

# PERANAN KOMUNIKASI PETUGAS PERPUSTAKAAN DAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN KEBERADAAN (*eksistensi*) PADA PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI SWASTA DI KOTA BANJARMASIN

Oleh :

Ahlidah, M.Yunus Jarmie, Zain Noktah Aslie  
UNISKA Muhammad Arsyad Al Banjary Banjarmasin

## Abstract

*Communications officer of library is to represent an interaction process among one with others in the effort to change attitude, opinion, behavior between communicator (officer of library) with communicant (consumer of library) by using verbal and nonverbal communications. The research method of the thesis is descriptive or qualitative research. Research place is done at library of private collage in Banjarmasin City those are Library Of UNISKA, STIE PANCASETIA, and STMIK Indonesia Banjarmasin. The goals of this research is to know communications form of any kind of which is used by provider that is librarian, and officer of library to consumer library. The form of communication any kind of which dominating in order to make consumer of library can exploit amenity of library existensi maximally, any kind of able to make library in order to yield the library which goes forward on continuing. As for informants which are obtained from the head of library, librarian, officer of library, consumer of library that exist in library of college of private sector in Banjarmasin. Result of research shows that librarians use communications verbal and nonverbal communications. The form of communications officers of library in doing activity everyday using nonverbal communications. The form of communication of library in doing activity everyday using nonverbal communications. Observations, interview, documentations (triangulation). The activity everyday dominating communications which are used in verbal and nonverbal communications. In fact, library activity yield developed library in continuing with the officer of library, librarian, officer of library, consumer of library is done continuously.*

**Key Word: Officer of library and Consumer of library Communications.**

## PENDAHULUAN

Ungkapan tentang Peranan Komunikasi Petugas Perpustakaan Dan Pengguna Perpustakaan Dalam Meningkatkan Keberadaan (eksistensi) Perpustakaan Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Kota Banjarmasin. Dalam hal ini termaktub dalam Al Qur'an surah Al Alaq ayat 1-5. Yang artinya : "Bacalah maksudnya mulailah membaca dan memulainya dengan menyebut nama-nama Tuhanmu yang menciptakan semua makhluk, Dia telah menciptakan manusia atau sejenis manusia dari 'alaq. Lapaz 'alaq bentuk jamak dari lapaz 'alaqa, artinya segumpal darah yang kental, Bacalah lapaz ayat ini mengukuhkan makna lapaz pertama yang sama (dan Tuhanmulah yang paling pemurah artinya tiada seorangpun yang dapat menandingi kemurahan-Nya. Lapaz dari ayat ini sebagai hal dari damir yang terkandung di dalam lapaz iqra. Yang mengajar manusia menulis dengan kalam, orang pertama yang menulisdengan memakai kalam atau pena ialah Nabi Idris AS. Dia mengajarkan kepada manusia atau jenis

manusia apa yang tidak di ketahuinya itu sebelum Dia mengajarkan kepada hidayah, menulis, dan berkreasi serta hal-hal yang lainnya."

Berdasarkan ayat tersebut diatas betapa penting dalam membaca maupun menulis. Karena dengan membaca dan menulis menyebabkan seseorang menjadi pandai. Dari hal yang tidak di ketahui menjadi tahu. Dan salah satu tempat untuk membaca atau menjadi tren pada saat ini adalah di Perpustakaan. Perpustakaan adalah suatu tempat atau gedung untuk menyimpan atau mengumpulkan suatu koleksi. Hal ini di kemukakan oleh Gamble and Gamble (1986:23) yaitu Koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya cetak seperti buku, dan karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang di himpun, diolah, dan dilayankan.

Dikatakan oleh Gilbert Highet (Gamble and Gamble, 1986:20) mengemukakan bahwa "Sometimes when I stand in a great library.....and gaze around me at the millions of books. I feel a sobar, earnest delight which is hard to convey a metaphor.

*These are not books, lumps of lifeless paper, but Minds alive on the shelves."*

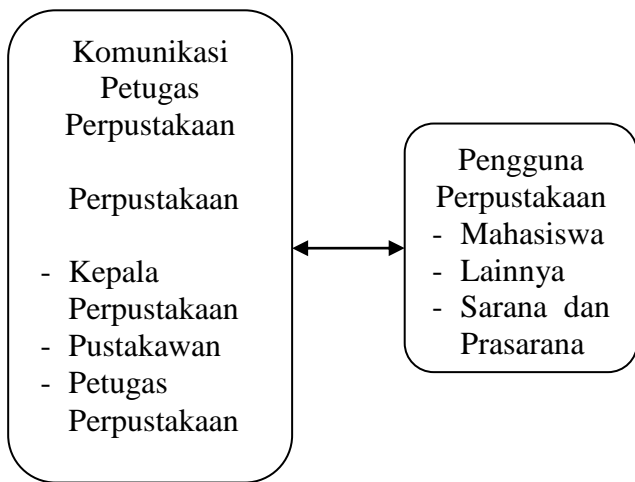
Makna yang terkandung pada ungkapan Gilbert Highet itu adalah suatu fenomena umum dalam keberadaan (eksistensi) perpustakaan yang mungkin saja termasuk pada perpustakaan perguruan tinggi swasta di Kota Banjarmasin. Fenomena pada perpustakaan sepertinya berada pada dua kutub yang sangat berbeda. Pada kutub pertama adanya perpustakaan itu "orang merasa suatu ketenangan, sungguh menyenangkan sekali dengan adanya perpustakaan, pada kutub yang lain bahwa perpustakaan di anggap hanya sebagai tumpukan kertas yang tidak bernyawa, walaupun di situ telah tercatat sejumlah pikiran dan pengalaman hidup. Pada situasi pertama, di peregasi oleh Gamble and Gamble (1986:27-28) bahwa "Buku merupakan salah satu dari bagian adanya sarana keberadaan (eksistensi) perpustakaan adalah jendela dunia, jendela pengetahuan. Hal ini berawal dari buku itu berawal pembuka cakrawala berpikir untuk dapat masuk ke dunia yang lebih

kaya dan lebih luas wawasannya." Di katakanya sebagai jendela dunia, bahwa dengan duduk di temani sebuah buku dan secangkir teh manis, informasi dari buku menjadikan kita dapat menjelajah dunia karena pembaca mau, bahkan ke yang belum pernah di kunjungi secara pisik, semua akan lebih meminimalisasi batasan ruang dan waktu. Dari isu atau fenomena yang kontradiktif tersebut diatas menjadikan peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian kualitatif.

Keberadaan (eksistensi) perpustakaan berkembang dari yang perpustakaan yang dari lingkungan kesunyian berisikan tumpukan kertas bagaikan benda mati dalam penelitian ini di sebut keadaan stagnan dan di kutub lain perpustakaan dalam kesibukan memenuhi kebutuhan pengguna yang dinamis dalam suasana yang menyenangkan di sebut maju dan berkelanjutan. Sebagaimana telah dikemukakan cakupan dalam pembatasan masalah di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bentuk komunikasi apa saja yang di gunakan oleh pihak penyedia perpustakaan yaitu pustakawan dan

petugas perpustakaan terhadap pengguna perpustakaan, Bentuk komunikasi apa saja yang mendominasi sehingga menjadikan pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan kemudahan adanya perpustakaan secara maksimal. Kegiatan apa saja yang dapat menjadikan perpustakaan berperan sehingga menghasilkan perpustakaan yang maju secara berkelanjutan. Dan tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bentuk komunikasi apa saja yang digunakan oleh pihak penyedia perpustakaan yaitu pustakawan dan petugas perpustakaan terhadap pengguna perpustakaan. Untuk mengetahui bentuk komunikasi apa saja yang mendominasi sehingga menjadikan pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan kemudahan adanya perpustakaan secara maksimal. Dari pembatasan masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian maka dapat di kembangkan alur fikir yang di dasarkan pada pendapat Benyamin *et....al* (1986:566)"pada perpustakaan terjadi proses komunikasi yang mencakup semua unsure." Adapun unsure-unsur tersebut diatas adalah sumber (source),

pembuat sandi (encoder), pesan (message), saluran (channel), penerjemah sandi (decoder) dan penerima (receiver). Dari sisi pengguna di kemukakan oleh Corly, lionberger and Gwin (1989:77) bahwa pengguna perpustakaan kenapa tertarik pada adanya kemudahan perpustakaan dan efek apa yang akan di peroleh merupakan dorongan dari dalam diri (reisforcement) pengguna perpustakaan. Komunikasi antara penyebar luasan informasi perpustakaan kaitannya dengan tumbuh dan berkembangnya dorongan dari dalam diri pengguna perpustakaan. Ketertarikan dan peringkat intensitasnya menjadikan perpustakaan maju secara berkelanjutan. Bertolak dari ke dua informasi tersebut maka sumber data yang berupa pelaku (actors) Petugas Perpustakaan dan Pengguna Perpustakaan, Tempat (Place) adalah Perpustakaan, aktivitasnya (activity) adalah pengguna perpustakaan yaitu mahasiswa, dosen, sarana dan prasarana. Dan alur fikir seperti pada gambar 1.

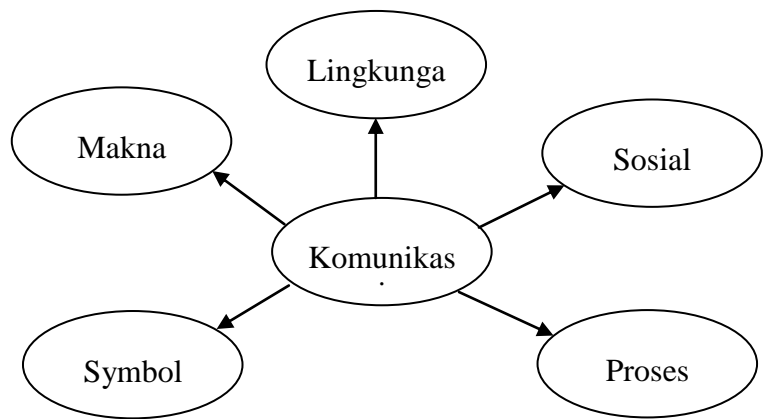


Gambar 1. Komunikasi Petugas Perpustakaan Dan Pengguna Perpustakaan.

**TINJAUAN PUSTAKA**

Berbicara mengenai pengertian komunikasi peneliti memulai dengan mendefinisikan komunikasi dari segi perpektif agama, secara mudah kita menjawab yang mengajarkan kita dalam berkomunikasi adalah Allah SWT, dengan menggunakan akal dan kemampuan berbahasa yang dianugerahkan-Nya kepada kita. Dalam Surah Ar-rahman ayat 1-4 dalam Hatta (2009:531,6) yang artinya “Allah yang maha pengasih, yang telah mengajarkan Al Qu’an, Dia menciptakan manusia, mengajarnya pandai berbicara.”

Mengartikan komunikasi merupakan hal yang cukup menantang, unik dan bahkan begitu berkembang. Diantaranya Kathrine Miller (West dan Turner, 2007:3) menyatakan bahwa” Terdapat begitu banyak konseptualisasi mengenai komunikasi, dan konseptualisasi ini telah banyak perubahan dalam tahun-tahun terakhir ini.” Seperti dapat di gambarkan pada gambar 2 di bawah ini :



Gambar 2. Pengertian Komunikasi (West dan Turner 2007)

Kegunaan dan Tujuan Komunikasi menurut Berlo (1970:8) dalam bukunya *The Process of Communication An Introduction to Theory and Practice* , sebanyak tiga kegunaan adalah *Pertama*, informative, yaitu untuk memberikan informasi, *ke dua*, persuasi yaitu untuk menggugah perasaan, *ke tiga*

yaitu entertainment. Kemudian komunikasi ini di kemukakan oleh Yoseph De Vito (1989) dalam Wijaya (2000:127) dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book* ada dua perspektif yaitu pertama Perspektif humanistik, ke dua Perspektif pragmatis.

Komunikasi Verbal dan Nonverbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, bahasa lisan, maupun tertulis. Ada dugaan kuat bahasa nonverbal muncul sebelum bahasa verbal. Bahasa adalah alat yang diakui bersama oleh masyarakat pemakainya untuk mengungkapkan perasaan, pikiran dan kehendak. Everett M. Rogers dalam Hanim (1999:9) dalam bukunya *Communication Technology: The New Media in Society.*, bahwa sejarah komunikasi di mulai sejak sekitar tahun 35.000 (SM). Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya di kemas dalam bentuk nonverbal, tanpa kata-kata. Menurut Larry A. Samovar dan Richard E Forter (1991, 2004) dalam Mulyana (2010:343) komunikasi nonverbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu setting komunikasi, yang di hasilkan oleh

individu dan penggunaan lingkungan oleh individu dan mencakup perilaku yang di sengaja juga tidak di sengaja sebagai bagian dari peristiwa komunikasi secara keseluruhan.

Komunikasi di Perpustakaan adalah bahwa setiap orang yang berkomunikasi akan membuat prediksi tentang perilaku komunikasinya. Menurut Schramm (1974) dalam Rohim (2009:13) diantara manusia yang saling bergaul ada yang saling membagi informasi, namun ada pula yang membagi gagasan sikap dan perilaku yang baik dalam kehidupan manusia. Petugas dan manajemen perpustakaan merupakan usaha yang tepat untuk membina moral kerja petugas perpustakaan salah satunya mengenai kebutuhan. Kebutuhan yang menarik di kembangkan oleh Abraham Maslow dalam Agus (1982:30) yang terbagi menjadi lima yaitu Fisiologis, Rasa aman, Sosial, Penghargaan dan perwujudan diri. Kemudian mengenai manajemen layanan tidak terlepas kaitannya dengan manajemen pelayanan. Menurut Terry (1972) dalam Ruslan, 2003:1) di simpulkan manajemen sebagai berikut Perencanaan, Pengorganisasian,

Penyusunan atau formasi, Memimpin, Pengawasan atau evaluasi. Sedangkan layanan Menurut Ivancervich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) dalam Ratminto (2009:2) sebagai berikut: "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan." Layanan rujukan berasal dari bahasa Inggris *reference* dan merupakan kata kerja *to refer* yang artinya menunjuk kepada. Menurut Margaret Hutckins dalam Perpustakaan Nasional RI (2009:4) bahwa "layanan rujukan adalah bantuan yang bersifat pribadi dan langsung bagi mereka yang mencari informasi di perpustakaan untuk berbagai tujuan."

## BAHAN DAN METODE

Metode penelitian tesis ini adalah metode penelitian deskriptif atau penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Kerlinger (1975:16) dalam bukunya *Foundation Of Behavioral Research* mengemukakan bahwa "Semua penelitian itu bersifat ilmiah, kegiatan pada metodologi penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasiona, empiris, dan sistematis."

Penelitian kualitatif bersifat interpretatif (*menggunakan penafsiran*). Denzim dan Lincoln dalam Mulyana dan Sholatun (2008:5). Ciri lain dari metode deskriptif adalah titik berat pada observasi dan suasana ilmiah. Tempat penelitian tesis ini adalah Perpustakaan UNISKA, Perpustakaan STIE PANCASETIA, Perpustakaan STMIK Indonesia Banjarmasin. Dan waktu penelitian kurang lebih dua bulan yang di mulai pada bulan Mei sampai dengan bulan Juni 2013. Sumber data dan Informan penelitian menurut Creswell (1998:27) bahwa "Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi tetapi dinamakan situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen.: yaitu Pelaku (*actor*) adalah Petugas perpustakaan dan pengguna perpustakaan, Tempat (*place*) adalah Perpustakaan, Aktivasnya (*activity*) adalah Peminjaman dan pengembalian Koleksi. Dan Informannya adalah Kepala Perpustakaan, Petugas Perpustakaan, Pustakawan Pengguna Perpustakaan. Instrumen Penelitian itu adalah *Peneliti sendiri* di tambah dengan item-item pertanyaan dalam penelitian Pengumpulan data dan analisa data

menurut Neuman (2004:19) dan juga Strauss (1992:25) menngemukakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan Observasi, Wawancara, Dukumentasi dan Gabungan (*Triangulasi*). Validitas dan Reabilitas dalam penelitian kualitatif terdapat data hasil penelitian adalah valid, reabel, dan obyektif. Keterhandalan dalam penelitian kualitatif adalah suatu realitas itu bersifat majemuk, bersifat ganda, dinamis, dan selalu berubah. Adapun obyek penelitian ini adalah Komunikasi petugas perpustakaan, kepala perpustakaan, pustakawan, pengguna perpustakaan yaitu mahasiswa dan lain-lain. Validitas (kesahehan) pada penelitian kualitatif dinyatakan dengan tingkat di percaya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan UNISKA,  
Perpustakaan STIE PANCASETIA,  
Perpustakaan STMIK Indonesia  
Banjarmasin. Hasil penelitian berupa :  
Tabel 1. Bentuk Komunikasi Pustakawan

No	Rincian Aktivitas	Bentuk Komunikasi	
		Verbal	Nonverbal

1	Mengolah Bahan Pustaka	Uniska	Stie Pancasetia	Stmik	Uniska	Stie Pancasetia	Stmik
	Menentukan Nomer Klasifikasi Punggung Buku berdas arkan DDC	√	-	-	√	-	-
	Menentukan Tajuk Subyek	√	-	-	√	-	-
	Menentukan Nomer Klasifikasi Punggung Buku Berdas arkan DDC Islam	√	-	-	√	-	-
2	Inventaris Bahan Koleksi Dalam Buku Induk	√	-	-	√	-	-
<b>JUMLAH</b>		<b>EMPAT</b>			<b>EMPAT</b>		

Sumber Data Oservasi 2013



Tabel 2. Bentuk Komunikasi Petugas Perpustakaan

No	Rincian Aktivitas	Bentuk Komunikasi					
		Verbal			Nonverbal		
		Uniska	Stie Pancasia	Stmik	Uniska	Stie Pancasia	Stmik
1.	Peminjaman						
	Prilaku Pengguna sudah di ketahui oleh informan yaitu dengan buku di tangannya	√	√	√	√	√	√
	Informan mencatat buku yang di pinjam pengguna pustaka	√	-	√	√	√	√
2	Pengembalian						
	menerima koleksi yang di kembalikan oleh pengguna Pustaka	√	√	√	√	√	√

	memperpanjang koleksi yang di perlukan oleh Pengguna Pustaka	√	√	√	√	√	√
	Menyimpan Kartu Tersebut di lemari Penyimpanan Kartu	-	-	-	√	-	√
<b>JUMLAH</b>		<b>SEBELAS</b>			<b>EMPAT BELAS</b>		

Sumber : Data Observasi 2013

Tabel 3. Bentuk Komunikasi Pengguna Perpustakaan

No	Rincian Aktivitas	Bentuk Komunikasi					
		Verbal			Nonverbal		
		Uniska	Stie Pancasia	Stmik	Uniska	Stie Pancasia	Stmik
1	Mengisi buku tamu oleh pengguna perpu staka Meminjam dan mengembalikan	√	-	√	√	-	√
		√	-	√	√	√	√

	buku						
2	Motivasi, koleksi buku	√	√	√	√	√	√
3	Layanan (Petugas Perpustakaan)	√	√	√	√	√	√
<b>JUMLAH</b>		<b>DELAPAN</b>			<b>SEMBILAN</b>		

Sumber Data Observasi 201

Tabel 4. Dominasi Bentuk Komunikasi  
Perpustakaan UNISKA, STIE  
PANCASETIA, STMIK Indonesia  
Banjarmasin

No	Rincian Aktivitas	Dominasi bentuk Komunikasi					
		Verbal			Nonverbal		
		Uniska	Stie Pancasetia	Stmik	Uniska	Stie Pancasetia	Stmik
1.	Observasi						
	Pustakawan	√	-	-	√	-	-
	Petugas Perpustakaan	√	√	√	√	√	√
	Pengguna Perpustakaan	√	√	√	√	√	√

2.	Wawancara						
	Kepala Perpustakaan	√	√	√	√	√	√
	Pustakawan	√	-	-	√	-	-
	Petugas Perpustakaan	√	√	-	√	√	-
	Pengguna Perpustakaan	√	√	√	√	√	√
3.	Dokumentasi gambar						
	Kepala Perpustakaan	√	√	√	√	√	√
	Pustakawan	√	-	-	√	-	-
	Petugas Perpustakaan	√	√	√	√	√	√
	Pengguna Pustaka	√	√	√	√	√	√
<b>JUMLAH</b>		<b>DUA PULUH ENAM</b>			<b>DUA PULUH ENAM</b>		

Sumber Data Observasi, Wawancara, Dokumentasi 2013

Tabel 5. Kegiatan Perpustakaan Secara Terus-menerus

No	Rincian Aktivitas	Terus Menerus		
		Uni ska	Stie Panca setia	St mi k
1.	Kepala Perpustakaan			
	Membuat Perencanaan	√	√	√
	Mengkoordinasi	√	√	√
	Mengawasi	√	√	√
	Evaluasi	√	√	√
2.	Pustakawan			
	Pengembangan Koleksi	-	-	-
	Pengolahan bahan pustaka	√	-	-
	Penghimpunan dan pelestarian bahan pustaka (Inventaris)	√	-	-
	Pelayanan Informasi	√	-	-
3.	Petugas Perpustakaan			
	Kemampuan melayani peminjaman dan pengembalian koleksi	√	√	√
	Kemampuan memahami	√	√	√

	keluhan pengguna pustaka			
	Kemampuan mengelola keuangan	√	√	√
4.	Pengguna Perpustakaan			
	Mengisi Buku Tamu	√	√	√
	Meminjam dan mengembalikan buku	√	√	√
	Motivasi datang ke Perpustakaan	√	√	√
	Layanan petugas Perpustakaan (Prilaku)	√	√	√

Sumber Data Observasi 2013

Seorang filosof, Descartes, berkata *Cogito ergo sum* artinya saya berfikir oleh karena itu saya ada dalam Sutarno (2005:151). Keberadaan, (eksistensi) dan konsistensi atau kelangsungan sebagai suatu organisasi tidak dapat di pisahkan artinya suatu persyaratan harus di penuhi. Yang di kehendaki adalah ada, eksis dan konsisten. Perpustakaan perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Banjarmasin sebagai lembaga yang berfungsi mengemban visi dan misinya untuk mengembangkan masyarakat

informasi yang ditandai dengan adanya perkembangan produk informasi sangat cepat, pemanfaatan dan akses informasi secara luas, perubahan sistem komunikasi dan meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi, terutama teknologi informasi, sehingga informasi salah satu pembuka lapangan atau dunia dan menjadi komoditi ekonomi. Keberadaan sebuah perpustakaan artinya ada, kedudukannya, dan posisinya yang diakui dan di pergunakan. Sesuatu yang bertahan hidup. Jadi atau berada, bukan hanya sekedar statis dan pasif tanpa aktivitas yang nyata. Melainkan ada dan hidup, dinamis dan aktif mengembangkan berbagai kegiatan perpustakaan. Dilihat dari sisi dalam organisasi kegiatan yang bersifat aktif dan dinamis itu seperti pembinaan pengembangan sumber daya manusia, sumber koleksi, kelembagaan, sarana dan prasarana serta layanan informasi, peningkatan kemampuan dan ketrampilan petugas pengelola dan lain sebagainya. Kegiatan itu mencakup transaksi informasi, sirkulasi koleksi, pemanfaatan, kunjungan, penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan,

terjadinya transfer informasi dari sumbernya di perpustakaan kepada pengguna perpustakaan. Sedangkan pengertian eksistensi adalah , bahwa perpustakaan makin maju dan berkembang, merata dan meluas secara signifikan baik dalam pengertian fisik dan jumlahnya, jangkauan layanannya, jumlah koleksi dan pengguna perpustakaan. Secara non fisik misalnya perpustakaan memiliki citra yang baik di mata pengguna perpustakaan, karena semangat kerja pegawai perpustakaan, layanan yang makin baik dan kinerja yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan atau pengunjung. Kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, ketrampilan, dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Kompetensi tersebut terwujud dalam bentuk penguasaan pengetahuan dan pembuatan secara profesional, oleh petugas perpustakaan, kelengkapan sumber informasi, kelengkapan sarana dan prasarana, pemanfaatan secara optimal sumber daya perpustakaan oleh pengguna perpustakaan. Berbicara mengenai perpustakaan tidak terlepas

dari komunikasi yang dilakukan dalam kegiatan sehari-hari. Komunikasi adalah suatu proses untuk menyampaikan pesan kepada pengguna perpustakaan dengan tatap muka dengan menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi yang peneliti lakukan dengan melalui observasi dan wawancara yaitu bentuk komunikasi pustakawan, bentuk komunikasi petugas perpustakaan, bentuk komunikasi pengguna perpustakaan, serta hasil observasi, wawancara, dokumentasi (*triangulasi*) mengenai dominasi bentuk komunikasi pada perpustakaan perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Banjarmasin yaitu Perpustakaan UNISKA, STIE PANCASETIA, STMIK Indonesia Banjarmasin serta kegiatan perpustakaan sehingga menghasilkan perpustakaan yang maju secara berkelanjutan akan dibahas pada pembahasan.

Bentuk komunikasi pustakawan dalam melakukan kegiatan sehari-hari menggunakan bentuk komunikasi verbal dan nonverbal. Petugas perpustakaan dalam kegiatan sehari-hari petugas perpustakaan menggunakan bentuk

komunikasi nonverbal. Pengguna perpustakaan bentuk komunikasi yang digunakan dalam kegiatan sehari-hari adalah komunikasi nonverbal. Observasi, wawancara, dokumentasi (*Triangulasi*) dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari menggunakan dominasi bentuk komunikasi verbal dan nonverbal. Kegiatan perpustakaan sehingga menghasilkan perpustakaan yang maju secara berkelanjutan dilakukan secara terus menerus.

Dalam observasi dan wawancara yang peneliti lakukan terhadap ke tiga perpustakaan perguruan tinggi swasta yang ada di Kota Banjarmasin, peneliti menemukan beberapa temuan yaitu, ruang perpustakaan berdekatan dengan ruang kuliah dan letaknya di pojok, ruang baca, ruang skripsi dan ruang referensi jadi satu, ada perpustakaan yang tidak memiliki pustakawan, sistem peminjaman dan pengembalian masih menggunakan sistem manual, pegawai perpustakaan kurang.

## **PENUTUP**

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah pertama pustakawan

menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal, petugas perpustakaan dalam kegiatan sehari-hari menggunakan komunikasi nonverbal, pengguna perpustakaan dengan kegiatan sehari-hari menggunakan komunikasi nonverbal. Kedua pengguna perpustakaan dalam memanfaatkan perpustakaan secara maksimal dengan komunikasi verbal dan nonverbal dan dominasi komunikasi yang digunakan sehari-hari dengan komunikasi nonverbal. Ke tiga kegiatan perpustakaan berperan sehingga menghasilkan perpustakaan secara maju dan berkelanjutan dengan di lakukan oleh kepala perpustakaan, pustakawan, petugas perpustakaan, pengguna perpustakaan dengan kegiatan sehari di lakukan secara terus- menerus.

## **SARAN-SARAN**

Adapun saran-saran yang peneliti sarankan kepada ke tiga perpustakaan UNISKA, STIE PANCASETIA, STMIK Indonesia Banjarmasin sebagai berikut :

Pertama Perpustakaan UNISKA adalah yang belum di miliki adalah di bagian layanan peminjaman dan

pengembalian dan pengguna perpustakaan masih menggunakan sistem manual kepada rektorat atau pimpinan perpustakaan agar melengkapi sarana dan prasarana tersebut berupa teknologi komputer. Ke dua Perpustakaan STIE PANCASETIA yang belum dimiliki adalah Pustakawan. Kepada rektorat atau pimpinan perpustakaan agar segera memiliki pustakawan. Ke tiga Perpustakaan STMIK Indonesia Banjarmasin yang belum dimiliki adalah pustakawan, petugas perpustakaan, pengguna perpustakaan masih menggunakan sistem manual kepada rektorat atau pimpinan perpustakaan agar segera memiliki pustakawan, dan melengkapi sarana dan prasarana untuk petugas perpustakaan dan pengguna perpustakaan tersebut berupa teknologi komputer.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Benyamin, ludy T. Jr, Roy Hopkins and Jack R. Nation, 1986, *Psychology*, The MC Millan Publishing, New York, Sccond Edition.

Berlo, David K, 1970, *The Procces of Communication, A Introduction to*

- Theory and Practice* Holt, Rinehart and Winston, Inc, New York, Chichago-San Fransisco-Toronto-London, Scnd Edison.
- Corly, lionberger, Hans F, and Paul H. Gwin, 1989, *Communications Strategies*, The Interstate Orienter and Publisher, Inc, Illinois, The Fourt Edition.
- Creswell, Jhon W, 1998, *Qualitative Inguiry and Reseach Design*, Sage Publications, Inc California.
- De Vito, Joseph A, 1989, *The Interpersonal Communications Book*, Edisi ke 5, Cambridge: Haper in Row, dalam Wijaya, 2000, *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*, Jakarta, Reneka Cipta.
- Gamble W and teri Kwal Gamble, 1986. *Introduction Massa Communication*, Mc Milan Publishing, New York, Sccond Edision.
- Hatta, Ahmad, 2009, *Tafsir Al Qur'an Perkata*, Jakarta, Magfirah Pustaka.
- Hutchins, Margaret, 2009, dalam Perpustakaan Nasional RI, *Bahan Ajar Pendidikan Dan Pelatihan Calon Pustakawan Tingkat Ahli*, Jakarta : Perpusnas RI.
- Kerlinger, 1975, *Foundation of Behavioral Research*, Fred. N.Holt, Renehart and Winton, New Yorks, Third Edition.
- Maslow, Abraham H, 1954, *Motivation and Personality*, New York: Harper and Row, Publishers,, dalam Dharma Agus, 1982, *Manajemen Prilaku*, *Organisasi: Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Cetakan, ke 4, Jakarta : Erlangga.
- Miller, Katherine, 2002, *Communications Theories: Perspective, Proseses and Contexts*, Mc Graw-Hill: New York, dalam West, Richard and Turner, Lynn H.2007, dalam Rohim, 2009, *Teori Komunikasi, Perpspektif Ragam dan Aplikasinya*, Jakarta, Reneka Cipta.
- Mulyana, Deddy, 2008, *Metode Penelitian Komunikasi: Contoh-Contoh Penelitian Kualitatif Dengan Pendekatan Praktis*, Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Newman, W. Laurence, 2004, *Sosial Research Method, Qualitative and Quantitative approach*, The McMillan Publishing, Co, New York, Second Edition.
- Ratminto, et....al, 2009, *Manajemen Pelayanan*, Yogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Roger, Everet M, 1999, dalam Hanim, *Mengenal Komunikasi Sebagai Suatu Bidang Ilmu*, Jakarta: CV. Jasa Usaha Mulia.
- Schramm, Wilbur, 1974, *How Communication Works*, dalam Rohim, 2009, *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam dan Aplikasinnya*, Jakarta: Reneka Cipta.
- Strauss, Aselm, 1992, *Qualitative Analysis for Scientist*, Cambridge University Press and The Mc Millan Publishing Co, New York The Thrid Edition.

Sutarno, 2005, *Tanggung Jawab  
Perpustakaan: (Mengembangkan  
Masyarakat Informasi)*, Jakarta: Panta  
Rei.