



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

Efri Yunita*, Desriyeni

Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 17 May 2021

Accepted: 15 Juni 2021

Published: 30 Juni 2021

Kata Kunci:

kepuasan pemustaka,
komunikasi verbal,
komunikasi non verbal

Keyword:

visitor satisfaction, verbal
communication, non
verbal communication

ABSTRACT

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. Jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan. Pertama, komunikasi verbal pustakawan dalam melayani pemustaka secara keseluruhan positif. Hasil tersebut diketahui dari skor yang didapat yaitu 3,73 dalam kategori baik. Kedua, komunikasi non verbal pustakawan dalam melayani pemustaka secara keseluruhan positif. Hasil tersebut diketahui dari skor yang didapat yaitu 3,80 dalam kategori baik. Ketiga, 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 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 indikator yang belum sesuai dengan harapan pemustaka.

Improved library services have a positive impact on the satisfaction level of visitors, users feel appreciated and want to revisit the library. Therefore, good library services are needed to create friendly verbal and non-verbal communication in the communication process with users. This type of quantitative research with descriptive methods. Based on the research results,

* Corresponding author.

E-mail addresses: efriyunitasma15@gmail.com (Efri Yunita), desriyeni@fbs.unp.ac.id (Desriyeni)

ISSN : 2579-3802 (Online) - BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi is licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

conclusions can be drawn. First, the librarian's verbal communication in serving the visitors is overall positive. This result is known from the score obtained, namely 3.73 in the good category. Second, the librarian's non-verbal communication in serving the visitors is overall positive. This result is known from the score obtained, namely 3.80 in the good category. Third, the level of satisfaction of the librarians with the librarian's verbal and non-verbal communication as a whole is positive. These results are known from the average score obtained which is 3.72 in the good category. This means that according to the user, the level of satisfaction of the visitor to verbal communication and non-verbal communication is considered to be in accordance with the expectations of the user and is of good value and the user feels "satisfied" with the service received. However, there are still indicators that are not in accordance with the expectations of the users.

PENDAHULUAN

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 yang menyediakan sumber informasi, harus mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat dan menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Peningkatan pelayanan harus ditingkatkan dari seluruh bidang agar 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 dan 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 terjalinnya komunikasi verbal dan non verbal yang ramah antara pustakawan dengan pemustaka maka sebaik apapun program yang akan diadakan tidak akan berjalan lancar dan bernilai ilmu pengetahuan bagi. 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 diartikan dalam sebuah bahasa. Bahasa adalah suatu sistem atau lambang yang memungkinkan orang berbagi makna yang berisikan pesan yang dapat dimengerti (Kurniati, 2016).

Perpustakaan sebagai penyedia sumber informasi dan sebagai lembaga *non profit* memberikan pelayanan terbaik menjadi tujuan seluruh perpustakaan yang ingin memajukan perpustakaanya dan memberikan kepuasan kepada pemustaka. Kedatangan

pemustaka dan ketermanfaatan koleksi perpustakaan merupakan sebuah kebahagiaan bagi pustakawan sebagai tanda pekerjaan dan hasil usahanya dapat 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 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 akan berbanding lurus dengan tingkat komunikasi yang terjadi di kedua layanan ini. Sehingga dibutuhkan komunikasi verbal dan non verbal dalam berkomunikasi dengan pemustaka karena pemustaka akan 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. Berdasarkan uraian singkat diatas, maka penulis akan mencoba membahas mengenai (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.

LANDASAN TEORI

Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antar dua orang atau lebih. Komunikasi adalah proses menyampaikan 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.

Komunikasi verbal adalah komunikasi antar 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, penolakan diungkapkan melalui kata-kata yang disampaikan secara lisan maupun tulisan.

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. dimensi komunikasi non verbal dilihat dari bahasa tubuh komunikasi ketika menyampaikan informasi kepada informan.

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,; (3) *paralanguange*, isi termasuk volume, ritme, resonansi, rintihan, mengaduh, suara-suara “uhhh..eeeeee.egggg, 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, mengunyah. Ekspresi tenang, senyuman, kontak mata, anggukan kepala, menunjukkan perilaku komunikasi non verbal. Misalnya, senyuman mengungkapkan keramahan, mengangkat alis mata mengungkapkan ekspresi heran, cemberut mengungkapkan kemarahan atau rasa kurang senang terhadap lawan bicara.

Kedua, *gesture*/ekspresi tangan, ekspresi ini termasuk gerak tubuh, berjabat tangan dan setuhan. 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, 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; 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, muka. Bila ruang pribadi ini diganggu, kita sering merasa tidak nyaman; c) jarak sosial, jaraknya 120- 360 cm; 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 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 nonauditif* adalah pesan yang disampaikan melalui benda yang tidak dapat dilihat, namun dapat dirasakan seperti sentuhan, dan bau-bauan

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 harapannya jika apa yang dirasakan sesuai dengan harapannya maka seseorang akan merasa senang, jika yang dirasakan melebihi harapannya maka sangat senang, dan jika dirasakan kurang dari harapannya 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 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.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode deskriptif. 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*. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan secara deskriptif, menggunakan rumus *mean* dengan model skala *rasio interval*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Verbal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Kepuasan pemustaka pada dimensi komunikasi verbal dalam melayani dapat dilihat dari indikator berkomunikasi, memberikan layanan, mengarahkan dimana letak koleksi yang dibutuhkan, keramahan, tutur kata, ikhlas dalam membimbing, dan konsultasi yang terbagi dalam 13 butir pernyataan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di Perpustakaan Universitas Negeri Padang terhadap penilaian menunjukkan bahwa pada dimensi komunikasi verbal pemustaka memberikan nilai baik karena telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pemustaka nilai rata-rata untuk variabel komunikasi verbal pustakawan adalah 3,73 dan termasuk dalam kategori baik. Artinya Pustakawan telah mampu menerapkan komunikasi verbal yang baik dalam memberikan layanan kepada responden. Namun, diperlukan peningkatan dalam indikator “memberikan pelayanan” memiliki skor interval 3,19 yang termasuk dalam kategori kurang baik yang berada di zona negatif. Artinya pemustaka belum mampu memberikan pelayanan terbaik kepada responden dalam memberikan layanan sirkulasi dan referensi.

Pemberian layanan terbaik dapat meningkatkan tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diterima dari pustakawan, pemberian layanan ini terdiri dari 2 butir pernyataan di antaranya pernyataan “pustakawan memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk menjelaskan keperluan yang dibutuhkan” memiliki skor interval 3,19 dari rentang skala 2,61-3,40 dan pernyataan “pustakawan membantu pemustaka mendapatkan koleksi yang dibutuhkan” memiliki skor interval 3,17 dari rentang skala 2,61-3,40. Artinya Pustakawan belum mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka ketika pemustaka memintak bantuan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan sehingga pemustaka menilai pelayanan yang diberikan “kurang baik” terhadap pelayanan yang diterima. Menurut Fatmawati (2013) kepuasan pemustaka merupakan ujung tombak dalam sebuah layanan.

Peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan memberikan arahan untuk memberikan layanan terbaik dan berusaha mendengarkan kebutuhan pemustaka dan membantu pemustaka dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan. Koleksi perpustakaan terdapat dalam berbagai bentuk baik tercetak maupun non cetak, pustakawan harus telaten dalam memberikan solusi kepada pemustaka apabila pemustaka membutuhkan koleksi, namun tidak terdapat dalam bentuk tercetak. Pemanfaatan koleksi non cetak dapat diperoleh melalui jurnal nasional dan

internasional yang telah dilanggan Perpustakaan Universitas Negeri Padang dan Ristek Dikti.

Komunikasi Non Verbal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Komunikasi non verbal dalam melayani dapat dilihat dari indikator ekspresi wajah, ekspresi tangan, ekspresi posisi, ekspresi suara, dan ekspresi posisi penampilan yang terbagi dalam 16 butir pernyataan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di Perpustakaan Universitas Negeri Padang terhadap penilaian menunjukkan bahwa pada dimensi komunikasi non verbal pemustaka pustakawan adalah 3.80 dan termasuk dalam kategori baik. Artinya menurut responden pustakawan telah mampu menunjukkan ekspresi komunikasi non verbal yang disampaikan tanpa kata-kata secara positif yang dapat meningkatkan kepuasan pemustakaterhadap komunikasi non verbal

Berdasarkan hasil penghitungan sub indikator komunikasi non verbal pustakawan dalam melayani pemustaka terhadap komunikasi non verbal pustakawan menunjukkan hasil 5 indikator pernyataan memiliki nilai tertinggi pertama pada indikator ekspresi suara yang terdiri dari pernyataan “pustakawan berkomunikasi dengan menggunakan intonasi suara yang sesuai dan bersahabat”, “pustakawan berkomunikasi dengan baik dan tidak terburu-buru”, “pustakawan merespon pertanyaan dengan cepat dan baik, dan “pustakawan tidak banyak menggunakan kata-kata “ehh” atau “hemmm” dalam memberikan penjelasan memiliki nilai 40,5 dalam rentang skala interval 3,41-4,20 dalam kategori baik. Artinya pustakawan telah mampu menunjukkan ekspresi positif dalam berkomunikasi dengan tidak tegesa-gesa, intonasi suara yang baik dan menikmati berjalannya komunikasi. Menurut Harun (dalam Widuri, 2015) ekspresi suara akan mendukung komunikasi yang baik, karena saat berkomunikasi dengan pemustaka, pustakawan tidak hanya sekedar berbicara. Intonasi suara berperan penting dalam menentukan makna dari pembicaraan intonasi suara keras biasanya diartikan sebagai tanda marah, lemah lembut diartikan ramah atau baik.

Nilai tertinggi kedua pada indikator ekspresi ekspresi tangan yang terdiri dari pernyataan “pustakawan memberikan penjelasan dengan memanfaatkan gerakan tangan” dan “pustakawan menjelaskan dengan baik melalui gerakan tangan untuk menggambarkan pesan yang disampaikan” memiliki nilai 3,87 dalam rentang skala interval 3,41- 4,20 dalam kategori baik. Artinya pemustaka telah mampu menggunakan ekspresi tangan dengan baik untuk membantu pemustaka dalam menemukan koleksi dan memberikan arahan kepada pemustaka. Menurut Caputo (dalam Ikharmiyati,2014) cara tangan kita bergerak dan mengirim sinyal dapat mendukung atau menghalangi pesan. Kesesuaian gerakan tangan dengan pesan yang disampaikan akan mempengaruhi isi pesan pemustaka akan merasa apa yang disampaikan sesuai dengan keadaan sebenarnya dan membantu untuk memberikan arahan kepada pemustaka dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan.

Nilai tertinggi ketiga pada indikator ekspresi ekspresi penampilan yang terdiri dari pernyataan “pustakawan berpakaian rapi dan sopan dalam memberikan layanan dan “pustakawan menggunakan riasan yang sederhana dan indah dipadangi” memiliki nilai 3,78 dalam rentang skala interval 3,41- 4,20 dalam kategori baik. Artinya pemustaka telah mampu memberikan menunjukkan ekspresi penampilan dengan baik untuk menciptakan layanan perpustakaan terbaik untuk meningkatkan kepuasan pemustaka sebagai pemanfaat layanan.

Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Komunikasi Verbal dan Non Verbal Pustakawan

Kepuasan pemustaka di perpustakaan tentunya tidak terlepas dari komunikasi pustakawan dengan pemustaka. Komunikasi merupakan hal terpenting dalam menciptakan layanan terbaik yang sesuai dengan harapan pemustaka. Hal ini juga berlaku pada perpustakaan perguruan tinggi sebagai sumber informasi di perguruan tinggi tempat bernaung dan memiliki tujuan yang sama dengan perguruan tinggi.

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa nilai rata-rata untuk sub variabel komunikasi verbal dan non verbal adalah 3,77 dan termasuk dalam kategori baik. Artinya menurut responden secara keseluruhan komunikasi verbal dan non verbal pustakawan dinilai sudah sesuai dengan harapan pemustaka dan pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan. Nilai tertinggi terdapat pada indikator sub indikator komunikasi verbal "tutur kata" dengan nilai sebesar 4,05 dalam kategori baik. Artinya pemustaka merasa "puas" terhadap tutur kata pustakawan dan sesuai dengan harapan pemustaka dan sub indikator komunikasi non verbal "ekspresi suara" dengan nilai sebesar 4,05 dalam kategori baik. Artinya pemustaka merasa "puas" terhadap ekspresi suara pustakawan dan sesuai dengan harapan pemustaka. Nilai terendah terdapat pada sub indikator komunikasi verbal "memberikan layanan" dengan nilai 3,19 dalam kategori kurang baik. Artinya pustakawan merasa pelayanan yang diberikan pustakawan belum sesuai dengan harapan pemustaka dan pemustaka merasa "kurang puas" terhadap layanan perpustakaan.

Dibutuhkan peningkatan pelayanan perpustakaan untuk menciptakan layanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pemustaka, bahkan melebihi harapan pemustaka. Pelayanan merupakan ujung tombak dari perpustakaan tanpa adanya layanan yang diberikan, maka sebanyak apapun koleksi yang dimiliki sebuah pustakawan tidak dapat dimanfaatkan dan bernilai ilmu pengetahuan bagi pemustaka, ibaratkan rumah layanannya merupakan "gerbang masuknya".

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan. *Pertama*, komunikasi verbal pustakawan dalam melayani pemustaka secara keseluruhan positif. Hasil tersebut diketahui dari skor yang didapat yaitu 3,73 berada dalam rentang interval 3,41-4,20 dalam kategori baik. *Kedua*, komunikasi non verbal pustakawan dalam melayani pemustaka secara keseluruhan positif. Hasil tersebut diketahui dari skor yang didapat yaitu 3,80 berada dalam rentang interval 3,41-4,20 dalam kategori baik. *Ketiga*, 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 satu indikator yang belum sesuai dengan harapan pemustaka.

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 RUJUKAN

- Andayani, S. (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>.
- Canggara, H. (2019). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. 4 ed. Depok: Rajawali Pres.
- Fatmawati, E. (2013). *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERQUAL ke LibQUAL +TM*. Diedit oleh 1. Jakarta: Agung Seto.
- Irianti, P. (2017). "Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada." *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 13 (1): 47. <https://doi.org/10.22146/bip.16757>.
- Irkhamiyati. (2014). "Persepsi Mahasiswa Terhadap Komunikasi Non Verbal Pustakawan Stikes' Isyiyah Yogyakarta." *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 10 (1). <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/7743/5993>.
- KBBI. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kurniati, D P. Y. (2016). "Modul Komunikasi Verbal dan Non Verbal," 16. https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_pendidikan_dir/a3a4fc3bf4ad19b0079f4a31c593398b.pdf.
- Kusumawati, T I. (2016). "Komunikasi Verbal Dan Nonverbal." *Jurnal Pendidikan dan Konseling* 6 (2): 83-98. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/al-irsyad/article/view/6618>.
- Laksana, M W. (2015). *Psikologi Komunikasi: Membangun Komunikasi yang Efektif dalam Interaksi Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Lasa H. (2014). *Kamus Kepustakawanan Indonesia (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Widuri, N R. (2015). "Komunikasi Non Verbal Sebagai Upaya Optimalisasi Layanan Perpustakaan." *pustakawan* 22 (2): 7. <http://lipi.go.id/publikasi/komunikasi-non-verbal-sebagai-upaya-optimalisasi-layanan-perpustakaan/7757>.
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.