

## KOMUNIKASI YANG EFEKTIF AKAN BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI MEDAN

Muhammad Dalim<sup>1</sup> Ika Mary Pasaribu<sup>2</sup>

\*\*Politeknik Negeri Medan, Jalan Almamater No. 1 Kampus USU Medan 20155

e-mail : [muhammaddalim@polmed.ac.id](mailto:muhammaddalim@polmed.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **Pengaruh Strategi Komunikasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Medan**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Strategi komunikasi terhadap kepuasan pemustaka yang dilakukan oleh Pustakawan Politeknik Negeri Medan. Teori yang digunakan adalah teori kepuasan. Menurut Kotler (2021) menyatakan " Ada dua (2) teori mengenai kepuasan yaitu Teori Harapan Kinerja dan Teori Ketidak Cocokan Kognitif. Teori harapan kinerja menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu fungsi dari harapan konsumen dan hasil yang diharapkan. Jika hasil yang didapat sesuai dengan yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas, jika hasil yang didapat lebih dari yang diharapkan maka konsumen akan sangat puas dan jika hasil yang didapatkan tidak seperti apa yang diharapkan, maka konsumen tidak puas. Populasi penelitian adalah seluruh Anggota Perpustakaan Politeknik Negeri Medan yang terdaftar. Jumlah anggota perpustakaan sebanyak 5994 orang. Sampel penelitian didapat dengan menggunakan rumus Slovin dan hasilnya sebanyak 98 orang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner, dokumentasi dan pengamatan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Faktor Strategi Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini berarti semakin baik strategi komunikasi yang diberikan, akan semakin tinggi kepuasan pemustaka.

**Kata Kunci :** Strategi Komunikasi, Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan Politeknik Negeri Medan

### I. PENDAHULUAN

Sebagai organisasi publik *non-profit* perpustakaan Politeknik Negeri Medan merupakan wadah penyedia jasa yang berada di bawah naungan perguruan tinggi, dan berfungsi sebagai tempat penelitian, memberikan pelayanan informasi kepada pemustakanya. Dengan menggunakan komunikasi dua arah yaitu antara pustakawan dan pemustakanya, baik dalam bentuk kegiatan sehari-hari maupun dalam bentuk peraturan secara tertulis. Komunikasi tersebut akan memperlihatkan suatu hubungan yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka yang dilayani apakah berhasil atau tidak. Hubungan antara pustakawan dan pemustaka ini akan bermuara kepada harmonisasi yang kemudian bisa memuaskan pemustaka.

Dengan adanya komunikasi persuasif diharapkan bisa menjadi Sarana yang efektif dalam usaha pengenalan dan pendekatan perpustakaan kepada pemustakanya. Sosialisasi dari pustakawan kepada pemustakanya akan membuat mereka semakin dekat mengenal perpustakaan. Pada akhirnya jasa perpustakaan akan dimanfaatkan dengan giat oleh pustakawan itu sendiri.

Dalam prosesnya komunikasi persuasif mengikut sertakan pengirim (sumber) atau pustakawan kepada para pemustakanya yang saling berinteraksi. Komunikasi persuasif tidak hanya tergantung seberapa kuat pesan yang disampaikan tetapi juga ada faktor komunikator yang menyampaikan pesan. Berdasarkan kaidah penelitian, maka diperlukan analisis yang terencana guna mengukur seberapa besar efektivitas komunikasi persuasif dapat mempengaruhi keputusan pemustaka perpustakaan.

Azmar, Nora Junita. (2019:76) menyatakan " Proses membujuk ini harus sesuai dengan prinsip-prinsip efektivitas agar proses membujuk tidak hanya sebagai slogan tetapi usaha yang dilakukan pihak perpustakaan untuk mengajak kepada hal yang positif. Proses membujuk ini sendiri

tidak terlepas dari orang yang dipilih untuk membujuk seseorang. Dalam hal ini pustakawan pada perpustakaan harus menunjukkan bahwa pustakawan memiliki etos kerja yang sangat tinggi dalam melayani pemustaka dan bisa menyebarluaskan sumber-sumber informasi kepada pemustakanya. Kredibilitas pustakawan juga sangat diperlukan dalam proses membujuk pemustaka untuk datang dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Jika pelayanan pada sirkulasi perpustakaan terlihat tidak rapi dan malas-malasan dan tidak ramah maka aktivitas membujuk pemustaka tersebut untuk datang lagi akan menjadi gagal”.

Rahayuningsih (2015:70) berpendapat “Kebutuhan pemustaka harus dipahami secara benar dan dapat dipenuhi secara efisien. Bujukan yang dilakukan terhadap pemustaka adalah dimana semua fungsi bekerja sama untuk memahami, melayani, dan memuaskan pemustaka. Pemantauan dan pengukuran terhadap efektivitas komunikasi persuasi dan kepuasan pemustaka telah menjadi hal yang sangat penting bagi setiap organisasi yang bergerak dibidang jasa. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pemustaka dimasa yang akan datang”.

Perhatian terhadap kepentingan pemustaka dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan perpustakaan dalam mencapai tujuan di tengah iklim persaingan yang semakin ketat baik persaingan sesama perpustakaan perguruan tinggi negeri maupun perpustakaan perguruan tinggi swasta.

Komunikasi yang dilakukan oleh pemustaka perpustakaan bukan sekedar dengan menjelaskan dan menginformasikan tentang fasilitas perpustakaan yang bisa digunakan pemustaka, tetapi pustakawan harus bisa mengajak dan membujuk para pemustakanya untuk datang dan memanfaatkan fasilitas tersebut dengan maksimal.

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Politeknik Negeri Medan (POLMED) Hal ini di karenakan perpustakaan POLMED mempunyai pemustaka potensial sebanyak 5994 orang. pemustaka potensial ini harus terus dimotivasi dan dibujuk agar selalu menggunakan fasilitas perpustakaan, dengan cara memperkenalkan perpustakaan dan menginformasikan fasilitas yang dapat mereka gunakan secara tak berbayar, pemustaka akan mengetahui apa saja hak dan fasilitas yang mereka dapatkan ketika masuk ke Politeknik Negeri Medan. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Juli hingga Oktober 2023.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

Apakah Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Pustakawan dapat meningkatkan kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Medan ?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan umum penelitian adalah untuk menganalisis kepuasan pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Medan berdasarkan strategi komunikasi dan pelayanan prima. Sedangkan tujuan khusus penelitian adalah :

Untuk menganalisis strategi komunikasi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Medan

### **Strategi Komunikasi**

(Sanjaya, 2019:301), berpendapat “strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) dapat berbeda sewaktu- waktu bergantung dari situasi dan kondisi”.

Menurut (Cangara 2020 : 46) mendefinisikan sebuah strategi komunikasi “sebagai penggunaan kombinasi faset-faset komunikasi dimana termasuk di dalamnya frekuensi komunikasi, formalitas komunikasi, isi komunikasi, saluran komunikasi. Untuk mengimplementasikan strategi komunikasi dibutuhkan taktik atau metode yang tepat“. Taktik dan strategi memiliki keterkaitan yang kuat. Jika

sebuah strategi yang telah kita susun dengan hati-hati adalah strategi yang tepat untuk digunakan, maka taktik dapat dirubah sebelum strategi. Namun, jika kita merasa ada hal yang salah pada tataran taktik maka kita harus mengubah strategi Menurut (Mulyana, 2018 : 300) menyatakan : Strategi komunikasi merupakan penentu berhasil tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif. Dengan demikian, strategi komunikasi, baik secara makro (*planned multi-media strategy*) maupun secara mikro (*single communication medium strategy*) mempunyai fungsi ganda

1. Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil optimal
2. Menjembatani “*cultural gap*” akibat kemudahan diperolehnya dan kemudahan dioperasionalkannya media massa yang begitu ampuh yang jika dibiarkan akan merusak nilai-nilai budaya.

Menurut (Cangara, (2020:63) “Strategi dalam komunikasi adalah cara mengatur pelaksanaan operasi komunikasi agar berhasil. Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai satu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah, tetapi juga harus menunjukkan taktik operasionalnya”

## II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merupakan penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif asosiatif. Menurut (Ghozali, 2019:90).” pendekatan kuantitatif asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”. Variabel yang dihubungkan dalam penelitian ini adalah variabel strategi komunikasi (X), terhadap kepuasan pemustaka (Y).

Menurut (Nawawi,2017:89) “dengan metode deskriptif, kita dapat menghimpun data, menyusunnya secara sistematis, faktual, dan cermat. Metode deskriptif menjelaskan hubungan di antara variabel, menguji hipotesis, atau melakukan prediksi”. Sedangkan menurut (Creswell & Jhon,2013:68) “metode korelasi atau korelasional adalah suatu penelitian untuk mengetahui hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa ada upaya untuk mempengaruhi variabel tersebut, sehingga tidak terdapat manipulasi variabel”.

Dengan kata lain, hubungan antar dua variabel tidak saja dalam bentuk sebab akibat. Hubungan sebab akibat menunjukkan ketergantungan variabel yang satu terhadap variabel yang lain. Hubungan yang lain adalah hubungan linier berupa hubungan timbal balik antar dua variabel atau lebih (Nawawi, 2015). Hubungan yang dicari itu disebut korelasi, (Rakhmat, 2019). hubungan dan tingkat variabel penting karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, peneliti dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan

Data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner yang diperoleh dari sumber data primer yakni pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Medan kemudian diolah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh komunikasi dan pelayanan terhadap kepuasan pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Medan.

### Populasi

Menurut Sugiyono (2019:119) menyatakan bahwa: “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan yang terdaftar mulai Januari 2019 s/d Januari 2023 dan masih aktif, terhitung selama penelitian dilaksanakan yakni sebanyak 5994 orang selama periode penelitian.

### Sampel

Menurut Sugiyono (2019:120) menyatakan bahwa “ sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu,

maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”. Mengingat jumlah sampel yang demikian banyak, maka penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin seperti berikut :

$$n = \frac{N}{N(0.1)^2 + 1}$$

**Keterangan :**

- n = Jumlah sampel  
 N = Jumlah populasi  
 d = tingkat akurasi (0.1)

Sehingga jumlah sampel dapat dikalkulasikan sebagai berikut :

$$n = \frac{5994}{5994(0.1)^2 + 1} = \frac{5994}{60.94} = 98.35 \text{ ---dibulatkan menjadi } 98$$

Dengan demikian jumlah sampel penelitian adalah 98 orang

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun penelitian sejenis terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah Disertasi (Jonner Hasugian 2016) dengan judul “Analisis Penggunaan Sumber Daya Informasi Tercetak dan Elektronik di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara”. Dalam penelitian (Hasugian 2016) menyatakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam kepuasan yang diinginkan (*gratification sought*) dari penggunaan sumber daya informasi berdasarkan karakteristik demografis pengguna; tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam penggunaan sumber daya informasi berdasarkan karakteristik demografis pengguna; tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam kepuasan yang diperoleh (*gratification obtained*) dari penggunaan sumber daya informasi berdasarkan karakteristik demografis pengguna.

Persamaannya dengan penelitian sekarang dimana objek yang diteliti adalah sama-sama pemustaka perpustakaan di perguruan tinggi, sedangkan perbedaannya penelitian Jonner Hasugian terletak pada Penggunaan Sumber Daya Informasi Tercetak dan Elektronik sedangkan penelitian sekarang dari Pengaruh Strategi Komunikasi Terhadap Kepuasan Pemustaka

Penelitian yang dilakukan Rahmi dan Marlina (2019:99), dengan judul penelitian “ Strategi Promosi Dilakukan Oleh Perpustakaan Balai Bahasa Padang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan strategi promosi dilakukan oleh Perpustakaan Balai Bahasa Padang, mendeskripsikan kendala yang dihadapi dalam promosi perpustakaan Balai Bahasa Padang, menjelaskan pemecahan masalah dalam menghadapi hambatan pada perpustakaan balai bahasa Padang”. Data diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pustakawan perpustakaan Balai Bahasa Padang. Pengumpulan data dilakukan secara deskriptif. Temuan penelitian antara lain: *Pertama*; Promosi strategi yang ada di perpustakaan Balai Bahasa Padang meliputi menjalin komunikasi dengan pemustaka, membangun kerjasama dengan pihak ketiga, membangun promosi program, dan rencana kerja; *Kedua* kendala yang dihadapi perpustakaan Balai Bahasa Padang dalam promosi perpustakaan adalah: (1) manusia sumber daya, (2) dana yang terbatas, (3) fasilitas; *Ketiga*, upaya perpustakaan Balai Bahasa Padang untuk mengatasi hambatan bahasa adalah: (1) sumber daya manusia, (2) dana terbatas, (3) fasilitas.

Persamaannya dengan penelitian sekarang ini, dimana kedua penelitian sama-sama melakukan penelitian dibidang perpustakaan dengan Pengumpulan data dilakukan secara deskriptif, Sementara perbedaannya Penelitian yang dilakukan Rahmi dan Marlina membahas Strategi Promosi Dilakukan Oleh Perpustakaan Balai Bahasa Padang, Sedangkan penelitian sekarang dari Pengaruh Strategi Komunikasi Terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi persuasif yang dilakukan oleh pustakawan POLMED berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan POLMED, Variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ialah komunikasi persuasive. Keahlian ini harus dimiliki oleh Pustakawan yang bertugas melayani pemustaka di perpustakaan

POLMED. Hasil penelitian ini didukung oleh teori bahwa variable komunikasi persuasif merupakan timbal balik, komitmen dan konsistensi, pembuktian social, otoritas, rasa suka, dan kelangkaan Cialdini (2006 : 46). Timbal balik dimana seorang pustakawan harus baik dalam melayani pengguna perpustakaan, menurut penelitian ini bahwa jika pustakawan atau petugas perpustakaan ramah maka pengguna akan merasa senang dan seperti mempunyai ikatan emosional dan ingin kembali lagi untuk memakai fasilitas perpustakaan.

Penelitian ini juga mendapati fakta bahwa komitmen dan konsistensi merupakan variabel yang juga tidak bisa dilepaskan dalam pelayanan jasa. Pustakawan berkomitmen untuk melayani kebutuhan akan informasi untuk sivitas akademika POLMED.

Pustakawan di perpustakaan POLMED dituntut oleh para pemustaka untuk lebih ramah terhadap pemustaka, lebih baik dalam melayani pemustaka, Karena pustakawan di bagian peminjaman merupakan ikon perpustakaan. dan perpustakaan merupakan institusi pelayan jasa maka harus terus meningkatkan kepuasan pemustaka melalui pelayanan prima.

Menurut Kotler dan Keller (2019:53) “ strategi komunikasi atau wujud merupakan penampilan fisik, perlengkapan, pustakawan, dan bahan komunikasi. Strategi komunikasi salah satu dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena aktifitas usaha dalam jasa banyak bergantung pada sifat pelanggan dalam berinteraksi langsung dengan perusahaan. Hubungan strategi komunikasi (strategi komunikasi) terhadap kepuasan pelanggan”.

#### IV. KESIMPULAN

Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa Faktor strategi komunikasi menurut hasil penelitian menunjukkan adalah faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini berarti semakin baik strategi komunikasi, semakin tinggi kepuasan pemustaka. Menurut hasil penelitian menunjukkan komunikasi persuasif adalah faktor yang mempengaruhi, tetapi tidak dominan dalam peningkatan kepuasan pemustaka, karena masih ada pemustaka yang datang ke perpustakaan POLMED atas desakan dosen untuk mencari bahan kuliah, dan karena mahasiswa tidak mempunyai alternatif lain untuk mencari bahan pelajaran guna memenuhi kebutuhan akan informasi. Hasil analisis memperlihatkan bahwa strategi komunikasi memberi pengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini berarti  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak

Faktor strategi komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini berarti semakin baik strategi komunikasi, semakin tinggi kepuasan pemustaka, akan menciptakan kepuasan pemustaka yang akan berpengaruh pada citra positif perpustakaan itu sendiri.

Berdasarkan hasil analisa data faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pemustaka di perpustakaan polmed adalah variabel strategi komunikasi yang berpengaruh positif dan sangat signifikan .

#### V. REFERENSI

##### Buku :

Creswell, John W. Penerjemah : Fawaid Achmad. (2013). *Reseach Desaign : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi ke-III. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

[Cangara, Hafied](#), (2020) *Perencanaan & Stragegi Komunikasi*, Jakarta : Rajawali Pers

Fatmawati, Endang. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip Dengan Metode LibQual*. Yogyakarta : Pasca Sarjana UGM.

Ghozali, Imam,(2019). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Jakarta : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Handoko. (2018). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BBPE.

Kotler, Philip dan Kevin L . Keller. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke dua belas. Jakart : Indeks,

- Mulyana, Dedy. (2018). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. (2017). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Rahayuningsih, Fransisca, (2015). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [Sanjaya, Wina](#). (2019). *Media Komunikasi Pembelajaran*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.

#### **Artikel Dalam Jurnal :**

- Annisa, Fitra Febri. (2017). *Problematika Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang*. Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Vol. 4, No. 1, September 2015, Seri A.
- Azmar, Nora Junita. (2019). *Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan*. Jurnal Iqra' Volume 09 No.02 Oktober, 2019
- Handayani, Vicha dan Ardoni. 2013. *Persepsi Masyarakat terhadap Pelaksanaan Promosi Perpustakaan Umum Kota Padang di Kantor Arsip Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Padang*. Jurnal Ilmu Informasi dan Kearsipan Nomor 1 Volume 2 Tahun 2013. Padang
- Martensen, Anne [and] Lars Gronholdt. (2013). *“Improving Library Users Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: An Integrated Measurement and Management System”*. The Journal of Academic Librarianship 29: 3 (2003): 140-147.
- Nurulhuda Bt Ramli, Chai Siew Fun, Faszli Idris. (2009) *Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam di Malaysia*. Jurnal Pengurusan Nomor 28 Tahun 2009. Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan Fakulti Ekonomi dan Perniagaan Universiti Kebangsaan Malaysia. Malaysia.
- Rahmi dan Marlini. (2019). *Strategi Promosi Pustakawan Di Perpustakaan Balai Bahasa Padang*. Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Nomor 1 Volume Tahun 2012. Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang. Padang.
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L.(2013). *Problems and Strategies in Services Marketing”*. Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).

#### **Tesis, Disertasi, Laporan Penelitian**

- Hasugian, Jonner (2016) *Analisis Penggunaan Sumber Daya Informasi Tercetak Dan Elektronik Di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara*. Disertasi, 27 Januari 2016