

**PENGARUH KONSEP DIRI DALAM KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL PUSTAKAWAN HUBUNGANNYA  
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI BADAN  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KOTA  
CIREBON**

Oleh: Caesar Vioniken Pradipta\*

Pembimbing: Endang Fatmawati, M.Si., M.A.

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas  
Diponegoro Semarang

\*) *E-mail* [luv2mum@yahoo.com](mailto:luv2mum@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Salah satu indikasi bahwa manusia sebagai makhluk sosial, adalah komunikasi antar manusia. Komunikasi sangat penting untuk menentukan kualitas layanan perpustakaan yang ideal, khususnya komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal di perpustakaan bisa antara pustakawan dengan pimpinan, pustakawan dengan pustakawan, maupun pustakawan dengan pemustaka. Pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal, agar terciptanya komunikasi yang lebih baik agar tidak menyinggung perasaan, berbicara dengan sopan, dan melayani pemustaka dengan sungguh-sungguh. Penelitian ini dilakukan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah konsep diri dalam kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan insidental, dengan jumlah jumlah sampel 96 orang. Teknik pengumpulan datanya dengan kuesioner, dan analisis datanya secara statistik menggunakan alat bantu SPSS versi 1.6. Uji hipotesis menggunakan uji t dan analisis jalur. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa konsep diri tidak dapat langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka melainkan harus melalui komunikasi interpersonal terlebih dahulu.

Kata kunci: **Konsep Diri, Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pemustaka, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon.**

### **ABSTRACT**

One of the indications that humans as social beings, is communication between people. Communication is very important to determine the ideal quality of library services, especially interpersonal communication. Interpersonal communication in the library can be a leader among librarians, librarians with librarians, and librarians with visitors. Librarians must have the interpersonal communication skills, in order to create better communication so as not to offend, speak politely, and serve visitors earnest. The research was conducted at Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon. This study aimed to determine whether the self-concept of librarians in interpersonal communication skills affect satisfaction of visitors. The method used in this research is descriptive quantitative method. Incidental sampling technique used, with 96 sample of people. The questionnaire data collection techniques and statistical data analysis using SPSS version 1.6 tools. Hypothesis testing using t-test, and path analysis. From these results it can be seen that self-concept can not directly affect the satisfaction of visitors but has to through interpersonal communication first.

Keywords: **Self-Concept, Interpersonal Communication, Satisfaction of Visitors, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon.**

### **1. Pendahuluan**

Salah satu indikasi bahwa manusia sebagai makhluk sosial, adalah komunikasi antarmanusia. Manusia tidak

dapat hidup sendiri, pasti membutuhkan orang lain. Dari lahir sampai mati, memerlukan bantuan dari orang lain. Hal ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari yang menunjukkan

bahwa semua kegiatan yang dilakukan manusia selalu berhubungan dengan orang lain. Komunikasi sangat penting di dalam perpustakaan untuk menentukan kualitas layanan perpustakaan yang ideal, khususnya komunikasi interpersonal. Kunci utama perpustakaan terletak pada layanannya, semakin baik pelayanan yang diberikan ke pengguna, maka merasa puas dan semakin berminat untuk kembali berkunjung ke perpustakaan. Salah satu model hubungan komunikasi pustakawan adalah komunikasi interpersonal, yaitu penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampak dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Effendy, 2003:30). Komunikasi interpersonal di perpustakaan bisa antara pustakawan dengan pimpinan, pustakawan dengan pustakawan, maupun pustakawan dengan pengguna. Maka dari itu pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal, agar terciptanya komunikasi yang lebih baik, agar tidak menyinggung perasaan, berbicara dengan

sopan, dan melayani pengguna dengan sungguh-sungguh.

Menurut Andayani (2009) dalam bukunya komunikasi interpersonal adalah suatu proses pengiriman pesan dari komunikator kepada komunikan, baik secara langsung maupun melalui media. Menurut Theodorson (Liliweri, 1997) komunikasi adalah suatu proses pengalihan informasi dari satu orang atau sekelompok orang dengan menggunakan simbol-simbol tertentu kepada satu orang atau kelompok lain. Komunikasi interpersonal sangat penting karena di setiap layanan yang ada di perpustakaan menggunakan komunikasi interpersonal. Masih banyak pemustaka yang mengeluh karena kurang sopannya pustakawan dalam melayani mereka dari cara berkomunikasi pustakawan yang kurang baik, semua ini disebabkan oleh konsep diri pustakawan yang tidak baik. Dapat dilihat dari sikap pustakawan yang tidak sesuai dengan penampilannya, gaya bahasa pustakawan dalam memberikan informasi kepada pemustaka, dan tidak percaya diri terhadap kemampuannya. Pada kenyataannya, saat ini pustakawan belum banyak yang

memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif. Masih banyak pemustak beranggapan bahwa pustakawan jutek dan tidak ramah terhadap pemustaka. Hal ini disebabkan karena kurangnya komunikasi dengan pemustaka sehingga pustakawan kurang mengerti apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pemustaka maka pustakawan tidak memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pemustaka. Perpustakaan memberikan pelayanan informasi kepada penggunanya dengan mengutamakan kepuasan pemustaka.

Pemustaka yang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pemustaka akan menjadi tolak ukur untuk tingkat berkunjung ke perpustakaan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin banyak pula pemustaka yang berkunjung di perpustakaan.

Dari semua definisi tentang komunikasi interpersonal peneliti mencoba mengambil kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal adalah dimana dua orang yang terdiri dari komunikator adalah pustakawan atau orang yang memberikan informasi dan

komunikasikan adalah pemustaka orang yang menerima informasi menjalin suatu kegiatan komunikasi yang akan menimbulkan suatu timbal balik dalam suatu kegiatan komunikasi interpersonal tersebut dan komunikasi tersebut dapat menimbulkan efektivitas terhadap persepsi dari komunikasikan terhadap komunikator dan sebaliknya. Jika dihubungkan dengan perpustakaan dimana pustakawan menjalin komunikasi pada pemustaka maka mereka disebut menjalani komunikasi interpersonal yang mengharapkan timbal balik.

Jika dalam komunikasi interpersonal yang dilakukan pustakawan dan pemustaka terjalin efektif maka terjalin komunikasi yang efektif pula. Seperti yang telah peneliti sebutkan sebelumnya, bahwa dalam suatu perpustakaan akan terjadi yang dinamakan komunikasi interpersonal terhadap pustakawan dengan pemustaka. Jika komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pemustaka efektif maka terdapat kepuasan yang dirasakan oleh pustakawan, dibalik itu juga peran dari konsep diri yang dilakukan oleh pustakawan berpengaruh sangat

besar untuk menunjang komunikasi interpersonal.

## **2.Landasan Teori**

### **2.1 Konsep Diri**

#### **2.1.1 Pengertian Konsep Diri**

Konsep diri merupakan salah satu faktor yang menunjang komunikasi interpersonal. Setiap pustakawan harus memiliki konsep diri pada masing-masing individu karena konsep diri sangat mempengaruhi komunikasi interpersonal. Konsep diri adalah dimana seseorang menilai terhadap dirinya, jadi pemustaka dapat menilai pustakawan pada saat berkomunikasi.

Menurut Rogers dalam (Lindzey dan Hall, 1993) konsep diri merupakan konseptual yang terorganisasi dan konsisten yang terdiri dari persepsi-persepsi tentang sifat-sifat dari 'diri subyek' atau 'diri objek' dan persepsi-persepsi tentang hubungan-hubungan antara 'diri subyek', 'diri objek' dengan orang lain dan dengan berbagai aspek kehidupan beserta nilai-nilai yang melekat pada persepsi tersebut.

Dari pengertian konsep diri yang dijabarkan oleh Carl Rogers peneliti menyimpulkan

bahwa konsep diri terjadi dari persepsi-persepsi tentang sifat-sifat nilai-nilai sikap, dan hubungan dengan pemustaka yang ada pada diri pustakawan.

Menurut Hurlock (1993, 23) cara pandang seseorang terhadap dirinya dapat dilihat dari dua aspek, yaitu aspek fisik dan aspek psikologis. Aspek fisik adalah konsep individu mengenai apa yang dimilikinya atau dalam penampilannya kesesuaian dengan seksnya, arti penting tubuhnya dalam hubungan dengan perilakunya, dan gengsi yang aspek psikologi terdiri dari konsep individu tentang kemampuan dan ketidak mampunya, harga dirinya dan hubungannya dengan orang lain.

Dari pernyataan Hurlock peneliti menyimpulkan dimana aspek fisik adalah dimana perilaku-prilaku seorang pustakawan, menjaga penampilannya atau *image* dirinya, dan memiliki gengsi terhadap persepsi pemustaka yang menilainya sedangkan aspek psikologi tentang kemampuan dan tidak mampunya dalam diri pustakawan atau adanya kepercayaan diri pustakawan dan tidak percaya diri

pustakawan pada kemampuan dirinya sendiri.

Dari kedua pakar tersebut mempunyai kesamaan dalam mendeskripsikan tentang konsep diri yaitu bahwa konsep diri pustakawan dilihat dari sifat-sifat atau bentuk fisik dari diri pustakawan dan dilihat dari setiap kemampuan dalam berhubungan dengan pemustaka.

### 2.1.2 Pengenalan Diri

Pengenalan diri adalah salah satu cara untuk melihat kemampuan yang dimiliki pustakawan dalam mengenali diri dan kekuatan atau kelemahan dirinya agar dapat menerima masukan dan kritikan dari pemustaka.

Dalam pengenalan diri dua pakar yang bernama Luft (1969: 53) dalam *teori self disclosure*, ia membuat konsep tentang pengenalan diri yang disebut dengan konsep Johari Window atau jendela Johari.

Konsep tersebut terdapat empat area yaitu wilayah terbuka (*open area*), wilayah buta (*blind area*), wilayah tersembunyi (*hidden area*), dan wilayah tak dikenal (*unknown area*).

1. Wilayah terbuka (*open area*) Diketahui diri sendiri dan orang lain (*Known by ourselves and known by others*). Adalah dimana semua aspek yang ada didalam diri pustakawan tersebut dapat dipahami oleh diri sendiri dan pemustaka maka terjadilah keterbukaan dan terjadilah komunikasi interpersonal yang baik.

2. Wilayah buta (*blind area*) Tidak diketahui diri sendiri tapi diketahui orang lain (*known by others but not known by ourselves*). Adalah segala aspek tingkah laku, perasaan dan pikiran pustakawan diketahui oleh pemustaka tapi tidak disadari oleh diri seorang pustakawan maka tidak terjadi komunikasi interpersonal yang baik.

3. Wilayah tersembunyi (*hidden area*) Diketahui oleh dirinya tetapi orang lain tidak mengetahui (*known by ourselves but not known by others*). Adalah meliputi informasi yang hanya dimengerti oleh seorang pustakawan sendiri tanpa diketahui oleh pemustaka.

4. Wilayah tak dikenali (*unknown area*) Tidak diketahui dirinya sendiri

maupun oleh orang lain (*not known by ourselves and not known by others*). Adalah merupakan wilayah paling kritis dalam komunikasi, yaitu segala informasi dan aspek-aspek dalam diri pustakawan tidak diketahui oleh dirinya sendiri maupun oleh pemustaka.

Keadaan yang dikehendaki sebenarnya dalam suatu komunikasi interpersonal ialah wilayah terbuka atau *open area*, yaitu antara pustakawan dengan pemustaka saling mengetahui makna pesan yang sama. Meskipun demikian kenyataan hubungan antar pribadi tidak seideal yang diharapkan itu, ini disebabkan karena dalam berhubungan dengan pemustaka betapa sering setiap pustakawan mempunyai peluang untuk menyembunyikan atau mengungkapkan masalah yang dihadapinya. Menurut Berger (1979: 57) membagi hubungan perkenalan atas tiga kategori strategi yaitu:

1. Pasip, dimana dalam hubungan jenis ini pustakawan memperhatikan seorang komunikan tanpa menanyakan apa-apa dan kita juga memanipulasikan situasi.

2. Aktip, yaitu mengajukan pertanyaan, memperhatikan dan mendengarkan pemustaka, memanipulasi situasi hubungan antar pribadi yang terjadi.

3. Interaktif, ialah memasukan manipulasi komunikasi terhadap pemustaka dan mendapatkan informasi melalui informasi melalui pengamatan perilaku. Sedangkan menurut Cangara (2000: 95) untuk mencapai komunikasi yang mengena, seorang pustakawan selain mengenal dirinya, ia juga harus memiliki kepercayaan (*creadibility*), daya tarik (*altractive*), dan kekuatan (*power*).

1. Kepercayaan (*creadibility*), seperangkat persepsi tentang kelebihan-kelebihan yang dimiliki pustakawan sehingga diterima oleh pemustaka.

2. Daya tarik (*altractive*), adalah salah satu faktor yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan selain *kredibilitas* (kepercayaan) faktor daya tarik banyak menentukan berhasil atau tidaknya komunikasi.

3. Kekuatan (*power*), adalah kepercayaan diri yang harus dimiliki seorang pustakawan jika ia ingin mempengaruhi

pemustaka. Kekuatan bisa juga diartikan sebagai kekuasaan dimana pemustaka dengan mudah menerima suatu pendapatan kalau informasi tersebut disampaikan oleh orang yang memiliki kekuasaan.

### **2.1.3 Karakteristik Konsep Diri**

Kecenderungan pustakawan untuk berperilaku sesuai dengan konsep dirinya disebut *sel fulfilling prophecy*. Konsep diri memiliki dua kualitas, yaitu konsep diri positif dan konsep diri negatif. Menurut Brooks dan Emmert dalam (Rakhmat, 2003) ada lima hal yang menunjukkan pustakawan yang memiliki konsep diri positif, yaitu:

- a. Meyakini dirinya mampu mengatasi masalah
- b. Merasa setara dengan orang lain
- c. Menerima pujian tanpa rasa malu
- d. Menyadari bahwa setiap orang mempunyai berbagai perasaan, keinginan dan perilaku yang tidak seluruhnya disetujui
- e. Mampu memperbaiki dirinya karena ia sanggup mengungkapkan aspek-aspek kepribadian yang tidak

disenangnya dan berusaha mengubahnya.

Sementara itu pustakawan yang memiliki konsep diri negatif memiliki karakteristik adalah:

- a. Sensitif terhadap kritik
- b. Responsif terhadap pujian
- c. Mempunyai sikap hiperkritik
- d. Cenderung merasakan tidak disenangi orang lain
- e. Bersikap pesimis terhadap kompetisi.

Menurut Hurlock (1993) pustakawan yang memiliki konsep diri yang positif akan terlihat optimis, penuh percaya diri dan selalu bersikap positif terhadap segala sesuatu. Sebaliknya pustakawan yang memiliki konsep diri yang negatif akan muncul jika pustakawan mengembangkan perasaan rendah diri, merasa ragu, kurang pasti serta kurang percaya diri. Pustakawan dikatakan mempunyai konsep diri negatif jika ia menyakini dan memandang bahwa dirinya lemah, tidak berdaya, tidak dapat berbuat apa-apa, tidak kompeten, gagal, malang, tidak tidak menarik, tidak disukai dan tidak memiliki daya tarik terhadap hidup. Sedangkan konsep diri yang positif akan berkembang jika pustakawan

mengembangkan sikap yang berkaitan dengan *good self esteem, good self confidence*, dan kemampuan melihat diri secara realistis.

#### **2.1.4 Faktor-faktor Konsep Diri**

Jalaludin Rakhmat dalam bukunya “Psikologi Komunikasi” menyebutkan adanya dua faktor yang mempengaruhi konsep diri, yakni orang lain dan kelompok rujukan. Pembentukan dan perkembangan konsep diri dipengaruhi oleh orang-orang disekitarnya. Menurut George Herbert Mead pengaruh yang paling besar adalah bersumber dari orang-orang terdekat disebutnya sebagai *significant others*. Menurut Dewey dan Humber adalah bersumber dari orang lain yang memiliki ikatan emosional yang disebut sebagai *affective others*. Dari beberapa para ahli yang menyatakan tentang faktor-faktor konsep diri maka peneliti menyimpulkan bahwa dimana faktor dari pemustaka yang memiliki ikatan emosional terhadap pustakawan itu semua sangat mempengaruhi dirinya dari cara pandang pemustaka tersebut. Cara pandang pemustaka tersebut terhadap

pustakawan akan mempengaruhi pembentukan konsep diri pustakawan.

#### **2.1.5 Ketakutan Komunikasi (*Communication Apprehension*)**

Istilah *communication apprehension* menunjukkan pada perasaan takut atau kecemasan dalam interaksi komunikasi. Pustakawan tersebut akan mengembangkan perasaan-perasaan negatif dan memprediksi hal-hal negatif saat terlibat dalam interaksi komunikasi. Pustakawan merasa takut melakukan kesalahan dan akan dipermalukan.

*Communication apprehension* atau disebut dengan ketakutan komunikasi sangat mempengaruhi pustakawan jika pustakawan merasakan ketakutan komunikasi maka tidak akan terjadi suatu komunikasi yang efektif. Ada delapan unsur dalam ketakutan komunikasi yaitu:

1. Mengelola Ketidakpastian dan Kecemasan

Menurut teori Berger dalam Littlejohn (2009: 217-219) disebut dengan teori pengurangan ketidakpastian (*uncertainty reduction theory*)

dan perluasan Gudykunt disebut pengelolaan ketidakpastian dan kecemasan (*anxiety uncertainty management*)

#### a. Teori Pengurangan Ketidakpastian

Teori ini membahas proses dasar tentang bagaimana seorang pustakawan mengenal pemustaka. Ketika pustakawan bertemu dengan pemustaka, seorang pustakawan mungkin memiliki sebuah keinginan yang kuat untuk mengurangi ketidakpastian tentang pemustaka tersebut. Dalam situasi seperti ini, seorang pustakawan cenderung tidak yakin akan kemampuan pemustaka untuk menyampaikan tujuan dan rencana, perasaan pada saat itu, dan sebagainya. Teori ini juga menyatakan bahwa manusia sering kali kesulitan dengan ketidakpastian, mereka ingin dapat menebak perilaku, sehingga mereka terdorong untuk mencari informasi tentang orang lain. Ada beberapa cara yang kita dapat lakukan untuk mendapatkan informasi tentang orang lain. Strategi pasif adalah pengamatan, sedangkan strategi aktif mengharuskan pengamatan untuk melakukan sesuatu untuk mendapatkan informasi. Strategi interaktif

sangat bergantung pada komunikasi dengan orang lain. Strategi pasif yang pertama adalah reaktivitas pengamatan (*reactivity searching*). Disini, individu benar-benar diamati ketika melakukan sesuatu bereaksi dalam situasi tertentu. Pengamatan lepas (*disinhibition searching*) merupakan strategi pasif lain yang mengamati orang-orang dalam situasi informal, dimana mereka kurang mengawasi diri dan bersikap dalam cara yang lebih alami.

#### b. Pengelolaan Ketidakpastian Kecemasan

Teori ini dimana semua kebudayaan mencoba untuk mengurangi ketidakpastian dalam tahap-tahap awal sebuah hubungan, tetapi mereka melakukannya dalam cara-cara yang berbeda.

#### c. Akomodasi dan Adaptasi

Jika seorang pustakawan mengamati interaksi dengan seksama, pustakawan akan melihat bahwa pemustaka sering kali menyesuaikan perilaku mereka. Ada empat pokok yang membahas masalah tersebut yaitu *accomodation theory*, *interaction adaptation theory*, *expectancy-violations theory*, dan *interpersonal-deception theory*.

d. Teori Akomodasi (*Accommodation Theory*)

Teori ini merupakan salah satu teori tentang perilaku komunikasi yang sangat berpengaruh. Teori ini dirumuskan oleh Howard Giles dalam Littlejohn (2009: 222-224) teori ini menjelaskan bagaimana dan kenapa seorang pustakawan menyesuaikan perilaku komunikasi terhadap tindakan seorang pemustaka. Mereka menyebutnya *pemusatan (convergence)*, atau penyamaan. Kebalikannya, *pelebaran (divergence)* atau pemisahan terjadi ketika pembicara mulai melebih-lebihkan perbedaan mereka.

e. Teori Adaptasi (*Interaction-Adaptation Theory*)

Teori akomodasi meletakkan dasar pengenalan berbagai jenis penyesuaian dan hubungannya, tetapi fenomena ini sebenarnya merupakan bagian dari sebuah proses adaptasi dalam interaksi yang jauh lebih kompleks topik dari teori adaptasi interaksi. Para pelaku komunikasi memiliki sejenis sinkronisasi interaksional (*interactional synchrony*) atau pola maju mundur yang teratur.

f. Teori Penyimpangan Dugaan (*Expectancy-Violations theory*)

Menurut teori ini, seorang pustakawan memiliki dugaan tentang perilaku pemustaka berdasarkan norma-norma sosial maupun pengalaman seorang pustakawan sebelumnya dengan pemustaka dan situasi dimana perilaku tersebut terjadi. Dugaan ini dapat melibatkan hampir semua perilaku non-verbal, misalnya kontak mata, jarak, dan sudut tubuh. Anggapan yang umum adalah bahwa ketika dugaan pustakawan sesuai, perilaku pemustaka dinilai sebagai sesuatu yang positif, dan ketika dugaan pustakawan menyimpang, perilaku tersebut dinilai sebagai sesuatu yang negatif.

g. Teori Kebohongan Interpersonal (*Interpersonal-Deception Theory*)

Teori ini menyatakan dimana interaksi yang harus berlanjut antarpelaku komunikasi yang menggunakan proses maju mundur. Kebohongan melibatkan manipulasi informasi, perilaku, dan citra yang dilakukan dengan sengaja untuk membuat pemustaka mempercayai kesimpulan atau keyakinan yang palsu. Pelaku komunikasi yang berbohong mungkin mengalami sejumlah ketakutan tertentu, seperti takut

ketahuan dan pendengarannya mungkin mengalami sedikit kecurigaan karena dibohongi.

### **2.1.6 Konsep diri, Harga diri, dan Kepercayaan diri pustakawan**

Kepercayaan diri mempunyai fungsi mendorong seseorang pemustaka meraih kesuksesan. menurut Guilford dalam Andayani dan Afiatin (1959, 24) ciri-ciri pustakawan yang mempunyai kepercayaan diri adalah:

1. Merasa adekuat terhadap apa yang ia lakukan
2. Merasa dapat diterima oleh kelompoknya
3. Percaya sekali pada dirinya sendiri serta memiliki ketenangan sikap (tidak gugup bila melakukan atau mengatakan sesuatu secara tidak sengaja dan ternyata apa yang dilakukan atau dikatakan itu salah). Menurut Lauster dalam Andayani dan Afiatin (1978, 24) menyebutkan bahwa ciri-ciri pustakawan yang percaya diri adalah:

1. Tidak mementingkan diri sendiri
2. Cukup toleran
3. Cukup berambisi
4. Tidak perlu dukungan orang lain
5. Tidak berlebihan

6. Optimistik

7. Mampu bekerja secara efektif

8. Bertanggung jawab atas pekerjaannya dan bergemberia.

Bahwa pustakawan yang percaya diri mempunyai hubungan sosial yang baik, mempunyai aspirasi yang sehat, mampu bekerja dengan efektif dan bertanggung jawab, dan sehat secara emosional. Kemampuan-kemampuan tersebut mengakibatkan pustakawan mempunyai kemungkinan untuk sukses bila dibandingkan dengan pustakawan yang kurang atau tidak percaya diri. Konsep diri membantu pustakawan berinteraksi sosial. Penelitian-penelitian dari Partosuwindo dalam Andayani dan Afiatin (1992, 25) menunjukkan bahwa konsep diri sangat penting bagi keberhasilan pustakawan dalam hubungan sosialnya. hal ini berarti bahwa dengan konsep diri yang positif pustakawan akan berperilaku yang positif pula sehingga ia akan mendapat umpan balik yang positif dari pemustaka. Sebagaimana konsep diri, harga diri juga berperan penting dalam perilaku pustakawan.

Coopersmith dalam Andayani dan Afiatin (1967, 25) mengatakan bahwa harga diri menentukan cara pustakawan beradaptasi terhadap tuntutan pemustaka. Kepercayaan diri, sebagaimana disebutkan sebelumnya, terbentuk melalui proses belajar pustakawan dalam interaksinya. Dalam interaksi tersebut pustakawan mendapat umpan balik yang dapat berupa *reward* dan *punishment*. Melalui pengalaman-pengalaman tersebut pustakawan akan mendapat gambaran tentang siapa dirinya, dan inilah yang disebut dengan konsep diri. Menurut Walgito dalam Andayani dan Afiatin (1993, 25) mengatakan bahwa terbentuknya konsep diri akan mempengaruhi harga diri pustakawan. Melalui konsep dirinya ini pustakawan mengavaluasi pengalaman-pengalamannya yang berkaitan dengan penerimaan dan penghargaan pemustaka terhadap pustakawan. Bila umpan balik yang diperolehnya positif, maka pustakawan akan mengembangkan harga diri yang baik pula terhadap dirinya sendiri.

### **2.1.7 Gaya Kelekatan dan Konsep Diri**

Konsep diri merupakan suatu asumsi-asumsi atau skema diri mengenai kualitas personal yang meliputi penampilan fisik (tinggi, pendek, berat, ringan, dan sebagainya), kondisi psikis (pemalu, kalm, pencemas dan sebagainya) dan kadang-kadang juga juga berkaitan dengan tujuan dan motif utama. konsep diri dapat dikatakan merupakan sekumpulan informasi kompleks yang berbeda yang dipegang oleh pemustaka tentang pustakawan menurut Baron dan Byrne dalam Andayani dan Afiatin (1994, 25). Andayani dan Afiatin (1999, 26) membagi gaya kelekatan menjadi tiga yaitu gaya kelekatan aman, cemas, dan menghindar. Ciri-ciri gaya kelekatan aman yaitu mempunyai model mental diri sebagai orang berharga, penuh dorongan, dan mengembangkan model mental pemustaka sebagai orang yang bersahabat, dipercaya, responsi, dan penuh kasih sayang. Pustakawan dengan gaya lekat aman akan mengembangkan model mental diri atau skema diri positif. Skema diri berisi tentang pengetahuan diri yang diorganisasikan dan berisi

tentang *belief* pemustaka yang akan membantu mengarahkan pemrosesan informasi yang relevan dengan diri menurut Brehm dan Kassin dalam Andayani dan Afiatin (1993, 24).

Skema diri ini pada dasarnya mencerminkan semua pengalaman yang relevan dengan 'diri'; semua pengetahuan diri pada saat ini, memori diri, dan konsepsi mengenai apa yang disukai dan tidak disukai di masa lalu, masa sekarang, dan masa yang akan datang. Apabila skema diri ini mempunyai kesempatan untuk berkembang maka pustakawan akan lebih akurat dalam melakukan memproses informasi yang relevan dengan diri. Informasi yang relevan dengan diri akan diberikan perhatian yang proporsional, terekam dalam memori, dan akan mudah untuk diingat kembali. Hal ini disebut dengan *self-relevance effect*. Gaya lekat menghindar mempunyai karakteristik model mental diri sebagai pustakawan yang skeptis, curiga, dan memandang pemustaka sebagai orang yang kurang mempunyai pendirian dan model mental sosial sebagai pustakawan yang merasa tidak percaya pada kesediaan orang lain, tidak

nyaman pada keintiman, dan ada rasa takut untuk ditinggal menurut Collins dan read dalam Andayani dan Afiatin (1991, 26). Pustakawan dengan gaya kelekatan cemas mempunyai karakteristik model mental sebagai pustakawan yang kurang pengertian, kurang percaya diri, merasa kurang berharga, dan memandang pemustaka mempunyai komitmen rendah dalam hubungan interpersonal (Simpson dalam Budi Andayani dan Tina Afiatin, 1990). Pustakawan dengan gaya kelekatan menghindar dan cemas, akan mengembangkan skema diri yang negatif, sehingga hanya akan memproses informasi dalam rangka melindungi harga diri, sehingga informasi yang diproses sebatas yang relevan dengan perlindungan harga diri. Informasi yang mengancam harga diri cenderung diseleksi. Bias dalam kognisi diri disebut dengan *self serving bias*. Ketiga macam gaya kelekatan bukanlah hal yang saling terpisah, tetapi lebih merupakan kecenderungan-kecenderungan. Pustakawan jika dengan gaya kelekatan aman pada dasarnya mereka juga akan memiliki gaya kecemasan menghindar

dan cemas, hanya saja kadarnya atau kualitasnya berbeda.

## **2.2 Komunikasi Interpersonal**

### **2.2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi ahli-ahli komunikasi yang memberikan batasan pengertian. Stewart (1977) sebagai mana dikutip Parks (2008:3) mendefinisikan komunikasi interpersonal menunjukkan adanya kesediaan untuk berbagi aspek-aspek unik dari diri individu. Menurut Devito (1989), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampak dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Effendy, 2003:30). Menurut Mulyana (2000:73), komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap-muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Dari definisi di atas peneliti dapat mengemukakan

pengertian yang sederhana, bahwa komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antar pustakawan dengan pemustaka baik secara langsung maupun tidak langsung.

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi di antara pustakawan dengan pemustaka yang dapat diketahui langsung *feedback-nya*. dengan bertambahnya pustakawan dan pemustaka yang terlibat dalam komunikasi, menjadi bertambah persepsi pemustaka dalam kejadian komunikasi sehingga bertambah kompleks komunikasi tersebut (Arni Muhammad dalam Nurhayati Surbakti, 2000).

### **2.2.2 Manfaat Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal memiliki manfaat, yaitu dapat meningkatkan hubungan pustakawan dengan pemustaka. Dalam hidup bermasyarakat pustakawan bisa memperoleh kemudahan-kemudahan dalam hidupnya karena memiliki banyak sahabat. Melalui komunikasi interpersonal, juga pustakawan dapat berusaha membina hubungan yang baik,

sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik diantara pustakawan, apakah dengan tetangga teman kantor, atau pemustaka.

Komunikasi interpersonal di perpustakaan juga dapat diterapkan agar hubungan diantara pustakawan dengan atasan, pustakawan dengan pustakawan, dan pustakawan dengan pemustaka. Komunikasi interpersonal dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan dan bermasyarakat diantara pihak-pihak yang melakukan komunikasi. Jika pustakawan melakukan komunikasi interpersonal dengan pemustaka terjalin baik maka pustakawan akan terjauh dari persepsi pemustaka yang kurang baik dan pemustaka merasa senang.

### **2.2.3 Komunikasi Interpersonal Yang Efektif**

Menurut Liliweri dalam bukunya komunikasi antar pribadi mengutip pendapat Devito (1976: 13) mengenai ciri-ciri komunikasi interpersonal yang efektif yaitu:

1. Keterbukaan (*openness*) adalah kemampuan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima

di dalam menghadapi hubungan antarpribadi. Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada komunikasinya. Dimana komunikator adalah pustakawan, memperkenalkan diri dan menawarkan diri untuk menanyakan apa yang sedang dibutuhkan oleh komunikan adalah pemustaka. Aspek kedua, mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan komunikan yang menjemukan. Bila ingin komunikan bereaksi terhadap apa yang komunikator ucapkan, komunikator dapat memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Jika dihubungkan dengan perpustakaan maka dimana pustakawan harus lebih aktif kepada pemustaka yang pasif. Aspek ketiga menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran dimana komunikator mengakui

bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan ia bertanggung jawab atasnya. Dimana pustakawan harus bertanggung jawab terhadap ucapannya dan pesan yang di berikan kepada pemustaka.

2. Empati (*empathy*) adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Berbeda dengan simpati yang artinya adalah merasakan bagi orang lain. Jika dihubungkan dengan perpustakaan maka dimana pustakawan mengetahui kesusahan atau kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka.

3. Dukungan (*supportiveness*) adalah hubungan interpersonal yang efektif bilamana terdapat sikap mendukung. Individu memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluasi, spontan bukan startegik.

4. Rasa positif (*positiveness*) adalah seseorang pustakawan harus memiliki perasaan

positif terhadap dirinya, mendorong pemustaka lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.

5. Kesetaraan (*equality*) adalah dimana ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan meminta kita untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada individu lain. Jika dikaitkan dengan perpustakaan dimana pemustaka dan pustakawan mendapatkan manfaat dari komunikasi interpersonal yang mereka lakukan.

Menurut Tubbs dan Moss sebagaimana sebagai mana yang dikutip oleh Rakhmat (1996: 34) bahwa komunikasi yang efektif akan berlangsung apa bila memenuhi lima hal seperti berikut ini,

1. Pengertian
2. Kesenangan
3. Pengaruh pada sikap
4. Hubungan yang semakin baik
5. Tindakan

Menurut Devito (1995: 38-44) dalam bukunya yang berjudul

“*The Interpersonal Communication Book*” mengatakan bahwa komponen dari efektivitas komunikasi interpersonal, yaitu *A Humanistic Model of Interpersonal Effectiveness* dan *A Pragmatic Model of Interpersonal Effectiveness*. Pendekatan humanistik berorientasi pada interaksi manusia yang penuh makna, jujur dan memuaskan, sedangkan pragmatis berorientasi pada perilaku positif yang digunakan saat berkomunikasi untuk mencapai tujuan komunikasi.

#### 1. *Humanistic Model*

Ada lima aspek dalam pendekatan humanis untuk mencapai efektivitas dalam komunikasi interpersonal, meliputi: Keterbukaan (*openess*), Empati (*empathy*), Dukungan (*supportiveness*), Sikap positif (*positiveness*), dan Kesetaraan (*equality*).

Aspek-aspek ini pernah dikutip oleh Alo Liliwery pada bukunya yang berjudul komunikasi antar pribadi.

#### 2. *Pragmatic Model*

Model ini juga ada lima pendekatan untuk mencapai komunikasi interpersonal yang efektif secara pragmatis, yaitu:

- a. Kepercayaan diri (*convidence*)  
Adalah disaat berkomunikasi ditandai dengan adanya rasa nyaman, inisiatif untuk membuka saluran komunikasi, sikap dan pemikiran yang fleksibel, dan terkontrol. Sebaliknya bila tidak memiliki kepercayaan diri, komunikator akan merasa cemas, tegang, takut, dan merasa tidak nyaman.
- b. Kesegeraan (*immediacy*)  
Adalah dimana aspek ini menunjukkan rasa ketertarikan dan ada tidaknya perhatian lawan bicara dengan isi pembicaraan. Penting bahwa kedua belah pihak, baik komunikator maupun komunikan menaruh perhatian penuh pada lawan bicara saat berkomunikasi agar kebersamaan komunikasi terpelihara.
- c. Pengelolaan interaksi (*interaction management*)  
Adalah kemampuan mengatur pembicaraan agar alus dan alur komunikasi dapat berjalan lancar. Kemampuan ini berkaitan dapat dengan kontrol diri seseorang atas kesan atau citra diri yang ditampilkannya terhadap

orang lain atau yang disebut dengan self-monitoring. Seseorang yang memiliki self-monitoring tinggi dapat menguasai situasi, mengatasi kecemasan dalam berkomunikasi dan memelihara berlangsungnya komunikasi secara efektif.

d. Ekspresif (*expresiveness*)

Adalah kemampuan untuk mengekspresikan perasaan dan pikiran dengan cara-cara yang tepat, baik secara verbal maupun nonverbal. Sama halnya dengan aspek keterbukaan dalam pendekatan humanistik, sikap dan perilaku yang ekspresif memerlukan tanggung jawab dalam pikiran, berperasaan, dan memberikan respon pada orang lain.

e. Orientasi pada orang lain (*other orientation*)

Adalah kemampuan seseorang untuk menunjukkan perhatian dan ketertarikannya pada obyek pembicaraan orang lain.

Menurut dari ketiga pakar tersebut memiliki persamaan dan perbedaan.

- Persamaan dari para ahli tersebut adalah:

1. Keterbukaan dan kepercayaan diri
2. Empati dan pengertian
3. Sikap positif dan pengaruh dari sikap
4. Tindakan dan orientasi pada orang lain
5. Hubungan semakin baik dan pengelolaan interaksi

- Perbedaan dari para ahli tersebut adalah:

1. Dukungan
2. Kesetaraan
3. Kesenangan
4. Hubungan yang semakin baik
5. Kesegeraan
6. Ekspresif

Untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif terdapat dua faktor penting yang harus dimiliki oleh pustakawan, yaitu kredibilitas komunikator, dan daya tarik komunikator. Kredibilitas adalah seperangkat persepsi komunikasi tentang sifat-sifat pustakawan. Menurut Effendy dalam Surbakti (1989) dalam definisi ini terkandung dua hal, yaitu kredibilitas adalah persepsi pemustaka dan kredibilitas berkenaan dengan sifat-sifat pustakawan, yang

selanjutnya disebut sebagai komponen-komponen kredibilitas. Efektivitas komunikasi interpersonal banyak dipengaruhi oleh kemampuan pustakawan, di mana pustakawan harus senantiasa menciptakan komunikasi interpersonal yang berkualitas sekaligus efektif. Kredibilitas pustakawan sebagai komunikator akan menentukan kualitas dan efektifitas komunikasi di antara keduanya. Kualitas dan efektivitas komunikasi secara otomatis akan berdampak terhadap sikap pemustaka dalam memandang perpustakaan. Dalam hal ini, komunikasi diharapkan dapat membantu pembentukan sikap positif dari pemustaka.

#### **2.2.4 Pengaruh Kredibilitas Pustakawan Dalam Komunikasi Interpersonal**

Pustakawan yang mampu melakukan komunikasi interpersonal yang efektif harus dapat membuat pemustaka nyaman dan memiliki pengalaman yang baik selama melakukan kegiatan di perpustakaan untuk dapat dengan senang hati menceritakan pengalaman baiknya tersebut kepada teman,

kerabat, atau keluarga. dalam melayani pemustaka, penerapan komunikasi yang efektif akan membantu dalam membentuk persepsi dan sikap pemustaka terhadap perilaku pustakawan, sehingga diperlukan kredibilitas pustakawan sebagai komunikator untuk membuat pemustaka merasa nyaman. Membentuk pustakawan yang memiliki kredibilitas yang baik dalam berkomunikasi perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut, di antaranya: kepercayaan diri, kebersatuan, daya ekspresi, dan orientasi terhadap pemustaka di mana keempat hal tersebut akan menacapai sebuah komunikasi yang efektif menurut De Vito dalam Andayani dan Afiatin (1997, 11). Pada kenyataannya, seringkali kegiatan komunikasi interpersonal diabaikan dan dianggap kurang penting oleh perpustakaan.

Pustakawan menganggap bahwa pada saat pemustaka datang ke perpustakaan, pemustaka hanya membutuhkan pelayanan yang baik dan menyenangkan dari pustakawan, tidak lebih dari itu. Padahal selain melakukan kegiatan di perpustakaan, pemustaka juga ingin didengarkan keluhan dan

harapannya terhadap perpustakaan, yang mana hal tersebut dapat diketahui oleh pustakawan melalui kegiatan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pustakawan dengan pemustaka. Melalui komunikasi interpersonal tersebut perpustakaan dapat membentuk dan kemudian memperkuat sikap positif pemustakawan terhadap perpustakaan dan citra pustakawan.

Watzlawick, Beavin, dan Jackson dalam Surbakti (2008, 4) mengemukakan lima aksioma dasar mengenai komunikasi interpersonal yaitu:

1. Pustakawan tidak bisa berkomunikasi, karena pada saat berkomunikasi pustakawan akan senantiasa mempengaruhi persepsi pemustaka.
2. Setiap percakapan, betapapun singkatnya, meliputi dua pesan, yaitu sebuah pesan isi dan sebuah pesan hubungan. Bila pustakawan dan pemustaka saling berinteraksi melalui suatu kegiatan komunikasi, masing-

masing akan mengaitkan informasi pada yang lain dan secara bersamaan, masing-masing juga akan membalas informasi tersebut pada tingkat yang lebih tinggi.

3. Interaksi dalam berkomunikasi selalu diorganisasikan ke dalam pola-pola yang mempunyai arti oleh para komunikator yaitu pustakawan, yang disebut dengan pengelompokan.
4. Dalam berkomunikasi, baik pustakawan dan pemustaka cenderung akan menggunakan kode-kode digilat (bahasa) dan kode-kode analog (seperti: ekspresi wajah, atau emosi dalam suara). Meskipun kode-kode digital dan analog berada satu sama lain, keduanya digunakan bersama-sama dan tidak dapat lain, keduanya digunakan bersama-sama dan

tidak dapat dipisahkan dalam suatu komunikasi interpersonal yang sedang berlangsung

5. Komunikasi interpersonal berhubungan dengan pencocokan ataupun pengkaitan pesan-pesan dalam suatu interaksi.

### 2.3 Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri pemustaka atau sekelompok pemustaka yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka yaitu:

1. Selalu tersenyum dalam melayani pemustaka adalah wajah tenaga perpustakaan sudah seharusnya diwarnai dengan senyuman. Karena dengan senyuman yang tulus dari lubuk hati akan dapat :

- membangun situasi yang menyenangkan
- mengakrabkan hubungan antara pemustaka dan tenaga perpustakaan.
- mencairkan suasana yang kurang baik.
- mempermudah untuk pemencaran informasi
- memperlancar untuk memperoleh dukungan

2. Luncurkan program kenal dan sayang adalah pemustaka harus selalu menyapa dan menghormati pustakawan karena pustakawan berhak dilayani oleh pemustaka.

3. Totalitas memberikan layanan adalah pustakawan harus melayani pemustaka hingga kebutuhannya terpenuhi dan pustakawan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemustaka.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Untuk mencapai kepuasan pemustaka apabila adanya komunikasi interpersonal yang efektif antara pemustaka dan pustakawan. Konsep diri ini dapat mempengaruhi langsung terhadap kepuasan pemustaka tetapi konsep diri juga tidak dapat langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka yaitu harus melalui komunikasi interpersonal pustakawan dahulu untuk mendapatkan kepuasan terhadap pemustaka.

## 2.5 Hipotesis

Konsep diri dapat mempengaruhi secara langsung terhadap kepuasan pemustakaan dan juga tidak dapat langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka melainkan harus melalui komunikasi interpersonal terlebih dahulu. Jika komunikasi interpersonal pustakawan efektif dan memiliki konsep diri yang efektif untuk mempengaruhi komunikasi interpersonal tersebut maka akan tercapai kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka. Berdasarkan

pemikiran tersebut maka ada dua hipotesis yaitu:

Hipotesis 1:

H<sub>1.0</sub>: Konsep diri pustakawan tidak dapat langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

H<sub>1.1</sub>: Konsep diri pustakawan dapat langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Hipotesis 2:

H<sub>2.0</sub>: Konsep diri pustakawan melalui komunikasi interpersonal tidak dapat langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

H<sub>2.1</sub>: Konsep diri pustakawan melalui komunikasi interpersonal dapat langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Desain Penelitian

Menurut Erwan (2007:25) desain penelitian adalah rencana tentang bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Desain penelitian berfungsi memberikan panduan kepada peneliti tentang bagaimana suatu penelitian akan dilakukan untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian atau hipotesis yang dibuat di awal penelitian.

##### 3.1.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif adalah memberikan gambaran fenomena yang diamati dengan lebih detail misalnya disertai data numerik, karakteristik, dan pola hubungan antar variabel.

#### 3.2 Populasi dan Sampel

##### 3.2.1 Populasi

Populasi menurut Arikunto (1999:115) adalah keseluruhan subjek penelitian. Apa bila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah

penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Dalam penelitian ini, populasi yang akan diteliti adalah pengunjung perpustakaan Daerah Kota Cirebon yaitu mahasiswa yang menjadi anggota di perpustakaan rata-rata pada satu tahun. Hasil dari rata-rata tiap tahun diperoleh populasi 3000 orang.

##### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang detail (Arikunto, 1999:117). Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan rumus Solvin dikarenakan jumlah populasi yang begitu besar.

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

Dimana:

n: ukuran sampel

N: ukuran populasi

e: kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi sebesar (1%, 5%, 10%)

Maka sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{3000}{1 + 3000(0,1)^2}$$
$$n = 96$$

Jadi jumlah sampel yang diambil 96 orang.

### **3.2.3 Teknik Pengumpulan Sampel**

Penelitian ini untuk menentukan sampel digunakan teknik insidental. Sugiono (2009:85), disebutkan bahwa insidental adalah teknik penelitian sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

### **3.3 Sumber data dan jenis data**

#### **1. Sumber data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, menurut Erwan (2007 : 20) data primer adalah data yang diperoleh dari respon secara langsung. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui pembagian kuesioner kepada responden yaitu pengunjung perpustakaan.

#### **2. Jenis data**

Penelitian ini menggunakan skala data ordinal. Menurut Erwan (2007 : 57) data ordinal adalah dimana data penomoran obyek diurutkan menurut dari tingkatan yang rendah ketingkat tertinggi. Namun meski ada urutan (tinggi-rendahnya) akan tetapi kita tidak tahu jarak sesungguhnya dari setiap tingkatan atau urutan itu.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Menurut Sulistyio-Basuki (2006 : 155) kuesioner adalah pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden untuk memperoleh data, kuesioner disebarkan kepada pengunjung perpustakaan yang telah menjadi sampel penelitian.

### **3.5 Variabel Penelitian**

1. Dalam penelitian ini, ada tiga variabel yang di gunakan yaitu

variabel bebas (*independent variabel*), variabel terikat (*dependent variabel*), variabel intervensi (*intervening variabel antar*)

- Variabel bebas (*independent variabel*) Menurut Erwan (2007: 17) variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah konsep diri pustakawan. Konsep diri adalah salah satu cara untuk melihat kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengenali diri dan kekuatan atau kelemahan dirinya agar dapat menerima masukan dan kritikan dari orang lain.

- Variabel terikat (*dependent variabel*) Menurut Erwan (2007:17) variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka menurut kotler (1994) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.
- Variabel antar (*intervening variabel*) Menurut Erwan (2007: 18) adalah variabel yang secara teoritis dapat mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan

dependen menjadi satu hubungan yang tidak langsung dan sulit diamati. Dalam penelitian ini variabel antaranya adalah komunikasi interpersonal pustakawan.

Komunikasi Interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengiriman pesan dengan penerima baik secara langsung maupun tidak langsung.

## 2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel ini dimaksudkan untuk menjabarkan variabel penelitian kedalam indikator yang terperinci, kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi:

- Variabel bebas dalam penelitian adalah konsep diri dengan indikator wilayah terbuka

(*open area*), wilayah buta (*blind area*), wilayah tersembunyi (*hidden area*), wilayah tak dikenali (*unknown area*).

- Variabel antara Variabel antara dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal dengan indikator keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), kesetaraan (*equality*).
- Variabel terikat Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pemustaka.

### 3.5.1 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah definisi konsep secara mudah bisa dipahami sebagai definisi yang ditemukan di kamus. Dalam penelitian ini definisi konseptual adalah:

- Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan dan penerima baik secara langsung maupun tidak langsung.
- Konsep diri adalah salah satu cara melihat kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengenali diri dan kekuatan atau kelemahan dirinya agar dapat menerima masukan dan kritikan dari orang lain.
- Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

### 3.5.2 Definisi Operasional

Definisi operasional ini dimaksudkan untuk menjabarkan variabel penelitian kedalam indikator yang terperinci, kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi

- Variabel bebas dalam penelitian ini adalah konsep

diri dengan indikator wilayah terbuka (*open area*), wilayah buta (*blind area*), wilayah tersembunyi (*hidden area*), wilayah tak dikenali (*unknown area*).

- Variabel antara dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal dengan indikator keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), kesetaraan (*equality*)
- Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pemustaka meliputi selalu tersenyum dalam melayani pemustaka, luncurkan program kenal dan sayang, totalitas memberikan

layanan, strategi penanganan keluhan yang efisien.

editing adalah meminimalkan kesalahan yang mungkin terjadi saat wawancara sehingga apabila masih bisa diulang maka diulang.

### 3.6 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Erwan (2007:63) skala likert digunakan untuk mengukur opini atau persepsi responden berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan. Dalam Skala Likert ini, setiap jawaban setiap item instrumen diberi skor dengan skala 1-4, yaitu:

- a. Sangat Tidak Memuaskan = 1
- b. Tidak Memuaskan = 2
- c. Memuaskan = 3
- d. Sangat Memuaskan = 4

### 3.7 Pengolahan Data

Menurut Erwan (2007 : 97) pengolahan data adalah dimana dalam proses memperoleh data dan ringkasan menggunakan rumus. Tahapan-tahapan pengolahan data adalah:

#### 1. Editing

Pada tahap ini yang dilakukan adalah memeriksa daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah diisi oleh responden. Tujuan proses

#### 2. Coding

Sebelum peneliti melakukan data entry, peneliti harus melakukan coding atau membuat code book. Coding adalah kegiatan mengorganisasi data ke dalam kategori-kategori tertentu agar mudah di analisa. Sedangkan buku kode adalah buku yang membuat daftar kode dari data.

#### 3 Tabulasi

Tabulasi adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Diperlukan kehati-hatian dan ketelitian dalam melakukan tabulasi agar tidak terjadi kesalahan.

dilakukan dengan menggunakan rumus *pearson product moment*.

### 3.8 Analisis Data

Data yang telah terkumpul dari kuesioner kemudian dianalisis secara statistik. Dalam penelitian ini, digunakan analisis kuantitatif yang dibantu dengan menggunakan program SPSS atau EXCEL. SPSS tersebut adalah suatu program komputer yang dapat memproses data statistik secara cepat dan tepat. Analisis data ini dilakukan untuk mendiskripsikan jawaban mengenai komunikasi interpersonal dan konsep diri terhadap kepuasan pemustaka.

#### 3.8.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

- Uji Validitas  
Uji ini digunakan untuk mengetahui bagaimana valid setiap pertanyaan yang ada di kuesioner.  
Pengecekan

- Uji Reliabilitas  
Uji ini untuk mengetahui bagaimana reliabilitas dari setiap variabel dalam angket digunakan uji belahan, yaitu membagi pertanyaan menjadi dua, belahan pertama (X) adalah butir pertanyaan bernomor ganjil sedangkan belahan kedua (Y) adalah butir pertanyaan bernomor genap.

Pengecekan dilakukan menggunakan rumus *pearson product moment* (Sugiono, 2009 : 183). Untuk mengetahui reliabilitas instrumen digunakan rumusan korelasi *spearman brown* (Sugiono, 2009 : 131).

#### 1.8.2 Uji Hipotesis Penelitian

##### 1. Regresi Sederhana

Dalam penelitian ini, digunakan analisis regresi

sederhana untuk menganalisis variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Analisis regresi sederhana ini bertujuan untuk memprediksi berapa besarnya pengaruh antara variabel konsep diri antara variabel kepuasan. Hal tersebut dapat ditulis dengan rumus:

$$Y = a + bX$$

Y = dependen (kepuasan pemustaka)

X = variabel independen (konsep diri)

a = intersep

b = koefisien variabel x

Uji hipotesis ini terhadap nilai statistika t merupakan uji signifikansi parameter individual. Pengujian hipotesis ini dapat dilakukan dengan mudah melalui program SPSS atau EXCEL agar memudahkan dalam penghitungan. Uji hipotesis dilakukan dengan uji t yaitu dimana:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel bebas (konsep diri) berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pemustaka).
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka variabel bebas

(konsep diri) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pemustaka).

## 2. Analisis Jalur (*path analysis*)

Analisis jalur (*path analysis*) dikembangkan oleh Sewall Wright (1934) *path analysis* digunakan apabila secara teori kita yakin berhadapan dengan masalah yang berhubungan sebagai akibat. Tujuan analisis ini adalah menerangkan akibat langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab, terhadap variabel lainnya yang merupakan variabel akibat. Sebelum melakukan analisis, sebaiknya diperhatikan beberapa asumsi sebagai berikut:

1. Hubungan antara variabel haruslah linier dan adaktif
2. Semua variabel residu tidak mempunyai korelasi satu samalain
3. Pola hubungan yang tidak melibatkan arah pengaruh yang timbal balik

4. Tingkat pengukuran semua variabel sekurang-kurangnya adalah interval.

Setelah dilakukan analisis regresi kemudian dilakukan analisis jalur. Analisis ini digunakan untuk mengukur apakah variabel komunikasi interpersonal berpengaruh langsung terhadap kepuasan pemustaka yaitu mahasiswa yang menjadi anggota perpustakaan Daerah Kota Cirebon atau harus melalui konsep diri dahulu agar berpengaruh.

#### **4. Analisis Hasil Penelitian**

##### **4.1 Analisis Regresi**

Analisis regresi dalam penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana. Analisis regresi linier sederhana untuk menganalisis satu variabel independent dan satu variabel dependent. Analisis ini bertujuan untuk memprediksi seberapa jauh variabel konsep diri berpengaruh terhadap variabel kepuasan pemustaka.

Dalam penelitian ini untuk memudahkan dalam perhitungan, regresi linier

sederhana ini dihitung dengan bantuan SPSS versi 16.0

Berdasarkan Tabel 2.44 dapat diketahui persamaan regresi linear sederhananya yaitu bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara variabel konsep diri dengan variabel kepuasan pemustaka dengan nilai koefisien sebesar 0,088.

Hal tersebut dapat diinterpretasikan bahwa apabila konsep diri pustakawan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon tidak baik dalam memberikan layanan kepada pemustaka, maka kepuasan pemustaka juga akan menurun dan pemustaka akan merasa tidak puas dengan layanan yang mereka peroleh.

##### **4.2 Pengujian Hipotesis**

Untuk mengetahui pengaruh atau tidaknya dari variabel konsep diri pustakawan terhadap kepuasan pemustaka, maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji t. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 16,0 pada tabel 2.44, dapat diketahui t-hitung sebesar 0,870. Sedangkan t-tabel dapat diketahui dengan melihat tabel t untuk uji 2 sisi sebesar 1,986. Sehingga dapat disimpulkan

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	36.264	4.935		7.348	.000
Konsep diri	-.039	.217	-.019	-.181	.857

a. Dependent Variable: komunikasi interpersonal

bahwa nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel, yaitu  $0,870 < 1,986$ . Hal ini berarti bahwa  $H_{1,0}$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa konsep diri pustakawan tidak dapat langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

### 4.3 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Dalam penelitian ini setelah dilakukan analisis regresi kemudian dilanjutkan dengan analisis jalur. Analisis jalur ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel konsep diri berpengaruh secara langsung atau tidak terhadap variabel kepuasan pemustaka. Dalam penelitian ini untuk analisis jalur digunakan program SPSS untuk memudahkan dalam perhitungan. Adapun hasil analisis jalur ini dapat dilihat pada Tabel 2.45 berikut :

**Tabel 2.45**

### Hasil Analisis Jalur Variabel Konsep Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan pada Tabel 2.45 dapat diketahui bahwa hasil analisis jalur antara konsep diri dengan komunikasi interpersonal diperoleh nilai sebesar 0,019. Sedangkan hasil analisis jalur untuk komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka dilihat pada Tabel 2.46 berikut

**Tabel 2.46**  
**Hasil Analisis Jalur Komunikasi Interpersonal Terhadap Variabel Kepuasan Pemustaka**

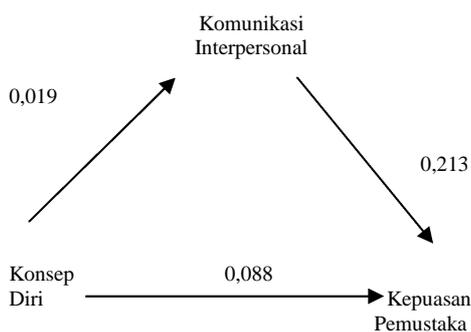
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	20.313	7.219		2.814	.006
Konsep diri	.220	.253	.088	.870	.386
Komunikasi interpersonal	.253	.120	.213	2.108	.038

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan Tabel 2.46 dapat diketahui bahwa hasil Analisis jalur untuk komunikasi Interpersonal terhadap variabel kepuasan pemustaka diperoleh nilai sebesar 0,213. Keseluruhan hasil analisis jalur ini dapat digambarkan sebagai berikut.

**Gambar 4.3**  
**Diagram *Path Analysis***  
**Pengaruh Langsung dan**  
**Pengaruh Tidak Langsung**  
**Konsep Diri**  
**terhadap Kepuasan yang**  
**dimediasi oleh**  
**Variabel Komunikasi**  
**Interpersonal**



Berdasarkan Gambar 4. dan berdasarkan hasil analisis memberikan nilai *standardized coefisien beta* konsep diri (*path 1*), pada persamaan linier sebesar 0,019 dan signifikan pada 0,857 sehingga konsep diri berpengaruh positif dengan komunikasi interpersonal. Dari persamaan regresi berganda didapatkan nilai *standardized coefisien beta* komunikasi interpersonal (*path 2*) sebesar 0,213 dan signifikan pada 0,038 sedangkan nilai *standardized coefisien beta* konsep diri sebesar 0,088 dan signifikan pada 0,386. hal ini berarti konsep diri melalui komunikasi interpersonal dapat langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

sedangkan nilai *standardized coefisien beta* konsep diri sebesar 0,088 dan signifikan pada 0,386. hal ini berarti konsep diri melalui komunikasi interpersonal dapat langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

## 5. Simpulan dan Saran

### 5.1 Simpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah berdasarkan hasil analisis jalur memberikan nilai *standardized coefisien beta* konsep diri (*path 1*), pada persamaan linier sebesar 0,019 dan signifikan pada 0,857 sehingga konsep diri berpengaruh positif dengan komunikasi interpersonal. Dari persamaan regresi berganda didapatkan nilai *standardized coefisien beta* komunikasi interpersonal (*path 2*) sebesar 0,213 dan signifikan pada 0,038 sedangkan nilai *standardized coefisien beta* konsep diri sebesar 0,088 dan signifikan pada 0,386. hal ini berarti konsep diri melalui komunikasi interpersonal dapat langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut, maka mendapatkan beberapa saran yang dapat di jadikan tolak ukur atau pertimbangan untuk memperbaiki konsep diri dalam komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon dan bermanfaat untuk pembaca. Adapun saran-sarannya sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi pustakawan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon harus lebih tidak canggung lagi pada saat memberikan pelayanan kepada pemustaka baik dalam hal peminjaman buku, pengembalian buku, dan memberikan informasi kepada pemustaka.
2. Diharapkan bagi pustakawan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon harus lebih aktif lagi dalam menjelaskan tentang informasi yang ada di perpustakaan kepada pemustaka.
3. Diharapkan bagi pihak Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon menyediakan data tentang keanggotaan perpustakaan agar membantu penelitian yang ingin meneliti di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon.

## Daftar Pustaka

- Achmad. 2009. *Menuju Kepuasan Pemustaka (Towards Library Users' Satisfaction)*. <http://palimpsest.fisip.unair.ac.id/images/pdf/achmad.pdf>. [diakses 22 Mei 2012].
- Alo Liliweri. 1991. *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ali Muhidin Sambas dan Maman Abdurrohman. 2009. *Analisis Korelasi Jalur dalam Penelitian*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Aw. Surwanto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Avian Fadilla Helmi. 1999. "Gaya Kelekatan dan Konsep Diri". *Jurnal Psikologi*. No. 1, hal. 9-17.
- Budi Andayan dan Tina Afiatin. 1996. "Konsep Diri, Harga Diri, dan Kepercayaan Diri

- Remaja". *Jurnal Psikologi*. No. 2, hal. 23-30.
- Burhan Bugi. 2008. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana.
- Deddy Mulyana. 2002. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Endang Fatmawati. 2010. *The Art Of Library: Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengolah Perpustakaan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Erwan Agus Purwanto. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harfi Cagara. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Jalaludin Rakhmat. 1996. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- M. Iqbal Hasan. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurhayati Subakti, et, al. 2008. Pengaruh Kredibilitas Pegawai Dalam Komunikasi Interpersonal Terhadap Sikap Nasabah Pada Perusahaan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 4, No. 1, hal. 1-13.
- Onong Uchjana Effendy. 2002. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistio – Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- \_\_\_\_\_. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Stephen W. Littel John. 2009. *Teori Komunikasi: Theories Of Human Communication*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Tri Rejeki Andayani. 2009. *Efektifitas Komunikasi Interpersonal*. Semarang: UNDIP.