



N-JILS

Nusantara

Journal of Information and Library Studies

Journal homepage:
ojs.uninus.ac.id/index.php/JILS



Hubungan *Two Ways Communication* Dalam Mengoptimalkan Kebutuhan Informasi Pemustaka

The Relationship of Two Ways Communication in Optimizing Library Information Needs

Cut Afrina*¹

¹ Institut Agama Islam Negeri Batusangkar
e-mail: ¹ Cutafrina@iainbatusangkar.ac.id

ARTICLE INFO

Article history

Received [9,Oktober,2019]

Revised [1,November,2019]

Accepted [15, November,2019]

Available Online [31,Desember,2019]

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship of two ways communication in optimizing user information needs. This study uses a qualitative research approach, the determination of the focus in the proposal is based more on the level of novelty of information that will be obtained from the social situation (field). In social situations or the object of this research the researcher can observe in depth the activities (activities), people (actors) that exist in certain places. So with this, researchers more precisely look at certain social situations, by conducting observations and interviews with people who are considered to know about the social situation. The research results the relationship of two ways communication in optimizing library information needs is the result of research conducted by researchers, the reality in the field shows that the relationship of two ways communication in optimizing library information needs is seen from the urgency of the elements in conducting two-way communication to optimize the information needs of the Batusangkar IAIN library, seen from the five

elements that are considered, namely Source-receiver, Encoding-decoding, Messages, Feedback, and Noise. lack of interaction processes in communication between librarians and librarians in optimizing information needs has indeed become an important element in a library, but this element is rarely done by both librarians and librarians. Thus the five elements in the results of this study still have flaws in every element that should be done by librarians and users. Because to optimize the information needs need to increase two-way communication. Because there is an effective two-way communication between librarians and users, information clutter for the visitors will be achieved as much as possible in accordance with the needs of the users in finding information in the Batusangkar IAIN library.

Kata kunci: Komunikasi dua arah, Informasi, Pemustaka

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *hubungan two ways communication dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi pemustaka*. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan di peroleh dari situasi sosial (lapangan). Pada situasi sosial atau objek penelitian ini peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*), orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu. Maka dengan ini, peneliti lebih tepat melihat situasi sosial tertentu, dengan cara melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi sosial tersebut. Adapun hasil penelitian *hubungan two ways communication dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi pemustaka* adalah hasil penelitian yang dilakukan peneliti, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa *hubungan two ways communication dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi pemustaka dilihat dari urgensi unsur-unsur dalam melakukan komunikasi dua arah untuk mengoptimalkan kebutuhan informasi pada perpustakaan IAIN Batusangkar, dilihat dari lima unsur yang menjadi pertimbangan yaitu Source-receiver, Encoding- decoding, Messages, Feedback, dan Noise*. kurangnya proses interaksi dalam komunikasi antara pustakawan dan pemustaka dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi memang menjadi unsur penting dalam sebuah perpustakaan, akan tetapi unsur ini jarang sekali di lakukan baik oleh pustakawan maupun pemustaka. Dengan demikian ke lima unsur dalam hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan dalam setiap unsur yang semestinya

dilakukan oleh pustakawan dan pemustaka. Karena untuk mengoptimalkan kebutuhan informasi perlu di tingkatkan komunikasi dua arah. Karena dengan ada komunikasi dua arah yang efektif antara pustakawan dan pemustaka maka kebutuhan informasi bagi pemustaka akan tercapai semaksimal mungkin sesuai dengan kebutuhan dari pemustaka dalam mencari informasi di perpustakaan IAIN Batusangkar.

© 2019 NJILS. All rights reserved.

A. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan salah satu cara untuk penyampain informasi baik secara formal maupun non formal, baik secara tertulis maupun lisan. Komunikasi sering di lakukan oleh setiap individu dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya komunikasi yang baik dalam penyampaian informasi akan memberikan kesan yang baik begitu juga sebaliknya apabila komunikasi dalam penyampaian informasi kurang baik, maka akan menimbulkan kesan yang tidak baik pula. Dengan demikian, komunikasi dua arah sangat baik dilakukan untuk proses penyampaian informasi.

Menurut Schramm dalam Sendjaja (2019), suatu proses atau kegiatan komunikasi akan berjalan baik apabila terdapat *overlapping of interest* (pertautan minat dan kepentingan) di antara sumber dan penerima pesan. *Overlapping of interest* terjadi apabila adanya persamaan (dalam tingkat yang relatif) dalam hal “kerangka referensi” (*frame of reference*) dan kedua pelaku komunikasi (sumber, penerima). Maksud dari kerangka referensi di sini, antara lain menunjukkan pada tingkat pendidikan, pengetahuan, latar belakang budaya, kepentingan, dan orientasi. Semakin besar tingkat persamaan dalam hal kerangka referensi, semakin besar pula *overlapping of interest*, dan ini berarti akan semakin mudah proses komunikasi berlangsung.

Komunikasi dua arah merupakan proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling sedikit seorang lainnya, atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (Muhammad, 2004). Bamlund dalam Liliweri menambahkan komunikasi dua arah sering dikaitkan dengan pertemuan antara dua individu atau tiga orang atau mungkin lebih empat orang secara spontan dan tidak secara terstruktur (Bamlund, 1997).

Dari pendapat di atas dapat dipahami bahwa proses komunikasi yang berlangsung antara individu dan individu yang memiliki kepentingan tentu yang ingin dibicarakan secara bersama-sama atau proses pertukaran informasi yang dilakukan secara timbal balik diantara

individu-individu yang terlibat di dalamnya. Pertukaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemenuhan kebutuhan informasi bagi pemustaka. Kebutuhan informasi pemustaka sangat penting dilakukan secara terus menerus, dikarenakan adanya perkembangan zaman yang menuntut setiap pemustaka dapat memperoleh informasi dari berbagai aspek yang relevan dan *up to date*, sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan pemustaka yang beragam atau bervariasi sesuai dengan latar belakang pendidikan yang ditempuh. Oleh sebab itu, pemenuhan kebutuhan informasi ini perlu dilakukan oleh setiap instansi baik formal maupun non formal.

Adanya *gap* (kesenjangan informasi) antara informasi yang dimiliki oleh seseorang dengan informasi yang seharusnya dimiliki oleh orang tersebut untuk mendukung kegiatannya sehari-hari memunculkan kebutuhan informasi (Suwanto, 1997). Line dalam Laloo (2002) mengemukakan, kebutuhan informasi adalah sesuatu yang sebaiknya dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaannya penelitian, pendidikan, dan juga sebagai hiburan.

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layana perpustakaan (UUD RI Pasal 20 dan 21). Suwarno menambahkan pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya (Suwarno, 2009). Pemustaka yang dimaksud oleh peneliti adalah pemustaka yang melakukan *two ways communication* atau komunikasi dua arah dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi. Dengan demikian, komunikasi dua arah sangat diperlukan oleh setiap pemustaka untuk mempermudah dalam proses mengoptimalkan kebutuhan informasi dari berbagai sumber referensi.

Untuk mendukung proses mengoptimalkan kebutuhan informasi dari berbagai sumber referensi perlu sarana pendukung dengan cara berkomunikasi dua arah, agar dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi menjadi lebih terarah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. kebutuhan informasi adalah informasi yang diinginkan seseorang untuk pekerjaan, penelitian, kepuasan rohaniyah, pendidikan dan lain-lain.

Two ways communication atau komunikasi dua arah diterapkan untuk mengoptimalkan kebutuhan informasi pemustaka, agar proses komunikasi pemustaka diharapkan lebih efektif dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Adanya komunikasi dua arah yang diterapkan di setiap perpustakaan diharapkan dapat mengoptimalkan kebutuhan informasi bagi setiap pemustaka. Oleh sebab itu, komunikasi dua arah perlu di maksimalkan agar kebutuhan informasi dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Dengan demikian untuk melihat lebih mendalam, maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan tentang bagaimana hubungan *two ways communication* mengoptimalkan kebutuhan informasi pemustaka. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *two ways communication* dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi pemustaka.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Penelitian Terdahulu

Dilihat dari beberapa peneliti sebelumnya seperti penelitian, Penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar, yang terfokus kepada komunikasi interpersonal memiliki variabel dalam memberikan pelayanan di perpustakaan yaitu *Openness* (keterbukaan), *Empathy* (empati), *Supportiveness* (mendukung), *Positiveness* (rasa positif), dan *Equality* (kesetaraan) (Jayakusuma, 2018).

Peneliti terdahulu fokus kepada komunikasi interpersonal memiliki variabel dalam memberikan pelayanan di perpustakaan yaitu *Openness* (keterbukaan), *Empathy* (empati), *Supportiveness* (mendukung), *Positiveness* (rasa positif), dan *Equality* (kesetaraan), sedangkan penelitian ini fokus pada komunikasi dua arah memiliki beberapa indikator yang berisi unsur-unsur yang berada di dalamnya, diantara unsur tersebut adalah *Source-receiver*, *Encoding- decoding*, *Messages*, *Feedback*, dan *Noise*.

Sedangkan dari hasil penelitian terdahulu juga hanya melihat pola komunikasi antara pustakawan dan pemustaka, akan tetapi pustakawan dan pemustaka yang diteliti pada SAM Negeri 1 Wakorumba Selatan Kabupaten Muna. Sedangkan dalam penelitian ini pustakawan dan pemustaka yang diteliti berbeda, karena pustakawan dan pemustaka yang diteliti di perpustakaan IAIN Batusangkar. Meskipun objek kedua penelitian ini sama-sama pustakawan dan pemustaka, namun tujuan dari kedua penelitian ini berbeda, penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi pemustaka dan pustakawan. Sedangkan pada penelitian ini tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan *two ways communication* dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi pemustaka.

Adapun urgensi kompetensi komunikasi pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, penelitian ini difokuskan pada kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang membuat referensi dan layanan pengguna pustakawan unik dari para profesional lainnya. Kompetensi menganggap infrastruktur dasar layanan informasi yang

dibutuhkan pemustaka seperti keterampilan yang berkaitan dengan komunikasi, membaca, dan menulis (Batubara, 2011).

Dari penelitian pertama di atas hanya melakukan pendekatan pada model dari pola komunikasi yang dilakukan antara pemustaka dan pustakawan, adapun pada penelitian kedua, masih memiliki keterkaitan dengan penelitian yang pertama, namun penelitian kedua menerapkan model yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, sedangkan penelitian ketiga, peneliti lebih menitik beratkan kepada kualitas pustakawan dalam meningkatkan layanan bagi pemustaka. Adapun yang membedakan penelitian ini dari penelitian-penelitian sebelumnya adalah komunikasi dua arah yang diterapkan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka. Penelitian ini juga difokuskan kepada komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pemustaka dalam mendapatkan semua sumber informasi yang dibutuhkan oleh setiap pemustaka, disamping itu model atau pola komunikasi dua arah yang baik dari pustakawan dan pemustaka.

2. Komunikasi Dua Arah

Komunikasi Dua Arah adalah pengirim dan penerima informasi dapat menjalin komunikasi yang berkesinambungan melalui media yang sama artinya ada timbal balik dan melibatkan dua pihak. Menurut KBBI komunikasi dua arah yaitu komunikan dan komunikatornya saling bergantian memberikan informasi (Devito dalam Effendy 2003). Adapun komunikasi dua arah yang coba dilihat dalam penelitian ini adalah komunikasi dua arah antara pemustaka dan pustakawan dalam menjalin komunikasi yang lebih *continue* secara *face to face*. Dimana pemustaka dapat bertanya dengan bebas dan terbuka dengan tujuan yang menjadi prioritas dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi yang lebih *relevas*, *bervariasi*, dan *up to date*.

3. Kebutuhan Informasi

Kebutuhan informasi muncul ketika seseorang menyadari adanya kesenjangan antara pengetahuan dan harapan untuk memecahkan masalah. Kebutuhan akan informasi muncul ketika seseorang menyadari bahwa mereka tidak memiliki atau kekurangan pengetahuan untuk mencapai tujuan, menjawab pertanyaan dan sebagainya (Batley, 2007). Kebutuhan informasi yang dimaksud oleh peneliti adalah ketika mahasiswa mencari sumber-sumber informasi untuk memecahkan masalah atau membuat tugas yang membutuhkan informasi pendukung dengan permasalahan yang didasarkan kepada relevansi informasi yang sesuai dengan tujuan pemustaka dengan cara bertanya langsung dan membangun komunikasi dengan pustakawan untuk mendapatkan semua informasi yang valid.

4. Pemustaka

Pemustaka merupakan orang atau kelompok masyarakat yang memakai dan memanfaatkan layanan perpustakaan, baik anggota maupun bukan anggota. Dalam pengertian, semua anggota masyarakat memiliki kebebasan dan kesempatan yang sama untuk menggunakan perpustakaan, namun perpustakaan di bawah lembaga tertentu, mendefinisikan pemustaka sesuai dengan misi dan tujuan masing-masing (Sutarno, 2006). Akan tetapi pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan ilmu perpustakaan yang menggunakan perpustakaan dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi dengan cara melakukan komunikasi dua arah antara pemustaka dan pustakawan yang ada di perpustakaan, dengan konteks pemustaka yang memiliki misi dan tujuan masing-masing dan beragam ketika berada di perpustakaan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mempertajam penelitian dan menetapkan fokus. Spradley dalam Sugiyono menyatakan bahwa, “*A focused refer to a single cultural domain or a few related domains*”, maksudnya adalah fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan di peroleh dari situasi sosial (lapangan). Pada situasi sosial atau objek penelitian ini peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*), orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu. Maka dengan ini, peneliti lebih tepat melihat situasi sosial tertentu, dengan cara melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi sosial tersebut. Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara purposive sampling, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2013).

Adapun yang menjadi objek peneliti dalam penelitian ini adalah pustakawan dan pemustaka (mahasiswa ilmu perpustakaan dan informasi islam) pada perpustakaan IAIN Batusangkar. Dalam penelitian ini peneliti fokus tentang pola komunikasi dua arah yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan IAIN Batusangkar. Namun untuk memfokuskan objek penelitian ini, kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi sosial pada perpustakaan IAIN Batusangkar, maka peneliti menentukan sumber data pada orang yang diwawancarai yang purposive sampling, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Dengan demikian sumber data yang ditentukan adalah yang pertama pustakawan IAIN Batusangkar dengan kriteria melayani pemustaka pada layanan sirkulasi,

referensi, dan karya ilmiah, dan kedua pemustaka itu dengan kriteria mahasiswa jurusan ilmu perpustakaan yang sering mencari sumber informasi di perpustakaan pada berbagai layanan di perpustakaan seperti layanan sirkulasi, referensi, dan karya ilmiah.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari analisis hasil penelitian berdasarkan observasi wawancara mendalam dengan informan yaitu pustakawan dan pemustaka (mahasiswa ilmu perpustakaan dan informasi islam) pada perpustakaan IAIN Batusangkar. Peneliti akan menguraikan *hubungan two ways communication dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi pemustaka dengan melihat secara langsung proses komunikasi yang terjadi antara pemustaka dan pustakawan.*

a. Analisis Hasil Penelitian Komunikasi Dua Arah

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Komunikasi telah menjadi suatu fenomena bagi terbentuknya suatu masyarakat atau komunitas yang terintegrasi oleh informasi, dimana masing masing individu dalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi untuk mencapai tujuan bersama. Secara sederhana komunikasi dapat tercapai apabila ada kesamaan antara penyampai pesan dan orang yang menerima pesan. Dalam proses komunikasi ini biasanya berbentuk bahasa, gerakan-gerakan yang memiliki makna khusus dan aba-aba. Komunikasi dalam proses sekunder berlangsung dengan bantuan mekanisme yang dapat melipat gandakan jumlah penerima pesan atau ditunjukan untuk mengatasi berbagai macam hambatan fisik/kebendaan/jasadiyah yang akan menghalangi komunikasi primer. *The international Communication for the study of communication problems* mendefinisikan komunikasi sebagai proses dalam mempertukar berita, data, pendapat, dan pesan antara perseorangan dan masyarakat (Uchjana, 2006).

Komunikasi dua arah atau *two ways communication* adalah proses komunikasi dimana terjadi timbal balik (*feedback*) atau respon saat pesan dikirimkan oleh sumber atau pemberi pesan kepada penerima pesan. Jenis komunikasi ini berbanding terbalik dengan komunikasi satu arah, dimana kedua pihak berperan aktif saling berkesinambungan dan memberikan respon terhadap pesan yang dikirimkan satu sama lain. Komunikasi dua arah banyak ditemukan pada prakek komunikasi interpersonal atau antar pribadi maupun komunikasi kelompok.

Jika dilihat sekilas dan secara garis besar, komunikasi dua arah mungkin bisa dianggap bentuk komunikasi yang ideal karena memungkinkan kedua belah pihak memberikan pandangan atau minimal responnya terhadap pesan yang disampaikan.

Dibanding komunikasi satu arah yang mungkin tampak terlihat diktator dan tidak adil untuk semua pihak yang berada dalam proses komunikasi, komunikasi dua arah memang memberikan lebih banyak opsi untuk munculnya perbincangan dan pembahasan lebih lanjut mengenai pesan atau topik yang dikomunikasikan. Arah dalam komunikasi ini dapat terjadi dalam tiga jenis gaya, yaitu komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal. Namun, dalam penelitian ini lebih tepat menggunakan komunikasi dua arah vertikal, terjadi saat satu pihak memiliki kedudukan lebih tinggi dibanding pihak lainnya dan terdapat aliran komunikasi dari atas ke bawah atau sebaliknya.

Peneliti menganggap bahwa komunikasi komunikasi dua arah vertikal lebih cocok untuk diterapkan di perpustakaan dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi bagi pemustaka. Karena pemustaka yang di observasi dan di wawancara hanya mahasiswa jurusan ilmu perpustakaan. Komunikasi dua arah vertikal ada contohnya komunikasi antara guru dan murid, akan tetapi di dalam penelitian ini yang dilihat adalah komunikasi pustakawan dengan pemustaka saja. Dengan demikian, komunikasi dua arah vertikal sangat tepat untuk kategori komunikasi pustakawan dan pemustaka. Komunikasi dua arah memiliki beberapa indikator yang berisi unsur-unsur yang berada di dalamnya. Berikut adalah indikator yang mencirikan proses komunikasi dua arah:

1) *Source-receiver*

Seperti pada dasar komunikasi, harus ada pengirim dan penerima yang akan mengirimkan atau bahkan bertukar pesan. Begitu pula dalam komunikasi dua arah, dimana kedua belah pihak sama-sama berperan aktif dalam proses komunikasi yang berlangsung (Pakar Komunikasi, 2017). Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa *Source-receiver* peran aktif dari pemustaka sedikit kurang efektif, disebabkan oleh komunikasi dua arah yang coba untuk lebih interaktif tidak mengoptimalkan kebutuhan informasi yang di sesuai dengan keinginan pemustaka. Oleh sebab itu proses ini terjadi hanya sebatas memberikan saran atau mengarahkan saja, tanpa ada proses yang lebih aktif antara kedua belah pihak. Pihak pustakawanpun hanya berperan semampunya saja dan mencoba untuk lebih berperan aktif sebagai penyedia informasi.

2) *Encoding- decoding*

Encoding adalah proses pembuatan dan penyampaian pesan yang dilakukan oleh pemberi atau sumber pesan (*source*), seperti berbicara atau menulis. Dan *decoding* adalah proses penerimaan pesan yang disampaikan tersebut dan mencerna makna dari pesan

tersebut yang dilakukan oleh penerima pesan (*receiver*) (Pakar Komunikasi, 2017). Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa *encoding-decoding*, proses mencari informasi dari pemustaka sebagai penyampai informasi kurang efektif, hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi yang sesuai dan tepat untuk mengoptimalkan kebutuhan informasi pemustaka. Di tambah lagi penerima informasi yang memang tidak puas dengan keinginan dalam mencari sumber informasi, sehingga *encoding-decoding* tanggapan dari pencari informasi dan penerima informasi kurang efektif.

3) Messages

Jika ada pengirim dan penerima, tentu saja harus ada pesan yang disampaikan. Pesan yang telah di-*encode* oleh pengirim disampaikan kepada penerima, kemudian penerima pesan melakukan *decoding* untuk memahami isi pesan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa isi informasi yang disampaikan kurang ditanggapi, sehingga pemustaka tidak menemukan solusi yang tepat ketika informasi yang diberikan oleh pustakawan yang terbatas hanya informasi yang tersedia di perpustakaan saja, tanpa adanya penelusuran lebih spesifik tentang informasi yang dibutuhkan. Sehingga perlu mencari ke perpustakaan yang lain, oleh karena itu pemustaka menjadi males bertanya kepada pustakawan.

4) Feedback

Hal yang menjadi perbedaan mendasar antara komunikasi satu arah dengan dua arah adalah adanya *feedback* atau respon dalam komunikasi dua arah. Ketika penerima memberikan respon (*feedback*), pesan yang diberikan balik pada pengirim disebut *feedback message*. Selain dari penerima, *feedback message* juga dapat diterima dari si pengirim, yaitu ketika ia mengirim pesan dan mendengarkan isi pesannya atau melihat apa yang ditulis (*self-feedback message*). *Feedback message* tidak harus berupa bentuk verbal, tapi juga dapat berupa nonverbal. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan, bahwa, *feedback* yang terjadi di perpustakaan dalam berkomunikasi dua arah kurang sekali, yang pertama dikarenakan oleh pemustaka yang bertanya tanpa ada sedikit informasi atau pemahaman tentang informasi tertentu yang ingin di dapatkan secara lebih mendalam, dan yang kedua terkadang informasi yang ingin diketahui lebih mendalam pustakawan tidak memahami tentang informasi itu. Sehingga *feedback* yang diharapkan tidak berlangsung secara interaktif dari kedua belah pihak.

5) Noise

Psychological noise adalah gangguan yang berasal dari pengirim atau penerima pesan berupa gangguan mental, seperti prasangka, pemikiran yang sempit, dan emosi tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa, *noise* yang terjadi berkaitan dengan *psychological noise* berupa pemikiran sempit dari pemustaka, yang selalu mencoba untuk mendapatkan informasi yang instan tanpa terlebih dahulu mendalami informasi yang di dapat sudah sesuai kebutuhan atau belum. Ditambah dengan emosi tinggi dari pemustaka yang menganggap pustakawan itu harus menguasai seluruh informasi (Effendy, 2004:10).

b. Analisis Kebutuhan Informasi

Kebutuhan informasi tampak ketika disadari terdapat informasi yang dibutuhkan oleh seseorang (Line dalam Nicholas, 2000). Pengertian kebutuhan informasi adalah informasi dimana harus mengerjakan pekerjaan secara efektif, memecahkan masalah dengan memuaskan atau melakukan hobi atau keinginan dengan menyenangkan (Nicholas, 2000). Kebutuhan informasi muncul ketika seseorang menyadari adanya kesenjangan antara pengetahuan dan harapan untuk memecahkan masalah (Belkin dalam Nicholas, 2000: 20). Dengan demikian, kebutuhan informasi adalah sebagai proses dalam memecahkan masalah yang terjadi dalam kesenjangan pengetahuan yang terjadi. Kesenjangan ini membutuhkan sumber-sumber yang tepat dalam memecahkan problematika yang ada dalam pengetahuan yang ingin dikaji lebih dalam dan menemukan penyelesaiannya.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti untuk kebutuhan informasi pemustaka di perpustakaan IAIN Batusangkar, pemustaka mencoba untuk selalu menunjukkan berbagai sumber informasi yang tersedia yang ada di perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, bahkan terkadang pemenuhan kebutuhan informasi yang diberikan tidak dapat secara optimal, dikarenakan keterbatasan informasi dari pihak pustakawan atau dari sumber informasi yang tersedia yang bisa dijadikan sebagai sumber rujukan yang lebih relevan dan beragam. Namun, pustakawan tetap mencoba mencari alternatif lain seperti, merujuk ke perpustakaan yang lain yang menyediakan sumber informasi yang tepat sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, dan memberikan *web-web* yang berkaitan dengan dengan kebutuhan pemustaka yang membutuhkan informasi tersebut. Tindakan ini dilakukan oleh pustakawan berdasarkan pemahaman yang dimiliki yang mencoba untuk mengoptimalkan kebutuhan informasi bagi setiap pemustaka, keragaman kebutuhan informasi pemustaka juga menjadi faktor utama

dalam memberikan semua sumber informasi yang ada. Akan tetapi usaha pustakawan dalam membantu pemustaka merupakan langkah yang tepat sebagai seorang pelayan informasi.

c. Analisis Pemustaka

Pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Ada berbagai jenis pemustaka seperti pelajar, mahasiswa, guru, dosen, karyawan dan masyarakat umum, tergantung dari jenis perpustakaan tersebut (Suwarno, 2009). Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah orang yang menggunakan perpustakaan, disini yang menjadi pemustaka menurut peneliti adalah mahasiswa jurusan ilmu perpustakaan, oleh sebab itu pemustaka disini lebih kepada kelompok keilmuan yang akan diteliti. Dari hasil observasi pemustaka yang khususnya mahasiswa ilmu perpustakaan ini mencoba untuk menjadi pemustaka yang lebih aktif dalam mencari sumber-sumber informasi yang tersebar di perpustakaan baik berupa dalam bentuk tercetak maupun dalam bentuk non cetak. Pemustaka juga memiliki karakteristik yang berbeda-beda ketika mencari suatu sumber informasi yang disesuaikan dengan kebutuhannya masing-masing. Dengan demikian, pemustaka disini lebih dititikberatkan kepada mahasiswa yang lebih aktif ketika mencari informasi dan memanfaatkan layanan dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa *hubungan two ways communication dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi pemustaka dilihat dari urgensi unsur-unsur dalam melakukan komunikasi dua arah untuk mengoptimalkan kebutuhan informasi pada perpustakaan IAIN Batusangkar, dilihat dari lima unsur yang menjadi pertimbangan yaitu Source-receiver, Encoding-decoding, Messages, Feedback, dan Noise*. kurangnya proses interaksi dalam komunikasi antara pustakawan dan pemustaka dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi memang menjadi unsur penting dalam sebuah perpustakaan, akan tetapi unsur ini jarang sekali dilakukan baik oleh pustakawan maupun pemustaka. Dengan demikian ke lima unsur dalam hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan dalam setiap unsur yang semestinya dilakukan oleh pustakawan dan pemustaka. Karena untuk mengoptimalkan kebutuhan informasi perlu ditingkatkan komunikasi dua arah. Karena dengan ada komunikasi dua arah yang efektif antara pustakawan dan pemustaka maka kebutuhan informasi bagi pemustaka akan tercapai semaksimal mungkin sesuai dengan kebutuhan dari pemustaka dalam mencari informasi di perpustakaan IAIN Batusangkar.

DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, A. K. (2011). Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka. *Jurnal Iqra'* Volume 05 No.01 (pp. 50-58). Diakses pada tanggal 21 September 2019, dari repository.uinsu.ac.id
- Batley, S. (2007). *Information Architecture for Information Professionals*. England: Chandos Publishing. Diakses pada 21 September 2019, dari <https://www.elsevier.com>
- Effendy, O. U. (2006). *Ilmu Komunikasi-Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____ dalam Rusdy. Deskripsi Teoritis Pola Komunikasi, Diakses pada tanggal 20 September 2019, dari digilib.unila.ac.id
- Ikzal., Muh. N. H, & Jumrana. (2016). Pola komunikasi pemustaka dan pustakawan di SMA Negeri 1 Wakorumba Selatan Kabupaten Muna. Diakses pada tanggal 21 September 2019, dari ojs.uho.ac.id
- Jayakusuma, Atma. (2018). Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar. Diakses pada 21 September 2019, dari repository.Uin-Alauddin.ac.id
- Laloo., & Tariat, B. (2002). *Information Needs, Information Seeking behaviour and Users*. New Delhi: Ess Ess Publication.
- Liliweri, A. (1997). *Komunikasi Antar Pribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, A. (2004). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nicholas, D. (2000). *Assessing information needs: tools, techniques and concepts for the internet age* (2nd Ed.) London: Aslib.
- Sendjaja.S.D. (2019). Proses Komunikasi. Modul 2. Diakses pada pada tanggal 23 September 2019 dari widyo.staff.gunadarma.ac.id
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarno NS (2006). *Mengenal Perpustakaan*. Jakarta: Jala Permata.
- Suwanto., & Ati, S. (1997). *Studi Tentang Kebutuhan dan Pencarian Informasi Bagi Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro dan Universitas Islam Sultan Agung Semarang*. Jakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia.
- Suwarno, W. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2017 Tentang Perpustakaan Pasal 20 dan 21 UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1995. Diakses pada tanggal 21 September 2019, Dari www.Bpkp.go.id.
- Uchjana , O. (2006). *Dinamika Komunika*s. Bandung: Remaja Rosdakarya.

