

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial yang mana dalam kehidupan sehari-hari, mereka harus selalu berinteraksi dengan orang lain dalam suatu proses bersosialisasi. Hal yang paling mendukung dalam melakukan proses sosialisasi adalah dengan cara berkomunikasi. Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan suatu maksud tertentu dari satu pihak kepada pihak lain agar maksud si pemberi komunikasi dapat dimengerti oleh si penerima komunikasi sehingga si penerima komunikasi mendapatkan kepuasan atas informasi yang diterimanya dari si pemberi informasi.

Perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha dapat dikatakan berhasil jika mahasiswa/i pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha mendapatkan kepuasan dalam berkunjung di perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha. Kepuasan mahasiswa itu dapat tercapai jika ada komunikasi yang efektif yang terjadi antara karyawan dan mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi. Para mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi akan semakin giat menggunakan fasilitas yang disediakan di perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha jika mereka mendapatkan kepuasan atas pelayanan karyawan perpustakaan terintegrasi melalui komunikasi yang terjadi antara karyawan dengan

mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha.

Agar kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha dapat terpenuhi maka harus didukung dengan komunikasi yang baik yang terjadi antara karyawan dan mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha.

Kepuasan yang diharapkan mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha adalah dalam beberapa hal seperti jumlah buku, majalah, dan jurnal yang mencukupi dan terbitan edisinya yang terbaru juga ada, peletakan posisi rak ataupun buku yang tidak terlalu tinggi dan pencarian buku yang mudah dengan pengelompokan yang tepat, jumlah komputer yang seimbang dengan jumlah mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha sehingga tidak antri terlalu lama.

Tersedianya tempat fotokopi dalam ruangan sehingga mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha tidak perlu turun ke lantai 1 hanya untuk fotokopi, denda keterlambatan yang jangan terlalu mahal, buku boleh diperpanjang lebih dari 2 kali, di setiap lokasi/ rak diberi tanda atau penunjuk agar memudahkan mahasiswa dalam mencari buku yang di butuhkan, suasana perpustakaan yang tidak bising karena mengganggu konsentrasi, dan ruang audio visual yang menunjang jumlah mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha juga

merupakan hal yang diinginkan mahasiswa dari perpustakaan untuk mencapai kepuasan yang diinginkan.

Kenyataannya dalam perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha, cukup banyak mahasiswa yang mengeluh tentang jumlah buku yang terlalu sedikit begitu pula dengan jurnal dan majalah yang ada, peletakan buku yang terlalu tinggi, suasana perpustakaan yang bising, kurangnya komputer yang tersedia sehingga mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha harus menunggu lama untuk mendapatkan giliran, tidak adanya tempat fotokopi, ruang tunggu audio visual yang kurang memadai sehingga mahasiswa harus menunggu di luar ruangan.

Perpanjangan buku yang hanya bisa di perpanjang maksimal 1 kali, denda yang bisa mencapai puluhan ribu bahkan ratusan ribu rupiah, tidak setiap rak diberi tanda untuk memudahkan mencari buku sehingga mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha menghadapi kesulitan dalam mencari buku yang di butuhkan, terbitan buku baru seringkali tidak ada sehingga mahasiswa kesulitan mencari informasi dalam mengerjakan tugasnya, penempatan buku yang belum teratur, dan pelayanan yang masih kurang memuaskan seperti hanya beberapa staf karyawan yang bisa dimintai tolong.

Perbedaan-perbedaan atas hal yang diharapkan dan kenyataannya akan menyebabkan kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha menurun. Hal yang dapat menurunkan kepuasan mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan adalah suasana dan tingkat

komunikasi yang terjadi antara mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha, karyawan, dan staf perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha. Mereka akan cenderung merasa tidak tenang dalam melaksanakan aktivitas mereka sehingga membawa dampak negatif bagi realisasi tujuan perpustakaan.

Hal-hal yang diuraikan di atas menarik untuk dilakukan penelitian terhadap perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha dengan judul yang dipilih untuk penyusunan skripsi ini adalah: **"Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan pada Universitas Kristen Maranatha di Bandung"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Komunikasi antar karyawan dan antara karyawan dengan mahasiswa dan kepuasan mahasiswa dalam perpustakaan merupakan suatu bagian dari manajemen yang sedemikian mendasar sehingga perlu ditelaah lebih lanjut tentang fungsi-fungsinya dalam organisasi (dalam hal ini perpustakaan).

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang berkaitan dengan hal tersebut sebagai berikut ini.

- Bagaimana proses dan sistem komunikasi yang diterapkan pada perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha?
- Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha?

- Apakah komunikasi mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk menyelesaikan skripsi dalam rangka sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Kristen Maranatha.

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut ini.

- Mengetahui bagaimana proses dan sistem komunikasi yang diterapkan di perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha.
- Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha.
- Mengetahui apakah komunikasi mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan terhadap perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha diharapkan dapat menghasilkan kegunaan bagi:

- ◆ penulis dalam menambah wawasan ilmu dengan berusaha mendapatkan data dan informasi yang objektif dan berhubungan dengan masalah penelitian yang akan berguna bagi penulis di kemudian hari.
- ◆ perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha itu sendiri sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan semua hasil-hasil positif yang didapat dan dapat menjadi masukan yang baik untuk memperbaiki kelemahan yang ada.
- ◆ masyarakat dalam perkembangan ilmu yaitu sampai sejauh mana teori manajemen diterapkan dalam praktek dan kenyataan yang sebenarnya tentang komunikasi organisasi.
- ◆ pihak-pihak lainnya yang membutuhkan (sebagai bahan pengetahuan) dalam memperluas wawasan tentang peran komunikasi perpustakaan terintegrasi pada umumnya.

1.5 Rerangka Penelitian

Setiap kegiatan yang dilakukan dalam perpustakaan terintegrasi berupaya agar tujuan perpustakaan terintegrasi dapat tercapai. Untuk mencapai tujuan tersebut, suatu perpustakaan harus dapat mengelola para karyawan agar mereka dapat bekerja secara efektif dan efisien sesuai dengan harapan organisasi. Tujuan komunikasi dalam perpustakaan terintegrasi adalah untuk mengadakan perubahan, untuk mempengaruhi tindakan.

Koontz (1994) mengemukakan bahwa komunikasi adalah sebagai penyampaian informasi dari pengirim kepada penerima yang mana informasi tersebut dapat dimengerti oleh penerima.

Stoner (1996) mengemukakan Model Komunikasi Sederhana. Model ini menunjukkan 3 elemen penting dari komunikasi, jika salah satu elemen ini hilang maka tidak akan terjadi komunikasi. Contohnya adalah apabila kita ingin menyampaikan sebuah pesan kepada seseorang tetapi apa yang disampaikan, tidak didengar atau diterima oleh orang yang bersangkutan maka tidak ada komunikasi yang terjadi. Komunikasi diatas menekankan kepada dua unsur, yaitu pesan yang dikirimkan dengan pesan yang diterima. Besarnya perbedaan antara kedua unsur tersebut menunjukkan penyimpangan dalam komunikasi.

Stoner (1996) mengemukakan bahwa komunikasi terdiri dari beberapa arah, diantaranya sebagai berikut ini.

- Komunikasi ke bawah (*Downward Communication*)

Komunikasi yang mengalir dari orang pada jenjang hirarki yang lebih tinggi ke jenjang yang lebih rendah. Bentuk yang paling umum adalah instruksi mengenai pekerjaan yang harus dilakukan bawahan, memo resmi, pernyataan tentang kebijakan organisasi, prosedur, pedoman kerja, dan pengumuman perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha.

- **Komunikasi ke atas (*Upward Communication*)**
Komunikasi yang mengalir dari komunikator yang berjenjang lebih rendah dalam organisasi daripada penerima. Bentuk umumnya antara lain adalah kotak saran, prosedur naik banding, serta pengaduan akan keluhan-keluhan mahasiswa kepada karyawan perpustakaan.
- **Komunikasi horizontal (*Horizontal Communication*)**
Komunikasi yang mengalir melintasi berbagai fungsi dalam organisasi. Komunikasi ini diperlukan untuk mengkoordinasi dan mengintegrasikan berbagai fungsi organisasi tersebut. Komunikasi ini terjadi antara karyawan dengan jenjang hirarki atau kedudukan yang setingkat dalam struktur organisasi.
- **Komunikasi diagonal (*Cross Communication*)**
Komunikasi bersilang melintasi fungsi dan tingkatan dalam organisasi. Komunikasi diagonal adalah kombinasi antara komunikasi horizontal dengan komunikasi vertikal, yaitu merupakan komunikasi antar karyawan yang berbeda bagian atau departemen.

Arah komunikasi di atas merupakan kerangka komunikasi di dalam tubuh organisasi. Keempat arah komunikasi tersebut tidak dapat berjalan dengan baik apabila komunikasi yang dilakukan tidak efektif. Hal ini akan menyebabkan kemacetan dalam proses komunikasi dan akhirnya menimbulkan penyimpangan komunikasi.

Pelaksanaan komunikasi yang efektif antara karyawan dengan mahasiswa pengunjung perpustakaan antara lain dengan sikap mau mendengarkan satu sama lain, masukan serta keluhan sebagai ungkapan ketidakpuasan mahasiswa dapat menghilangkan penyimpangan komunikasi dalam organisasi.

Komunikasi yang efektif menurut Schermerhorn, Hunt, dan Osborn (1994) adalah komunikasi yang terdapat kesatuan dan kesamaan arti antara pesan yang dikirim oleh seseorang (*sender*) dengan pesan yang diterima oleh orang lain (*receiver*). Komunikasi efektif yang dimaksud adalah komunikasi timbal balik. Setiap organisasi harus dapat menciptakan komunikasi timbal balik ke segala arah sehingga diharapkan dapat menimbulkan keakraban dan keterbukaan antara karyawan dan para mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi juga antara sesama karyawan dalam perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha.

Hal ini menyebabkan baik mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha maupun karyawan dan staff karyawan perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha mendapat keleluasaan dalam berkomunikasi. Mereka dapat mengemukakan ide, pendapat, dan sebagainya tanpa rasa takut, bahkan akan menimbulkan rasa diperhatikan, diikutsertakan, diakui serta dibutuhkan dalam diri karyawan tersebut. Tentunya ini dapat meningkatkan motivasi kerja para karyawan untuk lebih berpartisipasi dan lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dalam mencapai tujuan organisasi yang diharapkan.

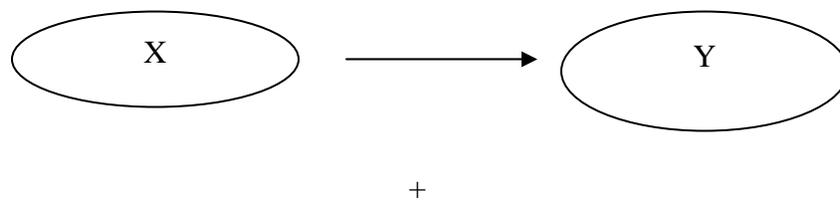
Dengan adanya komunikasi yang efektif, diharapkan adanya kepuasan baik dari mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha dalam memanfaatkan fasilitas yang disediakan maupun karyawan perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha dalam melakukan pekerjaannya.

Komunikasi yang efektif antara karyawan dan mahasiswa akan menghilangkan masalah penyimpangan komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi dan cenderung meningkatkan kepuasan para mahasiswa untuk lebih bergairah menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan dengan baik.

Berdasarkan rerangka pemikiran diatas, maka model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut ini.

Gambar 1.1

Model Penelitian



Keterangan:

X: Komunikasi

+: Garis yang menghubungkan hubungan X dan Y

Y: Kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi

1.6 Metodologi Penelitian

Penyusunan skripsi ini menggunakan metode deskriptif analitis, yaitu dengan cara mengemukakan keadaan perpustakaan terintegrasi berdasarkan fakta yang ada pada saat penelitian itu dilakukan.

Penelitian ini menggunakan sampel mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi. Dalam pengumpulan data dilakukan langkah-langkah berikut ini.

1. Pengumpulan data primer, yaitu data yang diperoleh dari penelitian langsung di perpustakaan terintegrasi yang menjadi objek penelitian guna mendapatkan keterangan dan informasi yang dibutuhkan. Cara yang dilakukan adalah:

- wawancara, merupakan komunikasi langsung dengan pihak-pihak yang berwenang di perpustakaan terintegrasi dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
- kuesioner, dengan membuat daftar pertanyaan tertulis mengenai masalah yang diteliti kepada mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi (sebagai responden) untuk mendapatkan jawaban secara tertulis.

2. Pengumpulan data sekunder, yaitu tambahan data yang diperoleh dari luar perpustakaan terintegrasi antara lain adalah studi kepustakaan, catatan kuliah, diktat-diktat yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

1.7 Lokasi Penelitian

Objek penelitian yang dipilih penulis adalah perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha yang terletak di jalan Suria Sumantri no 65 Bandung. Waktu penelitian dimulai pada bulan Maret sampai Juni 2007.

1.8 Sistematika Pembahasan

- **Bab 1: Pendahuluan**

Membahas latar belakang diadakannya penelitian tentang hubungan komunikasi dengan kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha, identifikasi masalah-masalah yang terjadi di perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha. Bab ini juga menjelaskan maksud dan tujuan diadakan penelitian ini. Harapan dan kegunaan penelitian ini bagi berbagai pihak serta menjelaskan rerangka pemikiran dari penelitian ini, dan lokasi perpustakaan terintegrasi sebagai objek penelitian, serta sistematika pembahasan.

- **Bab 2: Tinjauan Pustaka**

Menjelaskan tentang pengertian manajemen, pengertian manajemen sumber daya manusia menurut tokoh-tokoh manajemen. Bab ini juga menjelaskan tentang pengertian komunikasi dan kepuasan menurut tokoh-tokoh manajemen. Bab ini juga menjelaskan hubungan antara komunikasi dan kepuasan, juga hipotesis penelitian.

- **Bab 3: Objek dan Metode Penelitian**

Menjelaskan tentang objek dari penelitian ini yaitu perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha yang terdiri dari sejarah singkat dari perpustakaan terintegrasi, visi dan misi dari perpustakaan terintegrasi, juga menggambarkan struktur organisasi dari perpustakaan terintegrasi. Disini juga dibahas tentang metode yang digunakan dalam pengumpulan data dan membahas teknik pengolahan data yang telah dikumpulkan.

- **Bab 4: Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Melakukan perhitungan berdasarkan data-data yang diperoleh tentang pelaksanaan komunikasi yang dilaksanakan di perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha dengan menggunakan koefisien korelasi rank spearman. Bab ini juga membahas mengenai komunikasi dan kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha serta hubungannya, juga mengenai uji validitas dan reliabilitas.

- **Bab 5: Simpulan, Implikasi, Keterbatasan, dan Saran Penelitian**

Menjelaskan hasil dari simpulan yang didapat dari penelitian yang dilakukan dengan memberikan implikasi yang bermanfaat bagi perpustakaan terintegrasi Universitas Kristen Maranatha, juga menjelaskan keterbatasan penelitian yang didapat selama membuat penelitian ini, dan memberikan saran yang membangun untuk penelitian yang akan datang.