

**Pola Komunikasi Pustakawan dalam Mengatasi Perilaku Vandalisme di  
Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA)**

**Mega Aini Ananda Sihombing<sup>1</sup>, Anang Anas Azhar<sup>2</sup>, Indira Fatra Deni<sup>3</sup>**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Mega7ananda@uinsu.ac.id<sup>1</sup>, ananganas@uinsu.ac.id<sup>2</sup>, indirafatra@uinsu.ac.id<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the communication patterns of librarians in overcoming vandalism behavior in the Medan Area University (UMA) library. And to find out the communication barriers of librarians in overcoming vandalism behavior in the Medan Area University (UMA) library. The theory used in this research is the librarian's interpersonal communication theory. This type of research uses a qualitative method with a descriptive approach. The results of this study can be seen that the communication relationship of librarians in overcoming the vandalism behavior is good and good, and they provide each other with feedback and assistance in overcoming the vandalism behavior. The form of communication that occurs between librarians at the Medan Area University Library is interpersonal communication, namely direct communication by means of face to face or not, the type of communication carried out at the Medan Area University Library is formal communication, usually holding meetings to discuss progress and problems in the library, communication characteristics at the Medan Area University Library, namely face to face communication, then messages can be conveyed through verbal and non-verbal communication symbols. different priorities and different opinions so that the message conveyed is not in accordance with what is expected.*

**Keywords :** *Patterns of Communication, Librarian, Vandalism.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi pustakawan dalam mengatasi perilaku vandalisme di perpustakaan Universitas Medan Area (UMA). Untuk mengetahui kendala komunikasi pustakawan dalam mengatasi perilaku vandalisme di perpustakaan Universitas Medan Area (UMA). Teori yang digunakan di dalam penelitian ini adalah teori komunikasi interpersonal pustakawan. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa hubungan komunikasi pustakawan dalam mengatasi perilaku vandalisme tersebut baik dan bagus, dan mereka saling memberikan tanggapan dan bantuan dalam mengatasi perilaku vandalisme tersebut.

Bentuk komunikasi yang terjadi antar pustakawan di Perpustakaan Universitas Medan Area adalah komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi secara langsung dengan cara berhadapan muka atau tidak. Jenis komunikasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Medan Area yaitu komunikasi formal biasanya diadakannya rapat yang membicarakan kemajuan dan permasalahan dalam perpustakaan, karakteristik komunikasi di Perpustakaan Universitas Medan Area yaitu komunikasi secara tatap muka (*face to face*), kemudian pesan dapat disampaikan melalui simbol komunikasi verbal maupun non verbal. Kendala yang dihadapi sesama pustakawan dalam mengatasi perilaku vandalisme tersebut karena masalah jarak dan waktu yang mengakibatkan proses komunikasi jadi terhambat kemudian berbeda prioritas dan berbeda pendapat sehingga pesan yang disampaikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

**Kata Kunci :** *Pola Komunikasi, Pustakawan, Vandalisme*

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin canggih, perpustakaan mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan berita-berita yang selalu bisa diakses, untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, maka sebuah lembaga perpustakaan dituntut pula untuk bisa mengikuti perkembangan berita-berita atau informasi yang akan berpengaruh pada meningkatnya sumber berita atau informasi. Perpustakaan merupakan institusi pengelola karya tulis, cetak, atau karya rekam secara profesional menggunakan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka (UU No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1). Perpustakaan merupakan lembaga informasi, dalam proses manajemen terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, penganggaran, kepemimpinan, dan pengawasan. Pada pelaksanaannya seluruh hal di atas memerlukan interaksi pemimpin serta yang dipimpin. Hubungan kedua elemen ini mempengaruhi kinerja pustakawan yang amat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang berfungsi atas dasar kekuasaan untuk mengajak dan menggerakkan orang lain untuk melakukan aktivitas demi mencapai tujuan tertentu (Lasa, 2005).

Pada sebuah perpustakaan terdapat dua kategori yang sangat berperan yaitu pustakawan dan pemustaka. Berdasarkan Undang-undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, "Pustakawan ialah seorang yang mempunyai kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/pembinaan kepustakawanan dan memiliki tugas serta tanggung jawab melaksanakan pengolahan dan pelayanan perpustakaan". Sedangkan, "Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok, orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan". Perpustakaan mempunyai pengguna yang berlatarbelakang sosial, politik, ekonomi, serta budaya yang berkumpul menjadi satu untuk memanfaatkan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Pengguna perpustakaan yang disebut dengan pemustaka artinya perseorangan, kelompok atau grup yang terdiri atas beberapa orang, rakyat atau sebuah institusi yang memanfaatkan layanan serta fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan. Setiap pemustaka memiliki karakter yang berbeda-beda yang menjadi ciri khasnya. Pemustaka yang memanfaatkan koleksi perpustakaan tidak seluruhnya bersikap dan berperilaku sesuai aturan. Terkadang masih terdapat tindakan-tindakan yang bisa merusak koleksi antara lain mencoret-coret bacaan, melipat lembar buku, menyobek lembar halaman pada buku bahkan menghilangkan koleksi perpustakaan. Aktivitas tersebut bisa dikategorikan menjadi perilaku vandalisme atau perusakan yang dilakukan pada koleksi perpustakaan. Perilaku vandalisme ini tentunya merugikan perpustakaan, sebab koleksi yang dimiliki perpustakaan tidak dalam keadaan utuh.

Tetapi, jika dicermati lebih lanjut perilaku vandalisme ini dapat merugikan orang lain dan bahkan diri sendiri (Rahmawati G. N., 2014). Vandalisme adalah salah satu penyalahgunaan bahan pustaka yang terdapat di perpustakaan. Vandalisme cenderung ditimbulkan sebab kurangnya kesadaran pemustaka sebagai akibatnya bahan pustaka yang ada menjadi korban vandalisme. Adanya vandalisme ini salah satunya ditandai dengan banyaknya bahan pustaka yang memiliki *page* sudah tidak lengkap lagi. Kejahatan atau kriminalitas di dalam perpustakaan yang biasa disebut *book vandalism* atau perusakan terhadap buku dengan cara mencoret, menyobek, melipat halaman, mengotori buku, bahkan tindakan yang paling tidak terpuji yaitu melakukan pencurian buku diperpustakaan. Adanya berbagai bentuk tindakan vandalisme di perpustakaan disebabkan oleh beberapa faktor: (1) karena faktor lingkungan dan stress; (2) karena seseorang mengalami frustrasi, fase kebingungan (mayoritas dialami oleh remaja); (3) karena pemustaka atau pengguna (*user*) tidak bisa melawan petugas, sehingga langsung ke koleksi; (4) karena terbentuknya aturan atau tata tertib perpustakaan yang berlaku misalnya: tidak diizinkan fotocopy, dan ketentuan buku yang bisa dipinjam keluar; (5) karena pemustaka atau pengguna banyak dikecewakan oleh pelayanan perpustakaan; (6) karena pemustaka atau pengguna tidak bisa mendapatkan sesuai harapan (Marlini, 2013).

Perpustakaan sebagai sebuah organisasi tidak bisa melepaskan diri dari perubahan zaman yang secara otomatis menempatkan perpustakaan sebagai jantung dalam arti penggerak organisasi pendidikan. Sebagai organisasi, perpustakaan pun sangat memerlukan komunikasi. Komunikasi organisasi merupakan bentuk pertukaran pesan antara unit-unit komunikasi yang berada dalam organisasi tertentu. Tanpa adanya komunikasi dalam suatu organisasi perpustakaan, maka kerja sama tidak dapat dilakukan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi dalam organisasi perpustakaan. Komunikasi yang baik antar pustakawan akan membangun citra yang baik dalam pelayanan dan jasa, baik jasa dasar yang harus dilakukan setiap jenis perpustakaan. Kemampuan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki seorang manusia, sehingga orang sering beranggapan bahwa kemampuan berkomunikasi merupakan keterampilan

yang dimiliki oleh seorang manusia seiring dengan pertumbuhan baik fisik maupun mentalnya. Salah satu profesi yang sebagian besar aktivitasnya berhadapan langsung dan berkomunikasi dengan orang lain adalah pustakawan (Makarim, Pustakawan Idaman Pemakainya sebuah studi di Perpustakaan Nasional RI, 2006).

Kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi akan memberi peningkatan citra sebuah perpustakaan, hal ini dapat dilihat dari semua sistem kerja yang dilayani sesuai dan berjalan baik. Pustakawan harus memiliki berbagai keterampilan ahli, terutama keterampilan dibidang komunikasi. Dalam perpustakaan, jenis komunikasi yang terjadi antar pustakawan yaitu secara intraindividual (individu itu sendiri), interpersonal (antara dua atau lebih individu), *intraorganizational* (antara group atau sub-unit), dan *eskraorganizational* (antara dua atau lebih organisasi). Komunikasi memegang peranan yang sangat penting, hampir semua aktivitas pelayanan dan program kerja dilingkungan perpustakaan tidak terlepas dari interaksi/komunikasi dalam berbagai cara: baik secara verbal, tulisan, gestur, ataupun komunikasi yang lainnya.

Komunikasi dapat melibatkan semua pihak, bahwa tanpa adanya komunikasi, suatu lembaga organisasi tidak dapat berjalan dengan efektif dan efisien (Syaiuddin, 2019). Untuk mendapatkan citra pustakawan dan perpustakaan, mereka sangat intensif dalam berkomunikasi sebagai peningkatan kinerja dan tanggung jawab serta dalam menjalankan tugas utamanya. Proses komunikasi yang baik harus didukung oleh penggunaan pola komunikasi yang baik dan benar agar ide, gagasan, keinginan yang disampaikan oleh satu pihak pada pihak lain dapat dipahami dan dilaksanakan demi kepentingan bersama dalam kehidupan organisasi. Untuk melancarkan komunikasi yang baik dalam sebuah organisasi, maka seorang pimpinan atau *manager* memerlukan pola komunikasi dan kerja sama yang baik, dimana interaksi antara bagian satu dengan yang lain berjalan secara dinamis dan harmonis. Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa koleksi di perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) mengalami kerusakan dan harus di perbaiki. Kerusakan tersebut disebabkan oleh pengguna perpustakaan. Pengguna perpustakaan yang memanfaatkan koleksi perpustakaan tidak semua bersikap dan berperilaku sesuai dengan aturan.

Namun masih ada tindakan yang dapat merusak koleksi di antaranya mencoret-coret bacaan, melipat lembaran buku, membasahi buku, menyobek lembaran halaman pada buku, dan menghilangkan koleksi perpustakaan. Tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai perilaku vandalisme atau perusakan pada koleksi perpustakaan. Komunikasi dalam organisasi biasanya ditandai oleh struktur yang menghubungkan antara jabatan yang ada dalam organisasi tersebut. Kaitannya dengan ini, perpustakaan Universitas Medan Area merupakan salah satu kelompok perpustakaan yang ada di daerah Sumatera Utara, perangkat yang ada dalam organisasi ini yaitu seluruh pustakawan yang bekerja di perpustakaan sebagai pelaksana berjalannya program-program kerja, untuk menjalankan tugas tersebut,

maka pemimpin harus membangun komunikasi yang efektif. Sebaliknya staf dan pustakawan harus memberikan hal yang sama pula agar keduanya berjalan sinergis untuk menuju pencapaian cita-cita yang diharapkan.

Berdasarkan permasalahan di atas, melihat begitu pentingnya proses komunikasi dalam sebuah organisasi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pola Komunikasi Pustakawan Dalam Mengatasi Perilaku Vandalisme di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA)”.

## **METODE PENELITIAN**

Menurut (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, 2019) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian berhubungan erat dengan prosedur, teknik, alat serta desain penelitian yang digunakan. Desain penelitian harus cocok dengan pendekatan penelitian yang dipilih. Prosedur, teknik, serta alat yang digunakan dalam penelitian harus cocok pula dengan metode penelitian yang ditetapkan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/deduktif, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pemahaman makna dan mengonstruksi fenomena dari pada generalisasi (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, 2019). Dalam upaya mencari dan mengumpulkan data yang akurat, penelitian yang penulis lakukan bersifat kualitatif pendekatan deskriptif dengan fokus penelitian yaitu “Pola Komunikasi Pustakawan Dalam Mengatasi Perilaku Vandalisme di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA)”.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Pola Komunikasi**

Pola merupakan suatu bentuk struktur yang tetap. Kemantapan dari serangkaian unsur tentang suatu gejala dan mampu untuk menggambarkan gejala itu sendiri disebut sebagai pola dalam kamus antropologi (Aryono, Kamus Antropologi, 1985). Jadi dapat diartikan bahwa pola merupakan sistem kerja atau susunan unsur dari cara kerja suatu perilaku yang kemudian dapat digunakan untuk menjelaskan perilaku tersebut. Sedangkan istilah komunikasi berasal dari bahasa latin “*communicatos*” yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya *communis* yang bermakna umum atau bersama-sama (Fajar, 2009). Everett M. Rogers seorang pakar sosiologi pedesaan Amerika mengemukakan bahwa “Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam”. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa

pola komunikasi adalah gambaran dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan tepat, sehingga pesan yang dimaksud dapat tersampaikan atau dapat mudah dipahami.

Komunikasi pustakawan terdiri dari dua suku kata, komunikasi dan pustaka, kedua suku kata ini memiliki arti yang berbeda, akan tetapi memiliki hubungan yang sangat erat antara kedua suku kata tersebut. Jika dalam perpustakaan tidak ada komunikasi, perpustakaan tidak dapat berjalan sebagai mana mestinya, karenanya perpustakaan sangat bergantung dengan ilmu komunikasi. Komunikasi merupakan bagian penting dalam keberlangsungan sebuah lembaga organisasi termasuk lembaga dalam perpustakaan. Tanpa adanya komunikasi, maka kerja sama dalam sebuah organisasi tidak dapat dilakukan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi dalam perpustakaan. Karena jasa dasar yang harus dilakukan setiap jenis perpustakaan adalah pemberian informasi, penyediaan informasi khusus, bantuan dalam penelusur dokumen, bantuan dalam menggunakan katalog, bantuan menggunakan buku referensi. Begitu besar beban dan tanggung jawab seorang pustakawan, maka pelayanan yang prima merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan kegiatan perpustakaan (Khatibah, Komunikasi Pustakawan, 2014).

### **Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai jantungnya universitas, karena tanpa perpustakaan tersebut maka proses pelaksanaan pembelajaran mungkin menjadi kurang optimal. Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut dengan "*research library*" atau perpustakaan penelitian karena memang fungsi utamanya untuk sarana meneliti, dan meneliti merupakan salah satu kegiatan utama di perguruan tinggi (Sutarsono, 2006). Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi yang berfungsi menyediakan serta menyebarkan informasi guna membantu perguruan tinggi tersebut mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat). Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan membantu tercapainya tujuan perguruan tinggi (Basuki, 1993).

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan Universitas, Institut, Sekolah Tinggi, Akademi, Fakultas, Departemen, Jurusan, dan lembaga lain yang posisinya berada di bawah naungan perguruan tinggi (Saleh, 1995). Perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unsur penunjang yang merupakan perangkat kelengkapan dibidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Soeatminah, 1992). Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang dibangun untuk mengembangkan informasi dan pengetahuan yang dikelola oleh suatu lembaga pendidikan dan memenuhi kebutuhan *civitas academica* perguruan tinggi yang bersangkutan.

### **Komunikasi Interpersonal Pustakawan**

Komunikasi interpersonal merupakan suatu kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari, namun tidaklah mudah memberikan definisi yang dapat diterima semua pihak. Sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi interpersonal juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi ahli-ahli komunikasi yang memberikan batas pengertian. Menurut Devito, komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampak dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera (Devito, 1986). Jadi komunikasi interpersonal merupakan suatu proses penyampaian informasi atau pesan antara dua orang atau lebih yaitu antara komunikator dan komunikan maupun sebaliknya yang dalam suatu kelompok kecil dengan tujuan agar informasi yang disampaikan dapat saling dipahami.

### **Vandalisme**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia vandalisme adalah perbuatan merusak dan menghancurkan hasil karya seni dan barang lainnya (keindahan alam dsb). Penyalahgunaan koleksi seperti memberi tanda tertentu, mencoret-coret yang tidak berarti, penyobekan dan pencurian dapat dimasukkan dalam perilaku vandalisme (Efriza, Strategi Manajemen Perpustakaan dalam Menghadapi Vandalisme, 2015). Vandalisme adalah kerusakan pada koleksi perpustakaan, perabot, atau fasilitas perpustakaan yang dilakukan dengan sengaja, dan biasanya dimotivasi oleh kemarahan atau kebencian dari pelaku.

Vandalisme pada koleksi tercetak perpustakaan dapat berupa mencoret-coret pada lembaran buku, penandaan dengan *highlighter* berwarna, catatan pendek pada sisi kalimat, membuat komentar pada bagian margin kalimat atau kutipan tertentu. Hal yang lebih serius adalah hilangnya buku perpustakaan secara sengaja. Biasanya tindakan vandalisme ini terjadi karena tidak adanya rasa hormat pemustaka pada fasilitas dan properti umum (Suhaila, Perilaku dalam Memperlakukan Koleksi Perpustakaan: Studi kasus di Perpustakaan Universitas Indonesia, 2017). Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa vandalisme adalah tindakan kejahatan yang disengaja terhadap koleksi perpustakaan seperti mencoret, merobek, melipat halaman, mencuri buku, dan memanfaatkan kartu anggota perpustakaan milik orang lain.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil temuan dari wawancara yang dilakukan dengan berpedoman pada pertanyaan penelitian yang menjadi teknik wawancara dan observasi langsung oleh peneliti turun ke lapangan dengan tujuan agar peneliti akan dapat mengetahui data dan mendapatkan dokumentasi secara langsung sehingga akan memudahkan peneliti dalam menganalisis permasalahan dalam penelitian.

**Pola Komunikasi Pustakawan Dalam Mengatasi Perilaku Vandalisme di Perpustakaan Universitas Medan Area**

Komunikasi dilakukan antara dua orang atau lebih dan terjadi kontak langsung dalam percakapan. Komunikasi juga dapat berlangsung dengan berhadapan muka atau melalui media komunikasi misalnya dengan melalui *handphone*. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dari pustakawan Universitas Medan Area bagaimana bentuk-bentuk komunikasi yang dilakukan sesama pustakawan dalam mengatasi perilaku vandalisme. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pustakawan yang ada di perpustakaan Universitas Medan Area adalah :

*“Kami para pustakawan disini melakukan komunikasi dengan dua arah dan kami juga kadang melakukan komunikasi melalui media handphone yaitu whatsapp grup tetapi tergantung kondisi iya kalau memang pakai media iya kami pakai media handphone kemudian setelah itu baru kami ketemu langsung (rapat) kami obrolin masalahnya itu tadi dan menurut kami komunikasi secara langsung agar lebih bisa dipahami dan tidak salah pengertian”.*

Disamping itu bentuk komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung secara dialogis antara dua orang atau lebih. Komunikasi yang dilakukan tidak mencakup aspek-aspek isi pesan dipertukarkan tetapi juga meliputi hubungan dan adanya saling ketergantungan antara pihak-pihak yang berkomunikasi kemudian pola komunikasi apa yang paling efektif untuk berkomunikasi dengan pustakawan lainnya agar timbul hubungan kerja yang baik.

Hal ini sesuai dengan pernyataan para pustakawan di perpustakaan Universitas Medan Area sebagai berikut: *“Pola komunikasi yang paling efektif itu iya komunikasi secara langsung sehingga pesan yang disampaikan dapat mudah dipahami dan dimengerti antara pustakawan satu dengan pustakawan lainnya tetapi di kondisi tertentu iya kami komunikasi melalui media tetapi tetap saja komunikasi yang paling efektif itu iya komunikasi secara langsung (tatap muka)”.* Komunikasi antar pustakawan merupakan hal yang penting dalam pengembangan layanan kepada pemustaka karena bukan semata-mata di perpustakaan peralatan dan teknologi saja yang dibutuhkan dalam pengembangan perpustakaan. Komunikasi yaitu suatu proses untuk menyampaikan informasi dari satu orang ke orang lain dengan tujuan untuk menciptakan pemahaman bersama, dalam hal ini tentunya memerlukan informasi yang lebih mendalam mengenai bagaimana hubungan komunikasi antar pustakawan di perpustakaan Universitas Medan Area dalam mengatasi perilaku vandalisme .

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pustakawan yang ada di perpustakaan Universitas Medan Area adalah :

*“Hubungan komunikasi di perpustakaan ini antar sesama pustakawan lancar-lancar saja dan bagus tapi tidak ada yang lebih spesifik hanya sekedar lisan saja dan*

*kami pun saling komunikasi dan kalau tidak ada kepentingan iya tidak juga, kami disini pun sudah seperti berjalan-jalan sendiri dan terkait hubungan komunikasinya dalam mengatasi vandalisme baik dan biasanya kita melalui rapat kemudian disampaikan masalahnya baru kira cari solusinya sama-sama.”*

Komunikasi antar pustakawan dalam mengatasi perilaku vandalisme sangat penting karena mampu menjaga hubungan baik antara satu dan lainnya. Salah satu tujuan komunikasi yaitu mengungkapkan perhatian kepada orang lain. Seperti halnya seseorang berkomunikasi dengan cara tersenyum, melambaikan tangan, dan sebagainya. Komunikasi dimaksudkan untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain untuk menghindari kesan sebagai orang yang cuek atau tertutup.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pustakawan yang ada di perpustakaan Universitas Medan Area adalah: *“Perilaku vandalisme merupakan perilaku yang merusak bahan pustaka sejauh ini kalau melihat secara langsung belum pernah iya tetapi kalau memang saya melihat secara langsung dan benar-benar melakukan kerusakan (vandalisme) tersebut iya langsung saya tegur tetapi dengan bahasa yang baik dan sopan sehingga tidak menyinggung perasaan orang lain atau pemustaka.”*. Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Fahri yaitu sebagai berikut:

*“Sejauh ini saya tidak pernah melihat secara langsung kebanyakan dari mahasiswa yang meminjam buku mereka memberi tahu bukunya itu koyak jadi ibaratnya mereka meminjam buku tapi pas di balikkan bukunya itu seperti ini.”*

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku vandalisme merupakan tindakan kejahatan yang disengaja terhadap suatu bahan koleksi yang ada di perpustakaan dan mereka belum pernah melihat secara langsung pemustaka yang melakukan tindakan vandalisme tersebut dan jika mereka melihat secara langsung iya pasti mereka tegur dengan kata-kata yang sopan dan tidak menyinggung perasaan pemustaka.

Pustakawan di Perpustakaan Universitas Medan Area hubungan komunikasinya baik komunikasi antar pustakawan merupakan hal yang penting dalam pengembangan layanan kepada pemustaka karena bukan semata-mata di perpustakaan peralatan dan teknologi saja yang dibutuhkan dalam pengembangan perpustakaan. Komunikasi yaitu suatu proses untuk menyampaikan informasi dari satu orang ke orang lain dengan tujuan untuk menciptakan pemahaman bersama. Komunikasi antar pustakawan dalam mengatasi perilaku vandalisme sangat penting karena mampu menjaga hubungan baik antara satu dan lainnya. Salah satu tujuan komunikasi yaitu mengungkapkan perhatian kepada orang lain. Seperti halnya seseorang berkomunikasi dengan cara tersenyum, melambaikan tangan, dan sebagainya. Komunikasi dimaksudkan untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain untuk menghindari kesan sebagai orang yang cuek atau tertutup. Efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang

dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

### **Kendala Komunikasi Pustakawan Dalam Mengatasi Perilaku Vandalisme di Perpustakaan Universitas Medan Area**

Komunikasi pada perpustakaan dapat dilihat dari beberapa kendala, yaitu masalah teknis, semantik dan efektivitas dalam transfer berita. Masalah teknis menyangkut teknis pengiriman berita dan masalah semantik, masalah pengertian berita. Sedangkan masalah efektivitas menyangkut seberapa jauh efektivitas pengiriman berita. Dengan demikian timbulnya masalah tersebut maka timbullah usaha untuk memecahkan masalah komunikasi melalui kajian teoritis maupun eksperimental. Dalam hal ini peneliti bertanya kepada informan. Komunikator merupakan pihak yang bertindak sebagai pengirim pesan dalam proses komunikasi. Komunikator tidak hanya berperan sebagai pengirim pesan saja tetapi juga memberikan sebuah respons atau tanggapan dan menjawab dari proses komunikasi yang sedang berlangsung, baik itu secara langsung maupun tidak langsung.

Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yaitu :

#### **a. Gangguan Efektivitas Dalam Transfer Berita**

Gangguan efektivitas dalam transfer berita adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau yang bersifat fisik. Dengan berupa pertanyaan apakah kendala yang dihadapi dalam berkomunikasi antar pustakawan dalam mengatasi perilaku vandalisme. Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti dengan pustakawan yang ada di perpustakaan Universitas Medan Area adalah:

*“Kendalanya kita berbeda pendapat, berbeda prioritas kemudian balik lagi ke peraturan kaidah-kaidah perpustakaan itu dan kurang koordinasi kemudian jarak iya karena kita kan dua cabang ini perpustakaan nya misalnya kita ingin cepat nah yang dicabang tidak bisa cepat itu sih kendalanya.”*

Berdasarkan uraian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa mereka mendapat perbedaan satu pustakawan menyatakan masalahnya itu berbeda pendapat dan berbeda prioritas, satu pustakawan menyatakan tidak ada masalah, dan tiga pustakawan menyatakan masalahnya karena jarak dan waktu. Jadi penulis simpulkan bahwa kendala yang terjadi yaitu masalah jarak dan waktu dalam mengatasi perilaku vandalisme tersebut. Dari hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan bahwa kendala dalam berkomunikasi di perpustakaan Universitas Medan Area itu hanyalah terjadi jika ada perbedaan pendapat namun hal itu tidak ubah lagi dengan bahwa pustaka rumah harus ikut peraturan yang ada di perpustakaan dapat kita lihat bahwa perbedaan pendapat itu hal yang wajar namun mereka tidak pernah saling menjatuhkan ataupun tidak saling mendukung di perpustakaan Universitas Medan Area dan melakukan interaksi dengan baik.

b. Gangguan Semantik

Gangguan semantik ini berkaitan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan semantik terjadi dalam salah pengertian. Apakah ada di antara pustakawan di lingkungan perpustakaan Universitas Medan Area yang cara bicaranya kurang dipahami oleh pustakawan lain? Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti dengan pustakawan yang ada di perpustakaan Universitas Medan Area adalah:

*“Menurut saya ada tapi iya itu tidak berpengaruh kepada kinerja saya dan ada yang bicaranya kurang saya pahami tapi iya baik lagi ke diri kita masing-masing sih mungkin hanya perasaan saya aja kali iya”* Kemudian hasil dari wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Dicky, Fahri, dan Husnul adalah sebagai berikut : *Tidak ada, saya rasa disini cukup baik semua dalam menyampaikan pesan dan berbahasa dengan baik, semua cukup mudah dan dimengerti apa yang di sampaikan dan apa yang kita sampaikan pasti diterima baik oleh pustakawan lainnya.”*

Berdasarkan dari hasil penelitian dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa mereka semua berbicara dengan baik dan sopan juga dengan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti oleh penerima pesan dan ada juga yang tidak mengerti apa yang dibicarakan oleh komunikator tetapi itu tidak berpengaruh kepada kinerja pustakawan yang ada di perpustakaan.

c. Kepentingan

Dengan kepentingan ini, membuat orang selektif dalam menanggapi pesan. Orang hanya menanggapi yang ada hubungannya dengan kepentingannya. Apakah ada pustakawan yang berkomunikasi dengan pustakawan lainnya hanya sekedar menyelesaikan kepentingannya saja? Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti dengan pustakawan yang ada di perpustakaan Universitas Medan Area adalah:

*“Tidak ada karena kami tidak berkepentingan pun kami tetap berkomunikasi, tidak ada yang seperti itu tapi itu tidak sering terjadi dan kami pun disini sifatnya itu semua friendly jadi tidak hanya karena kepentingan pun kami saling berkomunikasi.”*

Berdasarkan hasil penelitian observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa mereka tidak ada berkomunikasi hanya sekedar menyelesaikan urusan pribadi karena mereka semua selalu berkomunikasi kapan saja dan dimana saja jika mereka membutuhkan komunikasi tersebut. Mereka selalu interaksi dengan baik tidak ada yang lebih membandingkan urusan pribadi selalu berinteraksi dan berkomunikasi dengan pustakawan lain. Mereka tidak juga membahas tentang hal pustakawan lainnya mereka tidak pernah melakukan komunikasi hanya untuk kepentingan pribadi mereka namun mereka selalu berinteraksi dengan berbagi informasi ataupun menerima saran-saran dari pustakawan lain tentang hal pekerjaan yang tidak mereka pahami, disini dapat dilihat bahwa komunikasi atau lebih

mementingkan urusan pribadi perpustakaan Universitas Medan Area sangat terjaga dengan baik.

d. Prasangka

Prasangka merupakan salah satu hambatan berat bagi suatu komunikasi, emosi memaksa kita untuk menarik kesimpulan atas dasar salah sangka tanpa menggunakan pikiran yang rasional. Sesuatu yang objektif akan dinilai secara negatif, seperti yang penulis peroleh dari informan mengenai kepala perpustakaan tentang perhatian yang belum setara dengan sesama pustakawan.

Berdasarkan hasil wawancara oleh peneliti dengan pustakawan yang ada di perpustakaan Universitas Medan Area adalah:

*“Untuk saat ini sudah seimbang tidak tahu untuk ke depannya cuman kalau perhatian ke pegang program itu lebih sering berkomunikasi karena memang itu yang lebih di atas kepentingannya. Jadi kalau untuk ke pustakawan itu sudah seimbang saling kerja sama juga dengan pustakawan lainnya.”*

Berdasarkan dari hasil penelitian observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa mengenai prasangka, penulis peroleh informasi dari informan mengenai kepala perpustakaan baik dalam kinerja telah dilakukannya. Kepala perpustakaan sudah seimbang dalam memberikan perhatian kepada seluruh pustakawan. Tidak ada yang dibeda-bedakan karena di perpustakaan ini selalu berbagi tidak pernah yang ada namanya tidak seimbang. Namun dari pendapat pustakawan mereka tidak tahu bagaimana ke depannya, hingga saat ini masih seimbang, dapat kita lihat bahwa kepala perpustakaan dapat bersikap adil dan bijaksana.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah pola komunikasi yang terjadi antar pustakawan berupa pola komunikasi sirkular. Model komunikasi sirkular yaitu komunikasi yang ditandai adanya unsur *feedback*. Pola komunikasi sirkular di Perpustakaan Universitas Medan Area memiliki komponen-komponen yang terdiri dari: bentuk-bentuk komunikasi di Perpustakaan Universitas Medan Area, jenis komunikasi di Perpustakaan Universitas Medan Area, dan karakteristik komunikasi di Perpustakaan Universitas Medan Area. Penulis mendapat hasil wawancara dari lima orang informan menyatakan hubungan komunikasi pustakawan dalam mengatasi perilaku vandalisme tersebut baik dan bagus, karena komunikasi pustakawan dalam mengatasi perilaku vandalisme sangat penting dan mampu menjaga hubungan baik antara satu dan lainnya. Mereka saling memberikan tanggapan dan bantuan dalam mengatasi perilaku vandalisme tersebut. Bentuk komunikasi yang terjadi antar pustakawan di Perpustakaan Universitas Medan Area adalah komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi yang terjadi antar

komunikator dengan komunikasi secara langsung dengan cara berhadapan muka atau tidak.

Jenis komunikasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Medan Area yaitu komunikasi formal, pola komunikasi formal biasanya diadakan rapat yang membicarakan kemajuan dan permasalahan dalam perpustakaan. Karakteristik komunikasi di Perpustakaan Universitas Medan Area, yaitu komunikasi secara tatap muka (*face to face*). Kemudian pesan dapat disampaikan melalui simbol komunikasi verbal maupun non verbal. Kendala komunikasi pustakawan dalam mengatasi perilaku vandalisme di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA) dapat dilihat dari beberapa kendala, yaitu masalah teknis, semantik dan efektivitas dalam transfer berita. Masalah teknis menyangkut teknis pengiriman berita dan masalah semantik, masalah pengertian berita. Sedangkan masalah efektivitas menyangkut seberapa jauh efektivitas pengiriman berita. Dengan demikian timbulnya masalah tersebut maka timbullah usaha untuk memecahkan masalah komunikasi melalui kajian teoritis maupun eksperimental. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dapat ditarik kesimpulan dari lima orang informan bahwa kendala yang dihadapi sesama pustakawan dalam mengatasi perilaku vandalisme mengenai masalah jarak dan waktu yang mengakibatkan proses komunikasi jadi terhambat. Kemudian masalah lainnya berbeda prioritas dan berbeda pendapat sehingga pesan yang disampaikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustine, T. S. (2021). *Pola Komunikasi Organisasi Pustakawan dan Guru Dalam Pemberian Layanan Prima Perpustakaan. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol.17, No. 1, 72-84.
- Astiardi, A. (2018). *Komunikasi Interpersonal Dalam Pengelolaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.*
- Astuti, N. I. (2013). *Pola Komunikasi Antara Kepala Sekolah Dan Tenaga Perpustakaan Sekolah di Perpustakaan SMA Negeri 1 Cangkringan Yogyakarta. Fakultas Adab dan Ilmu Budaya: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.*
- Kusuma, A. W. (2018). *Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar. Fakultas Adab dan Humaniora: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.*
- Syaifuddin, M. (2019). *Komunikasi Antar Pustakawan Dalam Menjalankan Tugas Layanan Di UPT Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin. Jambi.*
- Aryono, S. (1985). *Kamus Antropologi*. Jakarta: Persindo.

- Basuki, S. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Daryono. (2010). Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Tindakan Vandalisme Koleksi Perpustakaan dan Uapaya Pencegahannya.
- Daryono. (2010). *Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Tindakan Vandalisme Koleksi Perpustakaan dan Uapaya Pencegahannya*. Majalah Media Pustakawan Vol 17, No 1 dan 2.
- Devito, J. A. (1986). *The Interpersonal Communication Book*. New York: Harper & Row.
- Effendy, O. U. (2008). *Ilmu Komunikasi, Teori & Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Efriza, E. (2015). *Strategi Manajemen Perpustakaan dalam Menghadapi Vandalisme*. Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan. Vol.3, No.1.
- Fajar, M. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori danPraktek*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Faramodyta, M. B. (2013). *Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Tindakan Vandalisme Dikantor Arsip Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Padang*. Jurnal Ilmu Informasi perpustakaan dan Kearsipan. Vol.2, No.1.
- Fatmawati, E. (2017). *Vandalisme Perpustakaan Media Informasi*. Yogyakarta: Perpustakaan UGM.
- Handoyo, E. M. (2012). *Membangun Profesionalisme Pustakawan Indonesia dengan Pendekatan Continung Profesional Development*.
- Hermawan, Z. Z. (2006). *Etika Pustakawan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Khatibah. (2014). *Komunikasi Pustakawa*. Jurnal Iqra Vol.08 No.1.
- Lasa, H. (2005). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Makarim, L. (2006). *Pustakawan Idaman Pemakainya sebuah studi di Perpustakaan Nasional RI*, Media Pustakawan. Muhammad, A. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noerhayati, S. (1978). *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung: Alumni. Perpustakaan Nasional. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No.11 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Teknis Jabatan.