ke generasi berikutnya, sementara pendapat kedua lebih menekankan pada fungsi interaksi dengan lingkungan sekitar. Secara keseluruhan fungsi bahasa dalam komunikasi verbal ini adalah sebagai media penyampai pesan verbal.

5. Komunikasi Non Verbal

Pada teori komunikasi non verbal ada lima pembahasan yang akan dipaparkan sebagai berikut: (a) pengertian komunikasi non verbal, (b) dimensi komunikasi non verbal, (c) karakteristik komunikasi non verbal, (d) fungsi komunikasi non verbal, dan (e) perbedaan komunikasi verbal dan non verbal.

a. Pengertian Komunikasi Non verbal

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata dalam berkomunikasi. Menurut Rahmah (2018), komunikasi non verbal adalah proses komunikasi tidak menggunakan kata-kata sebagai penyampai pesan, pesan disampaikan melalui gerak tubuh, bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan kontak mata, seperti pakaian dan potongan rambut digunakan untuk menyampaikan pesan. Nugroho (dalam Kurniati, 2016) mendefinisikan, komunikasi non verbal mengaju pada semua isyarat yang bukan kata-kata. Informasi non verbal sangat mempengaruhi komunikasi. Pesan atau simbol non verbal lebih sulit ditafsirkan daripada simbol verbal. Bahasa verbal sealar dengan bahasa non verbal, misalnya saat kita berkata “ya”, kepala kita mengangguk. Komunikasi non verbal lebih jujur saat mengungkapkan apa yang di ungkapkan karena bersifat spontan.

Senada dengan itu, Sendjaya (2010) menambahkan konsep komunikasi non verbal adalah informasi yang dipersiapkan secara langsung atau tidak sengaja dengan menggunakan perilaku yang berbeda atau suara-suara vokal yang berbeda dalam penggunaan kata-kata dalam bahasa verbal. Kurniati (2016) juga mengungkapkan, komunikasi verbal (kode verbal) disebut juga bahasa isyarat atau bahasa diam. Melalui komunikasi non verbal kita dapat memahami suasana

emosi seseorang apakah dia senang atau marah, bingung atau sedih. Kesan pertama kita tentang seseorang biasanya didasarkan pada perilaku non verbal mereka, yang mendorong kita mengenal seseorang.

b. Jenis Komunikasi Non Verbal.

Pustakawan harus memperhatikan saat berkomunikasi dengan orang lain, terutama komunikasi non verbal saat berkomunikasi non verbal saat berkomunikasi dengan orang lain, terutama berkomunikasi dengan pemustaka. Menurut Senjaja (2010), bentuk komunikasi non verbal yang dapat digunakan pustakawan terdiri dari lima dimensi komunikasi non verbal, yaitu: (1) komunikasi fisi/ruang/lokasi komunikasi *gestural*, ruang komunikasi; (2) diam,; dan (3) *paralanguange*, isi termasuk volume, ritme, resonansi, rintihan, mengaduh, suara-suara “*uhhh..eeeeee.engggg*, dll, dan tinggi rendah suara, serta komunikasi temporal waktu. Mengubah perilaku komunikasi non verbal lebih sulit dari pada mengubah perilaku komunikasi verbal karena komunikasi non verbal tidak kita sadari, kita perlu memahami komunikasi non verbal.

Caputo (dalam Irkhamiyati, 2014) mengungkapkan bahwa diperlukan komunikasi non verbal pustakawan, karena hal ini mencerminkan kepercayaan pustakawan. Lima dimensi komunikasi non verbal tersebut yaitu,

Pertama, ekspresi wajah, ekspresi wajah pustakawan terlihat saat berkomunikasi dengan pemustaka, termasuk ekspresi wajah, kontak mata, gerakan alis mengerut atau tersenyum, cemberut, menggigit bibir, dan mengunyah. Ekspresi tenang, senyuman, kontak mata, dan anggukan kepala menunjukkan perilaku komunikasi non verbal. Misalnya, senyuman mengungkapkan keramahan,

mengangkat alis mata mengungkapkan ekspresi heran, dan cemberut mengungkapkan kemarahan atau rasa kurang senang terhadap lawan bicara.

Kedua, gesture/ekspresi tangan, ekspresi ini termasuk gerak tubuh, berjabat tangan dan sentuhan. Menurut Caputo (Irkhamiyati, 2014) menjelaskan, cara tangan kita bergerak dan mengirim sinyal dapat mendukung atau menghalangi pesan suara. Oleh karena itu, perlu memperhatikan gerakan atau sentuhan tangan yang membuat orang lain merasa nyaman dan meningkatkan komunikasi secara terus menerus. Selaras dengan pendapat Byrne (dalam Andayani, 2017) mengungkapkan sentuhan yang dirasa tepat dapat membangkitkan perasaan positif dalam diri orang yang disentuh. Sebuah metode dimana orang dari berbagai latar belakang budaya dapat menerima sentuhan orang lain adalah melalui berjabat tangan, di Indonesia sering disebut bersalaman.

Ketiga, ekspresi posisi, ekspresi posisi dalam berkomunikasi meliputi postur dan jarak. Cara kita bertindak dan memberi isyarat. Untuk mencapai komunikasi yang baik, posisi dan jarak selama berkomunikasi harus diperhatikan. Pengaturan jarak menentukan seberapa dekat tingkat keakraban seseorang dengan orang lain. Jarak mampu mengartikan suatu hubungan. Seperti yang diungkapkan West dan Lynn (dalam Kurniati, 2016) pada teori Komunikasi Turner (2007) membagi daerah dekat menjadi berbagai macam jenis pembagian yaitu: (a) jarak keintiman, jaraknya 0-45 cm (jarak dekat 0-15 cm dan jarak jauh 15-45 cm) jarak ini dianggap terlalu dekat sehingga tidak dilakukan di depan umum; (b) jarak pribadi, jaraknya 45-120 cm (jarak dekat 45-75 cm yang bisa disentuh dengan uluran tangan dan jarak jauh 75-120 cm yang bisa disentuh dengan kedua uluran

tangan). Jarak ini menentukan batas kendali fisik atas orang lain, yang bisa dilihat rambut, pakaian, gigi, dan muka. Bila ruang pribadi ini diganggu, kita sering merasa tidak nyaman; (c) jarak sosial, jaraknya 120- 360 cm; dan (d) jarak publik, lebih dari 360-750 cm.

Keempat, ekspresi suara, ekspresi suara termasuk intonasi suara, intonasi, kecepatan jeda suara, jeda antar kata (*ritme*), volume suara, dan menjaga kontak mata selama jeda suara. Menurut Harun (dalam Widuri, 2015) menjelaskan bahwa, ekspresi suara akan mendukung komunikasi yang baik. Saat berkomunikasi dengan pemustaka, pustakawan tidak hanya sekedar berbicara, tetapi berbicara dan berkata-kata dengan nada suara yang berubah-ubah. Nada suara mempengaruhi konten dan cara kita berkomunikasi dengan orang lain dan tanggapan berbeda dari penerima pesan, menghindari volume suara yang yang berlebihan dan tergesa-gesa. Suara dan cara bicara yang bersahabat, tenang, meyakinkan, tidak menyinggung, dan memberi kesan positif bagi pustakawan. Ucapkan kata-kata dengan suara yang jelas, sehingga pemustaka dapat dengan mudah mencerna pesan ingin disampaikan pustakawan.

Kelima, ekspresi penampilan, dilihat dari pakaian yang dikenakan pustakawan, cara menata ruang perpustakaan, lingkungan fisik yang terlihat, serta sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan. Pakaian adalah media komunikasi yang penting dalam berkomunikasi. Kesan awal pustakawan dapat dilihat dari pakaian yang dikenakan.

Menurut Norman dan Schefflen yang dikutip pada Laksana (2015), pesan non verbal atau komunikasi non verbal terbagi menjadi enam jenis yaitu: (1)

pesan kinestetik atau gerak tubuh adalah pesan yang menggunakan gerakan tubuh sebagai penyampai pesan; (2) *pesan paralinguistic* adalah pesan yang berhubungan dengan cara pengucapan pesan verbal dalam menyampaikan pesan kepada komunikan; dan (3) pesan non verbal *nonvisual nonaufitif* adalah pesan yang disampaikan melalui benda yang tidak dapat dilihat, namun dapat dirasakan seperti sentuhan, dan bau-bauan

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan komunikasi non verbal dilihat dari bahasa tubuh komunikan ketika menyampaikan informasi kepada informan.

c. Karakteristik Komunikasi Non Verbal

Menurut Kurniati (2016) komunikasi non verbal bersifat universal dan memiliki karakteristik: (1) komunikatif, yaitu perilaku yang disengaja atau tidak disengaja mengkomunikasikan sesuatu sehingga pesan yang ada bisa diterima secara sadar; (2) kesamaan tingkah laku, yaitu persamaan tingkah laku non verbal antara satu orang dengan orang lain. Secara umum, dari gerak tangan, cara duduk, berdiri, suara, pola bicara, kenyaringan suara dan hening; (3) *artifaktual*, yaitu komunikasi juga bisa dalam bentuk artefak seperti cara berpakaian, kosmetik, alat tulis, mobil, rumah, furniture rumah tangga dan cara menatanya, barang yang dipakai seperti jam tangan; (4) kontekstual, yaitu bahasa non verbal muncul dalam konteks. Membantu menentukan arti dari setiap perilaku non verbal. Misalnya tersenyum ketika kita menyapa pemustaka akan berbeda maknanya dengan tersenyum ketika melihat rekan kerja sedang mengalami kesulitannya; (5) paket, yaitu bahasa non verbal merupakan sebuah paket dalam satu kesatuan.

Paket non verbal jika semua bagian tubuh terlibat berkerjasama untuk komunikasi makna tertentu. Harus dilihat secara keseluruhan (paket) dari keseluruhan perilaku tersebut contohnya, gabungan paket verbal dan non verbal terlihat ketika orang marah secara verbal disertai tubuh dan wajah menegang, dahi berkerut, (6) dapat dipercaya, pada umumnya kita cepat percaya perilaku non verbal. Komunikasi verbal dan non verbal harus konsisten akan terlihat pada bahasa non verbal orang lain. Misalnya seorang pembohong akan banyak melakukan gerakan-gerakan tidak disadari saat ia berbicara; dan (7) dikendalikan oleh aturan, sejak kecil kita belajar kaidah-kaidah kepatuhan melalui pengamatan perilaku orang dewasa. Misalnya mempelajari penyampaian simpati kapan, dimana, alasan atau menyentuh, dan kapan situasi apa yang boleh atau tidak boleh.

Berdasarkan pendapat tersebut, karakteristik komunikasi verbal sifat universal dengan memiliki kesamaan tingkah laku antara satu orang dengan orang lain dan bersifat spontan.

d. Fungsi Komunikasi Non Verbal

Hanna dan Wilson (dalam Fatmawati, 2010) mengemukakan bahwa ada empat fungsi dari kegunaan komunikasi non verbal adalah: (1) *reinforcement* adalah penguatan positif dari pesan yang disampaikan pustakawan. *Positive reinforcement* memiliki beberapa tujuan antara lain meningkatkan perhatian pemustaka, termasuk mengubah citra perpustakaan dan pustakawan; (2) *modification* adalah untuk mengubah pesan yang disampaikan pustakawan kepada pemustaka sebelumnya. Misalnya saat pustakawan menjelaskan cara peminjaman *e-book* secara verbal, namun karena pemustaka belum paham, maka

pustakawan dapat menunjukkan secara langsung kepada aplikasi peminjaman *e-book* sambil menunjukkan dengan tangan hal-hal penting yang perlu ditekankan dalam tata cara peminjaman *e-book*; (3) *substitution* adalah sebagai pengganti dari komunikasi verbal pustakawan. Misalnya perkata “iya bisa” tidak harus diucapkan, namun pustakawan bisa cukup mengangguk saja; dan (4) *regulation*, adalah komunikasi non verbal tertentu dapat digunakan sebagai bentuk peraturan dari sebuah proses komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Misalnya, “dilarang makan dan minum di perpustakaan” (hanya menempelkan poster makanan dan minuman diberi tanda silang).

Guffey (2006) menjelaskan bahwa, komunikasi non verbal membantu dalam penyampaian pesan dan memiliki berbagai fungsi diantaranya: (1) untuk melengkapi dan menggambarkan. Pesan non verbal dapat menjelaskan, memodifikasi, atau memberikan rincian untuk sebuah pesan verbal; (2) untuk memperkuat dan menekankan pustakawan dalam menyampaikan pesan penting berupa teguran atau perintah kepada pemustaka bisa dengan nada tinggi agar terkesan tegas. Sementara itu bisa dengan suara pelan pada saat memberi pesan yang terkesan rahasia; (3) untuk mengubah dan menggantikan komunikasi verbal; dan (4) untuk mengendalikan dan mengatur. Pesan non verbal merupakan pengatur yang penting dalam percakapan. Pustakawan pada saat berbicara dengan pemustaka dapat memberikan komunikasi verbal dengan tujuan untuk meneruskan, mengulangi, merinci, bergegas, atau menyelesaikan. Misalnya: perubahan kontak mata, melirik jam, mengernyitkan dahi, tinggi rendah nada suara; dan (5) untuk menyangkal pesan yang disampaikan berlawanan dengan

kata atau tindakan yang dituju pustakawan. Misalnya, pada saat pemustaka masih sibuk mencari buku yang mau dipinjam, namun waktu layanan perpustakaan sudah saatnya tutup. Lalu pemustaka memintak perpanjangan waktu kepada pustakawan untuk tidak ditutup dulu, pustakawan menjawab “ya” secara verbal, tetapi kemudian juga menunjukkan komunikasi non verbal dengan menggaruk kepala atau mengigit jari. Ini merupakan salah satu bentuk untuk menyangkal dan menunjukkan pesan seperti halnya keberatan untuk mengatakan “ya”.

Menurut Rizky (dalam Widuri, 2015) menjelaskan bahwa, komunikasi non verbal memegang peran penting diantaranya: (1) faktor non verbal sangat menentukan makna dalam komunikasi antara pustakawan dan pemustaka; (2) perasaan dan emosi lebih cermat disampaikan lewat pesan non verbal daripada pesan verbal; (3) pesan non verbal menyampaikan makna dan maksud yang relatif bebas dari penipuan; (4) pesan non verbal memiliki fungsi meta komunikasi yang sangat diperlukan untuk mencapai komunikasi yang berkualitas tinggi, pesan non verbal merupakan cara berkomunikasi yang lebih efisien dibandingkan pesan verbal; dan (6) pesan non verbal merupakan sarana sugesti yang paling cepat.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diketahui fungsi komunikasi non verbal secara keseluruhan berfungsi memperkuat komunikasi verbal dan memberikan kesan terhadap pesan yang disampaikan.

e. Perbedaan Komunikasi Verbal dan Non Verbal.

Komunikasi verbal dan non verbal memiliki perbedaan mendasar. Menurut Anderson (dalam Kurniati, 2016) menyatakan terdapat perbedaan mendasar antara kedua sistem komunikasi adalah: (1) komunikasi non verbal

lebih jujur. Jika muncul perilaku non verbal yang tidak konsisten, kebanyakan orang percaya pada perilaku nonverbal; (2) komunikasi nonverbal memiliki saluran yang banyak. Komunikasi verbal biasanya terjadi dalam satu saluran, komunikasi verbal lisan yang diterima melalui pendengaran dan komunikasi non verbal dapat dirasakan, dilihat, dan dibau; dan (3) komunikasi verbal bersifat *diskrit* (tidak saling berhubungan), sedangkan komunikasi non verbal terjadi secara terus menerus. Simbol verbal mulai dan berhenti secara bergantian. Saat seseorang memulai berbicara pada satu saat dan berhenti bicara pada saat yang lain. Komunikasi non verbal cenderung mengalir terus. Sebelum kita berbicara, ekspresi wajah dan postur mengungkapkan perasaan kita, saat kita berbicara, gerakan tubuh kita mengkomunikasikan penampilan, dan setelah kita berbicara postur tubuh berubah.

Komunikasi verbal dan non verbal saling melengkapi dengan adanya perpaduan kedua perbedaan komunikasi verbal dan non verbal kegiatan berkomunikasi dapat berjalan lancar dan menciptakan kesan tulus dan ramah dari pustakawan dalam membantu pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

6. Kepuasan Pemustaka

Istilah kepuasan menurut KKBI (2005) mempunyai arti perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; dan kelegaan. Berasal dari kata puas (merasa senang) karena sudah terpenuhi keinginan hatinya. Menurut Kotler (2002) kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan jika apa yang dirasakan

sesuai dengan harapan maka seseorang akan merasa senang, jika yang dirasakan melebihi harapan maka sangat senang, dan jika dirasakan kurang dari harapan maka seseorang merasa kurang senang atau kecewa. Snyder dan Lopez (dalam Irianti, 2017) menambahkan, kepuasan merupakan perasaan senang dan bahagia karena hanya terdapat sedikit kesenjangan antara kebutuhan dan harapan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah suatu keadaan ketika kenyataan yang dirasakan pemustaka sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan keinginan pemustaka akan sebuah layanan yang didapatkan dari pustakawan. Kepuasan pemustaka merupakan ujung tombak dalam sebuah layanan (Fatmawati, 2013). Kepuasan pemustaka akan berhasil ketika persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan sama atau bahkan melebihi harapan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan Zithaml dan Bitner (dalam Fransisca, 2015) mengartikan kepuasan sebagai penilaian pelanggan terhadap produk dan jasa yang terkait dengan pemuasan kebutuhan dan harapan pemustaka, kepuasan pemustaka memiliki faktor-faktor pendukung yang dapat mendukung kepuasan pemustaka terhadap layanan yang disediakan, salah satu faktor yang berperan penting adalah kemampuan berkomunikasi pustakawan.

Selaras dengan pernyataan Marshall. dkk (dalam Widuri, 2015) salah satu kompetensi pribadi yang harus dimiliki pustakawan adalah keahlian berkomunikasi secara efektif. Komunikasi efektif dapat diciptakan dengan memadukan komunikasi verbal dan non verbal dalam berkomunikasi dengan pemustaka ketika memberikan layanan perpustakaan.

a. Pentingnya Kepuasan Pemustaka

Komunikasi adalah ujung tombak dari pelayanan, untuk menciptakan kepuasan pemustaka diperlukan menjaga hubungan harmonis antara pemustaka dengan menjalin komunikasi verbal dan non verbal yang ramah dalam berkomunikasi dan berusaha memahami kebutuhan pemustaka.

Tjiptono (2008) menjelaskan terdapat beberapa manfaat yang didapatkan dari kepuasan pelanggan yaitu: (1) terciptanya hubungan harmonis antara perusahaan dengan pelanggan; (2) memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang; (3) mendorong terciptanya loyalitas pelanggan; (4) menciptakan suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang sangat menguntungkan perusahaan; (5) reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan; (6) terjadinya peningkatan laba, diperpustakaan laba dilihat dari meningkatnya pengunjung perpustakaan dan kebermanfaatan koleksi perpustakaan.

Selaras dengan pernyataan di atas. Menurut Supranto (2011) menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pemustaka berhubungan erat dengan kualitas produk (jasa atau barang). Pengukuran aspek kualitas ini bermanfaat untuk: (1) memantau bagaimana jalannya proses bisnis dalam lembaga; (2) mengetahui kebutuhan pelanggan yang harus ditingkatkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan; dan (3) mengevaluasi apakah perubahan yang dilaksanakan berpengaruh kepada perbaikan pelayanan .

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan kepuasan pemustaka sangat penting karena menjadi penentu keputusan pemustaka untuk berkunjung kembali ke perpustakaan menjadikan perpustakaan sebagai pilihan pertama

dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Terciptanya kepuasan pemustaka saling menguntungkan antara pemustaka dan perpustakaan, bagi pemustaka mendapatkan pelayanan terbaik, bagi perpustakaan menguntungkan karena mendapatkan rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang tidak perlu mengeluarkan dana promosi dan hasilnya terdapat peningkatan jumlah pengunjung perpustakaan.

b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka

Tingkat kepuasan pemustaka dapat diukur dari sering tidaknya pemustaka memanfaatkan layanan perpustakaan dan berkunjung ke perpustakaan, hal ini merupakan aspek penting dalam mengevaluasi layanan perpustakaan yang telah diberikan kepada pemustaka dan meningkatkan layanan sesuai dengan harapan pemustaka.

Menurut Sutiawan (dalam Mirfayana, 2015) berbagai metode dalam pengukuran kepuasan pemustaka yaitu: (a) sistem keluhan dan saran, pustakawan dapat membuat kotak saran dan meletakkanya di tempat yang paling sering dilewati oleh pemustaka. Untuk dapat memberikan masukan, keluhan tentang semua kegiatan dan layanan yang disediakan oleh perpustakaan; (b) *ghost shopping* (pembeli bayangan) cara untuk menguraikan kepuasan pengunjung dengan beberapa orang sebagai pengguna potensi. Metode ini umumnya *relative* murah dan memiliki waktu implementasi yang *fleksibel*. Hasil rekaman *ghost shopper* didiskusikan dan dibahas untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pemustaka; (c) analisis pelanggan yang hilang, pemimpin perpustakaan dan pustakawan harus memperhatikan perkembangan pemustaka dari aktivitas harian

dan statistik, pustakawan dapat melihat tingkat pemanfaatan perpustakaan. Pustakawan tentu saja mengingat pemustaka biasa dan pemustaka rutin berkunjung ke perpustakaan. Apabila pemustaka yang rutin berkunjung ke perpustakaan sedikit berkunjung atau sudah tidak ada berkunjung lagi dengan alasan yang tidak masuk akal maka cari tahukah sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan perpustakaan; dan (d) survei kepuasan pemustaka ini dilakukan untuk melihat bagaimana reaksi atau respon para pemustaka terhadap sarana dan prasarana yang diberikan perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan melalui survei ataupun melalui pos, telepon, atau wawancara langsung.

Untuk mencapai kepuasan pemustaka yang tinggi diperlukan adanya upaya maksimal dari pemimpin perpustakaan dan pustakawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pemustaka. Salah satu cara untuk mengetahui apakah pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai atau belum dengan mengadakan survei terhadap layanan yang telah disediakan secara berkala, minimal satu kali setahun yang bertujuan mengetahui bagaimana tanggapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan mengetahui bagian layanan apa yang harus dibenahi.

B. Penelitian Relevan

Berdasarkan studi kepustakaan terhadap hasil-hasil penulisan terdahulu, ditemukan tiga penelitian yang relevan dengan penelitian ini diantaranya yaitu, *Pertama*, penelitian yang dilakukan Thoriaq Tri Prabowo dalam *Khazanah al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*—Volume VII Nomor 1 tahun 2019. Judul penelitian tersebut adalah *Komunikasi Efektif Pada*

Bahasa Tubuh Pustakawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif bertujuan untuk mengukur sejauh mana penerimaan pemustaka dalam proses komunikasi dengan pustakawan Stikes Guna Bangsa Yogyakarta melalui bahasa tubuh yang di perhatikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian pemustaka terhadap bahasa tubuh pustakawan sebagai isyarat penerimaan dalam proses komunikasi efektif pustakawan masuk dalam kategori baik. Penelitian ini memiliki variabel penelitian yang sama dengan penelitian yang penulis tulis, yaitu penelitian ini mengangkat penelitian mengenai bahasa tubuh pustakawan dan penulis juga mengangkat penelitian mengenai komunikasi non verbal (komunikasi bahasa tubuh) pustakawan, adapun perbedaannya adalah peneliti tidak meneliti tentang komunikasi efektif pustakawan, objek penelitian, tempat penelitian, dan tujuan penelitian.

Kedua, Penelitian yang dilakukan Irkhamiyati dalam Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi–Volume X Nomor 1 tahun 2014. Judul penelitian tersebut adalah *Presensi Mahasiswa terhadap Komunikasi Non Verbal Pustakawan Stikes ‘Aisyiyah Yogyakarta.* Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap komunikasi non verbal pustakawan Stikes ‘Aisyiyah Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi mahasiswa “belum baik” terhadap komunikasi non verbal pustakawan Stikes ‘Aisyiyah Yogyakarta. Penelitian ini memiliki variabel penelitian yang sama dengan penelitian yang penulis tulis, yaitu penelitian ini mengangkat penelitian

mengenai komunikasi non verbal, adapun perbedaanya terletak pada objek penelitian, tempat penelitian, dan tujuan penelitian.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Faturrahmawati yang berjudul *Hubungan Komunikasi Verbal Pustakawan dengan Minat Kunjungan Pemustaka di UPTD Perpustakaan Universitas Negeri Makassar* tahun 2018. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif bertujuan untuk mengetahui sejauh mana komunikasi verbal yang dilakukan pustakawan dengan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar dan seberapa besar pemenuhan kebutuhan pemustaka terhadap koleksi yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Korelasi Person* untuk mengetahui hubungan antara komunikasi verbal dengan minat kunjung pemustaka secara linear. Penelitian ini memiliki variabel penelitian yang sama dengan penelitian yang penulis tulis, yaitu penelitian ini mengangkat penelitian mengenai komunikasi verbal, adapun perbedaanya penulis tidak meneliti tentang minat kunjungan pemustaka, terletak pada objek penelitian, tempat penelitian dan tujuan penelitian.

Penelitian terdahulu memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian penulis, persamaan terletak pada metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan variabel penelitian. Perbedaan penelitian terletak pada tujuan, objek, dan lokasi penelitian. Tujuan penelitian sebelumnya memiliki tujuan penelitian berbeda sedangkan pada penelitian ini terfokus pada komunikasi verbal dan non verbal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Objek penelitian yaitu tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal pustakawan di

Perpustakaan Universitas Negeri Padang yang belum pernah diteliti sebelumnya oleh peneliti lain. Sedangkan lokasi penelitian adalah Perpustakaan Universitas Negeri Padang yang belum pernah ada penelitian sejenis di perpustakaan ini. Kelebihan dari penelitian yang akan penulis teliti adalah memadukan komunikasi verbal dan non verbal pustakawan dalam mengetahui tingkat kepuasan pemustaka.

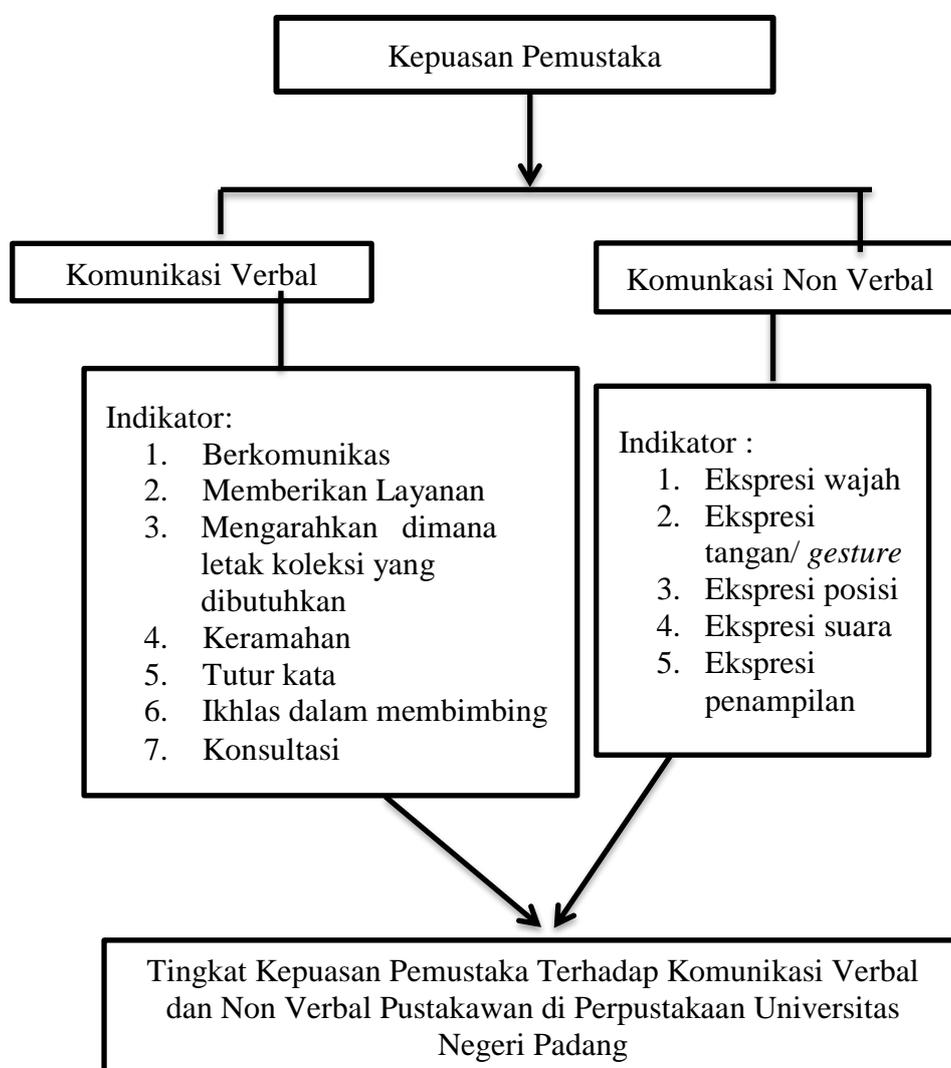
C. Kerangka Konseptual

Kemampuan komunikasi pustakawan merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam melayani pemustaka. Berkomunikasi dengan pemustaka, pustakawan dituntut untuk dapat menarik hati pemustaka dan membantu pemustaka untuk menemukan informasi dan koleksi yang dibutuhkan. Apabila pemustaka mendapatkan sambutan hangat dari pustakawan dan kesediaan pustakawan dalam membantu pemustaka baik dengan cara menunjukkan letak koleksi yang dibutuhkan pemustaka atau dengan membuka pembicaraan yang bertujuan memudahkan pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan.

Kemampuan komunikasi verbal pustakawan yang memberikan tutur kata yang baik, ramah, dan memberikan layanan dengan dengan ikhlas yang disertai komunikasi non verbal dengan menunjukkan ekspresi wajah tersenyum, penuh semangat dalam membantu, diikuti dengan intonasi suara yang bersahabat dan penampilan pustakawan yang rapi dalam memberikan layanan kepada pemustaka akan memikat hati pemustaka untuk berkunjung kembali dan memanfaatkan layanan perpustakaan dengan perasaan senang. Setiap pemustaka ingin mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan keinginan

pemustaka, bahkan melebihi harapan akan sebuah layanan yang didapatkan dari pustakawan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal pustakawan dilakukan penelitian ini yang berisikan sejumlah indikator kemampuan komunikasi verbal dan non verbal seorang pustakawan. Sesuai dengan uraian tersebut, kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada bagan berikut



Gambar 2
Kerangka Konseptual Penelitian

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori dan kerangka konseptual yang telah diuraikan maka diajukan hipotesis sebagai berikut.

H_0 = Komunikasi verbal dan non verbal pustakawan berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

Hipotesis diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan $dk = n-1$ pada taraf signifikan 95%.

H_1 = Komunikasi verbal dan non verbal pustakawan berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan $dk = n-1$ pada taraf signifikan 95%.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perolehan angket **mengenai Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Komunikasi Verbal dan Non Verbal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang**, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. *Pertama*, komunikasi verbal pustakawan dalam melayani pemustaka dilihat dari indikator berkomunikasi, memberikan layanan, mengarahkan dimana letak koleksi yang dibutuhkan, keramahan, tutur kata, ikhlas dalam membimbing, dan konsultasi memperoleh memiliki nilai 3,73 dalam rentang skala interval 3,41-4,20 dengan kategori baik. Artinya, secara keseluruhan pustakawan telah mampu menerapkan komunikasi verbal yang baik dalam memberikan layanan kepada responden. Namun, diperlukan peningkatan dalam indikator “memberikan pelayanan” memiliki nilai 3,19 dalam rentang skala interval 2,61-3,40 dengan kategori kurang baik yang berada di zona negatif. Artinya pustakawan belum mampu memberikan pelayanan terbaik kepada responden dalam mendengarkan pemustaka menjelaskan koleksi yang dibutuhkan dan memberikan bantuan untuk mendapatkan koleksi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka pada layanan sirkulasi dan referensi.

Kedua, komunikasi non verbal pustakawan dalam melayani pemustaka dilihat dari indikator ekspresi wajah, ekspresi tangan, ekspresi posisi, ekspresi suara, dan ekspresi penampilan memperoleh memiliki nilai 3.80 dalam rentang skala interval 3,41- 4,20 dalam kategori baik. Artinya, secara keseluruhan

menurut responden pustakawan telah mampu menunjukkan ekspresi komunikasi non verbal yang disampaikan tanpa kata-kata secara baik.

Namun, berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa pada variabel komunikasi non verbal terdapat tiga butir pernyataan yang bernilai negatif yaitu, pernyataan “pengespresikan rasa marah pustakawan ketika terjadi kesalah pahaman dengan pemustaka perlu ditingkatkan” karena memperoleh nilai 3,28 dalam rentang skala interval 2,61-3,40 dengan kategori “kurang baik”, pustakawan perlu meningkatkan perhatian penuh dalam memberikan pelayanan, dibuktikan dengan pernyataan “pustakawan sesekali memainkan pena, mengaruk-ngaruk kepada, dan memukul-mukul meja ketika berkomunikasi dengan pemustaka” memperoleh skor nilai 3,3 dalam rentang skala interval 2,61-3,40 dengan kategori “kurang baik”, dan berdasarkan analisi data diketahui, bahwa penampilan pustakawan dari segi pakaian yang dikenakan pustakawan dalam melayani perlu ditingkatkan, karena memperoleh skort nilai 3,38 dalam rentang skala interval 2,61-3,40 dengan kategori “kurang baik”.

Ketiga, tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan non verbal pustakawan dalam memberikan di perpustakaan Universitas Negeri Padang memiliki nilai rata-rata 3,72 dalam rentang skala interval 3,41-4,20 dalam kategori baik. Artinya, menurut pustakawan secara keseluruhan tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi verbal dan komunikasi komunikasi non verbal dinilai sudah sesuai harapan pemustaka dan bernilai baik dan pemustaka merasa “puas” terhadap layanan yang diterima terhadap. Namun, masih terdapat 1 indikator dan 3 butir pernyataan yang belum sesuai dengan harapan pemustaka.

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa pada variabel komunikasi verbal perlu dilakukan peningkatan terhadap indikator “memberikan layanan kepada pemustaka”, karena memperoleh skor nilai 3,19 dalam kategori “kurang baik”. Artinya pemustaka merasa “kurang puas” terhadap layanan yang diberikan pustakawan dan perlu adanya peningkatan dari pustakawan dan pihak perpustakaan dan Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa pada variabel komunikasi non verbal perlu dilakukan peningkatan terhadap tiga butir indikator pernyataan yang bernilai “kurang baik” yaitu pada pernyataan “pengespresikan rasa marah pustakawan ketika terjadi kesalah pahaman”, pustakawan sesekali memainkan pena, mengaruk-ngaruk kepada, dan memukul-mukul meja ketika berkomunikasi dengan pemustaka”, dan “pustakawan berpakaian rapi dan sopan dalam memberikan layanan perpustakaan.

B. Saran

Bagi penulis, setelah diketahui tingkat kepuasan pemustaka dari sampel penelitian diharapkan dapat dikembangkan dengan penelitian-penelitian terkait dimasa datang. Bagi pembaca, tingkat kepuasan pemustaka yang telah disimpulkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk menambah wawasan guna dijadikan acuan dan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Bagi Perpustakaan Universitas Negeri Padang dapat mengetahui tingkat kepuasan pemustaka guna menjadi bahan evaluasi dimasa mendatang guna menjaga loyalitas pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Acmad, Mansur Sutedjo, dan Surono. 2012. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima " Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Andayani, Sri. 2017. "Komunikasi Non-Verbal Pustakawan Sebagai Penyaji Informasi." *Libria*, 9 (2): 173–82. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/viewFile/2397/1737>.
- Andrew, Michael D., Casey D. Cobb, dan Peter J. Giampietro. 2005. "Verbal ability and teacher effectiveness." *Journal of Teacher Education* 56 (4): 343–54. <https://doi.org/10.1177/0022487105279928>.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*. 15 ed. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahyono, Teguh Yudi. 2017. "Optimalisasi Layanan Prima di Perpustakaan." *Universitas Negeri Malang*, 11. <http://lib.um.ac.id/wp-content/uploads/2017/07/Optimalisasi-Layanan-Prima-di-Perpustakaan.pdf>.
- Darmanto, Pri. 2020. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Darmono. 2007. *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Grafindo.
- Desak Putu Yuli Kurniati. 2016. "Modul Komunikasi Verbal dan Non Verbal," 16. https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_pondidikan_dir/a3a4fc3bf4ad19b0079f4a31c593398b.pdf.
- Fatmawati, Endang. 2010. "Pentingnya Komunikasi Nonverbal Saat Pustakawan." *Buletin Sangkakala* 8: 13. <http://eprints.undip.ac.id/65551/>.
- . 2013. *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERQUAL ke LibQUAL +TM*. Diedit oleh 1. Jakarta: Agung Seto.
- Fransisca, Rahayuningsih. 2015. *Mengukur Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan pangsa pasar*. 4 ed. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Guffey, Marry Ellen. 2006. *Komunikasi Bisnis: Proses dan Produk (terjemahan)*. Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Hafied Canggara. 2019. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. 4 ed. Depok: Rajawali Pres.
- Indonesia, Presiden republik. 2007. "Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007."