

MENGUKUR KEPUASAN PEMUSTAKA BERBASIS EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BINA BANGSA GETSEMPENA

Elmayani¹⁾, Cut Putroe Yuliana²⁾, Nurhayati Ali Hasan³⁾, Mukhtaruddin⁴⁾,
T. Mulkan Safri⁵⁾

^{1) 2) 3) 4) 5)} Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh
email: 220503039@student.ar-raniry.ac.id

Diterima: 18/06/2026

Selesai Revisi: 25/06/2026

Diterbitkan: 31/06/2026

Abstrak

Kualitas layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh koleksi dan fasilitas, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka. Hasil observasi awal di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena menunjukkan bahwa masih terdapat pemustaka yang mengalami kesulitan dalam memahami informasi layanan yang diberikan, serta adanya cara penyampaian teguran yang berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena. Penelitian menggunakan metode *mixed methods* dengan desain *sequential explanatory*. Pada tahap kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 97 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Selanjutnya, pada tahap kualitatif, data diperoleh melalui wawancara dan dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperkuat hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3,208. Keterbukaan menjadi indikator dengan nilai tertinggi 3,243, sedangkan empati memperoleh nilai terendah 3,150, meskipun masih berada pada kategori tinggi. Secara keseluruhan, pustakawan telah mampu menyampaikan informasi dengan jelas, bersikap ramah, membantu pemustaka, dan memberikan pelayanan secara adil. Namun, aspek empati masih perlu ditingkatkan agar perhatian yang diberikan kepada setiap pemustaka dapat lebih optimal.

Keywords: Kepuasan Pemustaka, Komunikasi Interpersonal Pustakawan, Kualitas Layanan.

Abstract

The quality of library services is determined not only by the availability of collections and facilities but also by the effectiveness of librarians interpersonal communication in serving users. Initial observations at the Library of Universitas Bina Bangsa Getsempena revealed that some users still experienced difficulties in understanding service information, and the way librarians delivered reprimands could potentially cause discomfort. This study aimed to determine the level of user satisfaction based on the effectiveness of librarians interpersonal communication at the Library of Universitas Bina Bangsa Getsempena. This study employed a mixed methods approach with a sequential explanatory design. In the quantitative phase, data were collected through questionnaires from 97 respondents selected using purposive sampling and analyzed using descriptive statistic. In the qualitative phase, data were collected through interviews and analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing to strengthen the research findings. The result showed that user satisfaction with librarians interpersonal communication was in the high category, with an overall mean score of 3,208. Openness was the highest rated indicator 3,243, while empathy received the lowest mean score 3,150, although it remained in the high category. Overall, librarians were able to provide clear information, demonstrate a positive attitude, offer support, and deliver services fairly. However, the empathy aspect still needs to be improved to provide more optimal attention to every library user.

Keywords: User Satisfaction, Librarians' Interpersonal Communication, Service Quality.

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Keberadaan perpustakaan tidak hanya sebagai tempat penyimpanan berbagai sumber informasi, tetapi juga sebagai pusat sumber belajar yang menyediakan koleksi, layanan, serta berbagai fasilitas untuk membantu sivitas akademika dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Melalui berbagai layanan dan koleksi yang tersedia, perpustakaan menjadi sarana pendukung yang berkontribusi terhadap kegiatan akademik di lingkungan perguruan tinggi (Indah et al., 2022).

Seiring perkembangan teknologi informasi, perpustakaan menghadapi perubahan dalam kebutuhan dan perilaku pemustaka. Kemudahan akses informasi melalui berbagai media digital menyebabkan pemustaka mengharapkan layanan yang lebih cepat, mudah dipahami, dan mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan informasi yang dihadapi. Oleh karena itu, perpustakaan tidak hanya dituntut menyediakan koleksi yang memadai, tetapi juga memberikan pelayanan yang berkualitas melalui interaksi yang baik antara pustakawan dan pemustaka (Saputra & Junaidi, 2026).

Kualitas layanan perpustakaan tidak hanya dilihat dari kelengkapan koleksi, fasilitas, atau sistem informasi, tetapi juga dari bagaimana pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka selama proses pelayanan. Komunikasi yang berlangsung secara efektif memungkinkan informasi dapat dipahami dengan baik sehingga membantu pemustaka memperoleh informasi yang dibutuhkan secara tepat. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman, informasi yang

disampaikan tidak dipahami secara optimal, serta menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan (Aryanto, 2021).

Dalam memberikan pelayanan, pustakawan tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam mengelola koleksi maupun sistem informasi, tetapi juga kemampuan membangun komunikasi interpersonal yang efektif dengan pemustaka. Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan antara dua orang atau lebih yang memungkinkan terjadinya umpan balik, saling memahami, serta membangun hubungan yang positif. Efektivitas komunikasi interpersonal dapat dilihat melalui lima indikator, yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan (DeVito, 2016). Kelima indikator tersebut menjadi dasar dalam menciptakan hubungan yang baik antara pustakawan dan pemustaka sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara lebih efektif.

Efektivitas komunikasi interpersonal menjadi aspek penting karena tidak semua pemustaka mampu menyampaikan kebutuhan informasinya secara jelas. Masih terdapat pemustaka yang belum memahami penggunaan katalog, belum mengetahui lokasi koleksi, mengalami kesulitan menentukan kata kunci pencarian, maupun merasa ragu untuk bertanya kepada pustakawan. Pada kondisi tersebut, kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi secara efektif sangat membantu pemustaka memahami informasi yang diberikan serta menemukan sumber informasi yang dibutuhkan (Mustofa, 2021). Melalui komunikasi interpersonal yang baik, proses pelayanan menjadi lebih mudah dipahami sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pemustaka.

Sebaliknya, apabila komunikasi interpersonal tidak berjalan secara efektif, berbagai permasalahan dapat muncul dalam proses pelayanan. Pemustaka dapat mengalami kesulitan memahami informasi yang disampaikan, merasa sungkan untuk bertanya kembali, bahkan kehilangan kepercayaan terhadap layanan perpustakaan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan karena pemustaka memilih mencari informasi melalui sumber lain dari pada meminta bantuan pustakawan. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi interpersonal menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi pemustaka (Sholihah & Masruri, 2024).

Selain berdampak pada kepuasan pemustaka, komunikasi interpersonal yang efektif juga berkontribusi terhadap citra perpustakaan sebagai penyedia layanan informasi. Ketika pustakawan mampu menjelaskan informasi dengan baik, menunjukkan empati, dan memberikan respons yang cepat, pemustaka akan merasa dihargai sehingga lebih percaya untuk memanfaatkan layanan perpustakaan di kemudian hari. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan pemustaka memilih mencari informasi secara mandiri melalui internet dibandingkan memanfaatkan layanan pustakawan. Kondisi ini dapat mengurangi intensitas pemanfaatan layanan referensi maupun layanan informasi yang disediakan perpustakaan (Selviana et al., 2017).

Selama proses observasi di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena, peneliti masih menemukan beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa komunikasi antara pustakawan dan pemustaka belum selalu berlangsung secara optimal. Sebagian pemustaka belum memahami penggunaan OPAC sehingga lebih

memilih bertanya langsung kepada pustakawan. Namun, penjelasan yang diberikan pustakawan terkadang masih memerlukan penjelasan ulang agar benar-benar dipahami oleh pemustaka. Selain itu, peneliti mengamati adanya situasi ketika pustakawan mengingatkan pemustaka yang melanggar tata tertib perpustakaan dengan menyampaikan teguran langsung dari meja layanan sirkulasi tanpa menghampiri pemustaka terlebih dahulu. Meskipun bertujuan mengingatkan pemustaka agar mematuhi peraturan perpustakaan, cara penyampaian tersebut berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemustaka. Kondisi-kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan masih perlu mendapat perhatian agar proses penyampaian informasi dan pelayanan dapat berlangsung lebih jelas, responsif, dan nyaman bagi pemustaka.

Selain itu, Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas layanan, Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena telah menjalankan visitasi asesor Perpustakaan Nasional pada tanggal 1-4 Oktober 2024. Hasil visitasi tersebut menghasilkan beberapa rekomendasi, yaitu peningkatan jumlah koleksi, peningkatan kompetensi staf perpustakaan, serta pengembangan layanan digital (Universitas Bina Bangsa Getsempena, 2024). Rekomendasi tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan terus berupaya meningkatkan kualitas layanan agar mampu memenuhi kebutuhan pemustaka.

Meskipun berbagai upaya peningkatan layanan telah dilakukan, evaluasi yang tersedia masih lebih banyak berfokus pada koleksi, fasilitas, maupun pengembangan layanan perpustakaan. Sementara itu, aspek komunikasi interpersonal pustakawan sebagai bagian penting dalam proses pelayanan belum penuh menunjukkan perhatian khusus. Padahal, komunikasi interpersonal berperan dalam membantu pemustaka memahami informasi, memperoleh bantuan, dan membangun pengalaman pelayanan yang nyaman. Selain itu, sejauh penelusuran penelitian belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji kepuasan pemustaka berdasarkan efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan selama proses pelayanan berlangsung, sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi perpustakaan dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal sehingga pelayanan yang diberikan semakin baik dan mampu meningkatkan kepuasan pemustaka.

2. KAJIAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian yang membahas komunikasi interpersonal pustakawan dan kepuasan pemustaka telah dilakukan sebelumnya. Namun, dalam penelitian ini hanya digunakan tiga penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik yang dibahas. Penelitian pertama dilakukan oleh Yuyun Yunawati dkk. Dengan judul Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka. Dilaksanakan di UPT Perpustakaan Universitas Sultan Ageng Tirtayasa menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Hasil penelitian memperlihatkan adanya

hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal pustakawan dan kepuasan pemustaka. Nilai rata-rata komunikasi interpersonal tercatat sebesar 3,802, sedangkan kepuasan pemustaka sebesar 3,506. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan pustakawan dalam membangun komunikasi yang baik, terutama melalui keterbukaan, empati, dan sikap positif, berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan (Yunawati et al., 2023).

Selanjutnya oleh Andini Winata Putri dkk. Dengan judul Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik simple random sampling. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3,19. Penelitian ini juga menemukan adanya pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal pustakawan dan kepuasan pemustaka. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dari pustakawan dapat mendukung meningkatnya kepuasan pengguna perpustakaan (A. W. Putri, 2024).

Terakhir dilakukan oleh Fionna Salsabila Putri dengan judul Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk melihat peran komunikasi interpersonal dalam pelayanan perpustakaan. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa komunikasi yang terjalin dengan baik antara pustakawan dan pemustaka dapat membangun hubungan yang lebih positif. Sikap ramah, kemampuan memahami kebutuhan pengguna, serta kesediaan pustakawan dalam membantu pemustaka menjadi beberapa hal yang mendukung terciptanya pengalaman layanan yang baik (F. S. Putri et al., 2024).

Teori dan Konsep Kepuasan Pemustaka

Kepuasan merupakan perasaan yang muncul ketika apa yang diterima seseorang sesuai dengan harapannya. Apabila hasil yang diperoleh lebih rendah dari harapan maka akan timbul rasa tidak puas. Sebaliknya, jika hasil yang lebih rendah sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka seseorang akan merasa puas (Kotler, Philip Keller, 2016).

Konsep ini juga berlaku dalam perpustakaan. Kepuasan pemustaka merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Apabila kenyataan melebihi harapan, maka pemustaka sangat puas, sedangkan jika di bawah harapan maka tidak puas. Oleh karena itu, pustakawan perlu membangun hubungan yang baik dan harmonis agar tercipta kenyamanan serta kesesuaian antara kebutuhan dan layanan yang diberikan (Aryanto, 2021).

Kepuasan pemustaka tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan koleksi dan fasilitas perpustakaan, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan selama proses pelayanan. Komunikasi yang berlangsung secara efektif mampu membantu pemustaka memahami informasi dengan lebih mudah, membangun rasa nyaman, serta menciptakan pengalaman layanan yang positif sehingga meningkatkan kepuasan pemustaka (Nabila & Avina, 2024).

Dalam penelitian ini, kepuasan pemustaka diartikan sebagai penilaian pengguna terhadap layanan perpustakaan setelah membandingkan harapan dengan pengalaman yang diterima, yang terbentuk melalui efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan selama proses pelayanan berlangsung.

Komunikasi Interpersonal Pustakawan

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian dan pertukaran pesan yang terjadi antara dua orang atau lebih secara langsung sehingga memungkinkan terjadinya umpan balik, saling memahami, serta membangun hubungan yang baik. Komunikasi ini berperan penting dalam menciptakan interaksi yang efektif karena tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada bagaimana pesan diterima, dipahami, dan direspons oleh pihak lain (Anggraini et al., 2022).

Dalam konteks perpustakaan, komunikasi interpersonal menjadi bagian penting dalam proses pelayanan karena pustakawan berinteraksi secara langsung dengan pemustaka untuk membantu menemukan informasi yang dibutuhkan. Kemampuan pustakawan dalam menjelaskan informasi secara jelas, mendengarkan kebutuhan pemustaka, serta memberikan respons yang tepat akan berdampak pada kenyamanan dan pengalaman pemustaka selama menggunakan layanan perpustakaan (Aryanto, 2021).

Dalam mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas, pustakawan tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam mengelola informasi, tetapi juga kemampuan berkomunikasi dengan pemustaka. Kemampuan komunikasi interpersonal merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Melalui komunikasi interpersonal yang efektif, pustakawan mampu membangun hubungan yang baik, memahami kebutuhan informasi pengguna, serta menciptakan pelayanan yang lebih nyaman sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka (Mustofa et al., 2024).

Menurut Joseph A. DeVito efektivitas komunikasi interpersonal merupakan kemampuan seseorang dalam membangun komunikasi dan membangun hubungan yang baik dengan orang lain. DeVito mengemukakan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal dapat diukur melalui lima indikator, yaitu:

1. Keterbukaan, yaitu kemampuan pustakawan menyampaikan informasi secara jelas serta bersikap terbuka dalam berkomunikasi dengan pemustaka.
2. Empati, pustakawan mampu memahami kebutuhan dan kesulitan pemustaka. Dengan adanya empati, seseorang dapat lebih memahami kebutuhan, perasaan, dan kesulitan lawan bicaranya sehingga komunikasi menjadi lebih baik.
3. Dukungan, pustakawan mau membantu dan menghargai pemustaka dalam berkomunikasi. Sikap ini ditunjukkan dengan mendengarkan, tidak menghakimi, serta memberikan tanggapan yang baik sehingga komunikasi berlangsung dengan nyaman.
4. Sikap positif, pustakawan menunjukkan keramahan, menghargai pemustaka, dan menciptakan suasana komunikasi yang menyenangkan.

Sikap ini membuat lawan bicara merasa lebih nyaman untuk bertanya, menyampaikan pendapat, atau meminta bantuan.

5. Kesetaraan, pustakawan melayani atau memperlakukan semua pemustaka secara adil, menghargai pendapat mereka, dan memberikan kesempatan yang sama untuk menyampaikan informasi. (Buwana, 2025).

Indikator diatas yang akan digunakan untuk mengukur efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena. Dalam penelitian ini, efektivitas komunikasi interpersonal dapat dipahami sebagai kemampuan pustakawan dalam menjalin komunikasi yang baik dengan pemustaka melalui penyampaian informasi yang jelas, sikap yang terbuka, kemampuan memahami kebutuhan pengguna, serta pemberian pelayanan yang ramah, membantu, dan adil. Kemampuan tersebut berperan dalam menciptakan kenyamanan selama proses pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka.

Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan setelah jenjang sekolah menengah. Perguruan tinggi berperan dalam mengembangkan kemampuan mahasiswa melalui kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang dikenal sebagai Tri Dharma Perguruan Tinggi (Suharso et al., 2020). Melalui pelaksanaa Tri Dharma Perguruan Tinggi, diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan berpikir kritis yang dapat diterapkan dalam kehidupan.

Untuk mendukung kegiatan tersebut, perpustakaan perguruan tinggi menyediakan berbagai sumber informasi yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa dan dosen. Selain berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, perpustakaan juga mendukung kegiatan belajar, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Keberadaan perpustakaan menjadi sarana penting dalam memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika serta menunjang berbagai kegiatan akademik di lingkungan perguruan tinggi (Suprianingrum, 2021).

Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi perlu didukung oleh layanan yang berkualitas dan pustakawan yang kompeten agar kebutuhan informasi sivitas akademika dapat terpenuhi dengan baik. Pustakawan tidak hanya bertugas mengelola koleksi dan menyediakan akses terhadap sumber informasi, tetapi juga membantu dan mendampingi pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Dengan adanya layanan yang berkualitas dan pustakawan yang kompeten, perpustakaan dapat berfungsi secara optimal dalam mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan perguruan tinggi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kombinasi (*mixed methods*), yaitu metode yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam satu penelitian untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap permasalahan yang diteliti. Desain yang digunakan adalah sequential explanatory, yaitu diawali dengan

pengumpulan dan analisis data kuantitatif, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif untuk memperkuat serta memberikan penjelasan yang lebih mendalam terhadap hasil kuantitatif (Sugiyono, 2017).

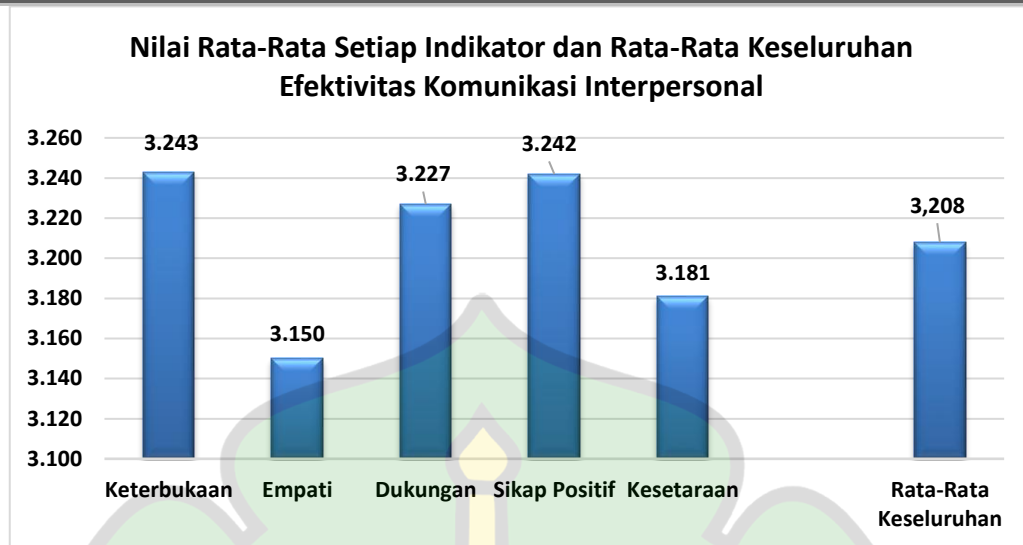
Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka berbasis efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena selama periode Januari sampai April 2026 sebanyak 3,592 orang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden, yaitu pemustaka aktif, sering menggunakan layanan perpustakaan, pernah berinteraksi langsung dengan pustakawan, serta menggunakan layanan perpustakaan dalam tiga bulan terakhir (Ika, 2021).

Instrumen penelitian pada tahap kuantitatif berupa kuesioner dengan skala Likert empat tingkat, yaitu Sangat Setuju (4), Setuju (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1). Penyusunan instrumen mengacu pada teori efektivitas komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito yang meliputi lima indikator, yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan (DeVito, 2018). Data kuantitatif dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk memperoleh nilai rata-rata setiap indikator dan menggambarkan tingkat kepuasan pemustaka terhadap efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan.

Pada tahap kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman pemustaka selama berinteraksi dengan pustakawan, dan dokumentasi yang digunakan sebagai data pendukung penelitian. Informan dalam penelitian terdiri atas lima orang pemustaka yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pernah berinteraksi langsung dengan pustakawan dan menggunakan layanan perpustakaan. Selanjutnya, data kualitatif dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis tersebut digunakan untuk memperkuat dan memberikan penjelasan yang lebih mendalam terhadap hasil penelitian kuantitatif sehingga diperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

4. TEMUAN/HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemustaka berbasis efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena. Penilaian dilakukan menggunakan lima indikator efektivitas komunikasi interpersonal menurut Joseph A. DeVito, yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesetaraan (DeVito, 2016). Hasil penelitian setiap indikator disajikan pada Tabel 1.



Tabel 1: nilai rata-rata setiap indikator dan rata-rata keseluruhan efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan

Berdasarkan Tabel 1, interpretasi nilai rata-rata mengacu pada interval kategori skala Likert empat tingkat, yaitu 3,26-4,00 termasuk kategori sangat tinggi, 2,51-3,25 kategori tinggi, 1,76-2,50 kategori rendah, dan 1,00-1,75 kategori sangat rendah (Sugiyono, 2017). Berdasarkan interval tersebut, Indikator keterbukaan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,243, diikuti empati sebesar 3,150, dukungan sebesar 3,227, sikap positif sebesar 3,242, dan kesetaraan sebesar 3,181. Secara keseluruhan, efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,208. Hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan telah diterapkan dengan baik dalam proses pelayanan sehingga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif kepada pemustaka. Untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap hasil kuantitatif tersebut, penelitian ini juga menggunakan data wawancara sebagai bagian dari tahap kualitatif pada desain *sequential explanatory*. Data wawancara digunakan untuk menjelaskan pengalaman pemustaka terhadap setiap indikator efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan. Pembahasan masing-masing indikator diuraikan sebagai berikut.

a. Keterbukaan

Indikator keterbukaan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,243 dan menjadi nilai tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Nilai ini menunjukkan bahwa pemustaka menilai pustakawan sudah terbuka dalam memberikan pelayanan, terutama saat menjelaskan informasi yang dibutuhkan. Kemampuan tersebut membuat pemustaka lebih mudah memahami informasi yang diberikan dan merasa nyaman untuk bertanya ketika mengalami kesulitan. Hasil tersebut diperkuat melalui wawancara dengan pemustaka mengenai pengalaman selama menggunakan layanan perpustakaan. Pemustaka menyatakan:

"Kalau saya membutuhkan informasi di perpustakaan, pustakawan selalu

menjelaskan dengan cukup jelas dan mudah dipahami. Misalnya ketika saya bertanya mengenai letak koleksi atau prosedur layanan, pustakawan menjelaskan secara rinci sampai saya benar-benar mengerti. Selain itu, pustakawan juga sering memberikan informasi mengenai berbagai layanan dan kegiatan perpustakaan, seperti user education maupun persyaratan bebas pustaka bagi mahasiswa tingkat akhir. Jadi, informasi yang saya butuhkan biasanya sudah dijelaskan dengan lengkap” (Pemustaka, 2026).

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara menunjukkan bahwa keterbukaan pustakawan tidak hanya terlihat dari kemampuan menjawab pertanyaan pemustaka, tetapi juga dari kesediaan memberikan informasi secara lengkap dan mudah dipahami. Pustakawan tidak hanya menjelaskan informasi yang ditanyakan, tetapi juga memberikan informasi tambahan yang dianggap penting bagi pemustaka. Kondisi tersebut membuat pemustaka lebih mudah memahami informasi yang diterima serta merasa terbantu selama menggunakan layanan perpustakaan. Kemampuan tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan menjadi salah satu keunggulan pustakawan di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena. Informasi yang disampaikan secara jelas membuat proses komunikasi berlangsung lebih efektif, memudahkan pemustaka memperoleh informasi yang dibutuhkan, sekaligus mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman selama pelayanan (Husna et al., 2022).

b. Empati

Indikator empati memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,150, yang merupakan nilai terendah di antara lima indikator lainnya. Meskipun demikian, nilai tersebut masih berada pada kategori tinggi. Nilai ini menunjukkan bahwa pustakawan telah berusaha memahami kebutuhan dan kesulitan pemustaka, namun perhatian yang diberikan belum selalu dirasakan secara maksimal. Penjelasan tersebut diperkuat melalui wawancara dengan pemustaka mengenai pengalaman saat meminta bantuan kepada pustakawan. Yang menyatakan:

“Menurut saya pustakawan disini sudah peduli ketika saya membutuhkan bantuan. Waktu saya kesulitan mencari koleksi, mereka berusaha membantu dan memberikan penjelasan. Namun, pernah beberapa kali saya harus menunggu karena pustakawan sedang melayani pemustaka lain. Setelah selesai melayani, baru saya dibantu. Jadi saya merasa tetap dilayani dengan baik, hanya saja perhatian yang diberikan belum selalu bisa langsung saya rasakan ketika perpustakaan sedang ramai.” (Pemustaka, 2026).

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara menunjukkan bahwa pustakawan telah berupaya memahami kebutuhan pemustaka dengan memberikan bantuan ketika pengguna mengalami kesulitan. Namun, perhatian yang diberikan belum selalu dapat dirasakan secara optimal, terutama ketika pustakawan harus melayani beberapa pemustaka dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan berempati telah diterapkan dengan baik, tapi masih perlu ditingkatkan agar setiap pemustaka memperoleh perhatian sesuai dengan kebutuhannya selama proses pelayanan berlangsung. Kemampuan memahami kebutuhan pengguna dapat menciptakan pelayanan yang lebih personal sehingga

pemustaka merasa lebih nyaman selama memanfaatkan layanan perpustakaan (Nabila & Avina, 2024).

c. Dukungan

Indikator dukungan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,227 dan berada pada kategori tinggi. Nilai ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya memberikan informasi kepada pemustaka, tetapi juga berusaha membantu ketika pengguna mengalami kesulitan memperoleh informasi. Meskipun demikian, nilainya masih berada di bawah indikator keterbukaan dan sikap positif, sehingga bentuk dukungan yang diberikan masih terus ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih optimal. Hasil ini juga terlihat dari hasil wawancara dengan pemustaka mengenai bantuan yang diberikan pustakawan selama proses pelayanan. Pemustaka menyatakan;

“Kalau saya kesulitan mencari referensi, pustakawan biasanya langsung membantu mencarinya. Mereka juga menjelaskan cara menggunakan OPAC supaya saya bisa mencari koleksi sendiri. Pernah juga buku yang saya cari tidak ada, lalu pustakawan menyarankan buku lain yang pembahasannya hampir sama. Menurut saya itu sangat membantu karena saya tetap bisa mendapatkan referensi yang dibutuhkan.” (Pemustaka, 2026).

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara menunjukkan bahwa bentuk dukungan pustakawan tidak hanya diberikan melalui penyampaian informasi, tetapi juga melalui bantuan secara langsung ketika pemustaka mengalami kesulitan menemukan koleksi yang dibutuhkan. Bantuan yang diberikan berupa pendampingan dalam mencari koleksi, menjelaskan cara menggunakan OPAC, maupun memberikan alternatif sumber informasi ketika koleksi yang dicari tidak tersedia. Upaya tersebut membuat pemustaka merasa lebih terbantu dalam memperoleh informasi sesuai kebutuhannya. Kondisi ini sejalan dengan penelitian (Brama Sari & Purwanto Putra, 2026) yang menyatakan bahwa pemberian bantuan dan alternatif solusi dapat mempermudah proses temu balik informasi serta mengurangi kesulitan pemustaka dalam mencari koleksi.

d. Sikap positif

Indikator sikap positif memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,242 dan menjadi indikator dengan nilai tertinggi kedua setelah keterbukaan. Nilai ini menunjukkan bahwa keramahan dan kesopanan pustakawan telah dirasakan dengan baik oleh pemustaka selama menggunakan layanan perpustakaan. Sikap tersebut membuat pemustaka merasa lebih nyaman saat berkomunikasi maupun meminta bantuan. Suasana pelayanan yang dirasakan pemustaka juga tergambar dari hasil wawancara dengan pemustaka. Pemustaka menyampaikan:

“Pustakawannya ramah, jadi saya tidak sungkan kalau bertanya. Setiap saya membutuhkan informasi atau kesulitan mencari koleksi, mereka melayani dengan sopan dan memberikan penjelasan dengan baik. Sikap mereka membuat saya merasa lebih nyaman untuk berkomunikasi dan tidak ragu meminta bantuan ketika membutuhkan informasi.” (Pemustaka, 2026).

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara menunjukkan bahwa sikap positif pustakawan tercermin melalui keramahan, kesopanan, dan cara melayani

pemustaka selama proses pelayanan. Sikap tersebut membuat pemustaka merasa lebih nyaman untuk bertanya, menyampaikan kebutuhan informasi, serta meminta bantuan ketika mengalami kesulitan. Suasana pelayanan yang positif juga mendorong terjalinnya komunikasi yang lebih baik antara pustakawan dan pemustaka sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan lebih efektif. Sikap positif yang ditunjukkan pustakawan membuat pemustaka merasa dihargai, lebih nyaman untuk berkomunikasi, dan tidak ragu menyampaikan kebutuhan informasinya. Kondisi tersebut mampu membangun hubungan yang baik antara pustakawan dan pemustaka serta meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan (Hildayati Raudah, 2018).

e. Kesetaraan

Indikator kesetaraan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,181 yang berada pada kategori tinggi. Nilai ini menunjukkan bahwa pustakawan telah memberikan pelayanan kepada seluruh pemustaka tanpa membedakan latar belakang maupun karakteristik pengguna. Walaupun demikian, nilainya masih berada di bawah indikator keterbukaan, dukungan, dan sikap positif sehingga konsistensi dalam memberikan pelayanan yang setara tetap perlu terus dipertahankan. Penilaian pemustaka terhadap pelayanan tersebut diperkuat melalui wawancara dengan pemustaka. Yang mengatakan:

“Menurut saya pustakawan disini melayani semua pemustaka dengan sama baiknya. Saya pernah datang ke meja layanan bersamaan dengan beberapa mahasiswa lain, tetapi pustakawan tetap melayani sesuai urutan kedatangan. Mereka tidak membedakan siapa yang bertanya, baik mahasiswa baru maupun mahasiswa tingkat akhir, semuanya tetap dilayani dengan ramah dan bergantian sesuai antrean. Jadi saya merasa semua pemustaka mendapatkan kesempatan yang sama untuk memperoleh pelayanan.” (Pemustaka, 2026).

Hasil kuesioner dan wawancara menunjukkan bahwa pustakawan telah memberikan pelayanan secara adil kepada seluruh pemustaka tanpa membedakan latar belakang maupun status pengguna. Pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan kedatangan dan kebutuhan pemustaka membuat setiap pengguna memperoleh kesempatan yang sama untuk mendapatkan bantuan dan informasi. Sikap tersebut membuat pemustaka merasa dihargai serta meningkatkan kepercayaan terhadap layanan perpustakaan. Pelayanan yang diberikan secara setara juga membantu menciptakan hubungan yang baik antara pustakawan dan pemustaka karena setiap pengguna memperoleh kesempatan yang sama dalam mendapatkan pelayanan (M. B. Mustofa, F. Sentiana, 2023).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,208. Temuan ini menunjukkan bahwa pustakawan telah mampu membangun komunikasi yang baik dengan pemustaka melalui penyampaian informasi yang jelas, pemberian bantuan sesuai kebutuhan, sikap yang ramah, serta pelayanan yang adil kepada seluruh pemustaka. Kondisi tersebut membuat pemustaka merasa lebih mudah memperoleh informasi, nyaman selama berinteraksi, dan terbantu dalam memanfaatkan layanan

perpustakaan. Meskipun demikian, aspek empati masih perlu mendapat perhatian agar pustakawan dapat memberikan perhatian yang lebih optimal kepada setiap pemustaka, terutama ketika menghadapi berbagai kebutuhan pengguna dalam situasi pelayanan yang beragam. Dengan demikian, efektivitas komunikasi interpersonal yang telah diterapkan mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif serta mendukung peningkatan kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3,208. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan telah mampu membangun komunikasi interpersonal yang baik sehingga pemustaka merasa lebih mudah memperoleh informasi, nyaman saat berinteraksi, serta mendapatkan pelayanan yang membantu selama menggunakan layanan perpustakaan.

Berdasarkan lima indikator efektivitas komunikasi interpersonal, keterbukaan memperoleh nilai rata-rata 3,243, yang menunjukkan bahwa pustakawan mampu menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami. Empati memperoleh nilai rata-rata 3,150, yang mengindikasikan bahwa pustakawan telah berupaya memahami kebutuhan pemustaka, meskipun perhatian yang diberikan masih perlu ditingkatkan lebih lanjut. Dukungan memperoleh nilai 3,227, yang mencerminkan kesediaan pustakawan membantu pemustaka menemukan informasi dan memberikan solusi ketika mengalami kesulitan. Sikap positif memperoleh nilai 3,242, yang menggambarkan bahwa keramahan dan kesopanan pustakawan membuat pemustaka merasa nyaman selama berinteraksi. Kesetaraan memperoleh nilai rata-rata 3,181, yang menunjukkan bahwa pelayanan diberikan secara adil kepada seluruh pemustaka tanpa membedakan latar belakang maupun status pengguna.

Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena diharapkan dapat mempertahankan kualitas komunikasi interpersonal yang telah berjalan dengan baik serta meningkatkan aspek empati dalam pelayanan agar setiap pemustaka memperoleh perhatian yang lebih optimal. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain atau menggunakan objek penelitian yang berbeda sehingga diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai kualitas layanan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Aryanto, M. Z. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka*. 9, 401–412. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p401-412>
- Brama Sari, & Purwanto Putra. (2026). Efektifitas Komunikasi Antarpribadi Pustakawan

- pada Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Komunikasi*, 6(1), 419–435. <https://doi.org/10.55606/juitik.v6i1.2076>
- Buwana, R. W. (2025). *Peran Pustakawan dalam Membangun Komunikasi Interpersonal Efektif pada Layanan Tandon di Perpustakaan IAIN Kudus (Kajian Perspektif Joseph A.Devito)*. 17(2), 107–122. <https://doi.org/10.37108/shaut.v17i2.2357>
- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (14th ed.). Pearson Education.
- DeVito, J. A. (2018). *Interpersonal Communication Book, The, Global Edition*. Pearson Education. <https://books.google.co.id/books?id=H7-GEAAAQBAJ>
- Hidayati Raudah, T. S. (2018). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Universitas Islam Negeri. *Komunikasi Interpersonal*, 6(2), 257–280. <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.3949>
- Husna, R., Restiana, R., Lestari, P., Rahimi, A., & Kartini, K. (2022). Application of Librarian Profession Interpersonal Communication in Influencing Library Existence. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 2(1), 109–116. <https://doi.org/10.53697/iso.v2i1.707>
- Ika, L. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 6(1), 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.v6i1.4075>
- Indah, R. N., Rahayu, A. S., & Cornelia, S. (2022). Analisis Penerapan Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi di Perpustakaan Universitas Islam Nusantara. 6, 94–110. <https://doi.org/10.30742/tb.v6i1.2112>
- Kotler, Philip Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- M. B. Mustofa, F. Sentiana, F. M. Z. & S. W. (2023). *Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam Interpersonal Communication Relationship and Libraries : A Systematic Literature Review*. XV(2), 169–190. <https://doi.org/10.20414/jurkom.v15i2.8793>
- Mustofa, M. B. (2021). *Aktivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Meningkatkan Etos Kerja*. 4(1), 89–102. <https://doi.org/10.30999/n-jils.v4i1.1293>
- Mustofa, M. B., Efendi, N., Sentiana, F., Wuryan, S., & Sudarto, A. (2024). Interpersonal Communication Skills as Librarian: Systematic Literature Review. *Al-Jamahiria : Jurnal Komunikasi Dan Dakwah Islam*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.30983/al-jamahiria.v2i1.8178>
- Nabila, J., & Avina, D. G. (2024). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. *Media Pustakawan*, 31(2), 209–223. <https://doi.org/10.37014/medpus.v31i2.5236>
- Pemustaka. (2026). *Hasil Wawancara dengan Pemustaka Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena*. Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena.
- Putri, A. W. (2024). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)*. 4(April), 376–390. <https://doi.org/10.58578/arzusin.v4i2.2732>
- Putri, F. S., Islam, U., Imam, N., & Padang, B. (2024). *Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Uin Imam Bonjol Padang*. 4(c), 207–216. <https://doi.org/10.37108/almaarif.v4i2.1745>

- Saputra, E., & Junaidi, U. (2026). *Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka dengan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Variabel Intervening Jurnal Pustaka Budaya* : <https://journal.unilak.ac.id/index.php/pb/>. 13(1), 85–105. <https://doi.org/10.31849/avs0a353>
- Selviana, D., Nadjib, M., Bahfiarti, T., & Hasanuddin, U. (2017). *Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Pemustaka*. 6(1), 72–79.
- Sholihah, H. A., & Masruri, A. (2024). *Membangun Keterampilan Interpersonal Pustakawan*. 8(1), 19–28. <https://doi.org/10.29240/tik.v>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, D. (2020). Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Anuva*, 4(2), 271–286. <https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.271-286>
- Suprianingrum, E. (2021). *Peran perpustakaan perguruan tinggi dalam mendukung implementasi Sustainable Development Goals 4*. 42(1), 153–163. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v42i1.732>
- Universitas Bina Bangsa Getsempena. (2024). *Asesor Perpustakaan Nasional Visitasi Perpustakaan UBBG*. <https://bbg.ac.id/asesor-perpustakaan-nasional-visitasi-perpustakaan-ubbg/>
- Yunawati, Y., Kurniawati, N. K., Widyaningtyas, M. D., Komunikasi, M. I., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2023). *Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka*. 9, 69–79. <https://doi.org/10.30997/jk.v9i2.8000>

