

TESIS

**ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI PUSTAKAWAN
TERHADAP LAYANAN DIGITAL PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**Analysis of Librarian Communication Competency for
Digital Services of Hasanuddin University Library**



**WAHYUNI ARAS
E022211027**

**PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2023**

**ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI PUSTAKAWAN
TERHADAP LAYANAN DIGITAL PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**Analysis of Librarian Communication Competency for
Digital Services of Hasanuddin University Library**

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi
Ilmu Komunikasi

Disusun dan Diajukan oleh :

WAHYUNI ARAS
E022211027

**PROGRAM PASCASARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2023**

TESIS

**ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI PUSTAKAWAN
TERHADAP LAYANAN DIGITAL PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

Disusun dan diajukan oleh

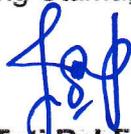
WAHYUNI ARAS

E022211027

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam
rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
pada tanggal **18 Agustus 2023**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,



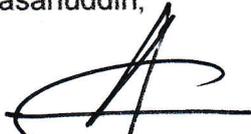
Prof. Dr. Tutu Bahfiarti, S.Sos., M.Si
Nip. 19730617 200604 2 001

Pembimbing Pendamping,



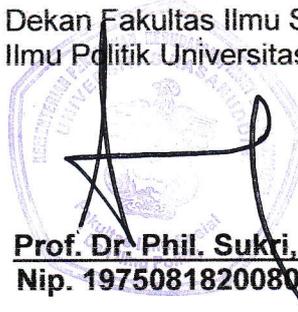
Dr. H. Muhammad Farid, M.Si
Nip. 19610716 198702 1 001

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi,
Hasanuddin,



Dr. Muh. Akbar M.Si
Nip. 195204121976031017

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas



Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si
Nip. 197508182008011008

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WAHYUNI ARAS
Stambuk : E022211027
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : Magister (S2)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya tulis saya yang berjudul :

ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI PUSTAKAWAN TERHADAP LAYANAN DIGITAL PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HASANUDDIN.

Adalah karya tulis saya sendiri dan bukan pengambilan tulisan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah karya tulis ini terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan tesis ini karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 14 Agustus 2023



Yang menyatakan,

Wahyuni Aras

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat segala limpahan rahmat, petunjuk, hidayah dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Analisis Kompetensi Komunikasi Pustakawan terhadap Layanan Digital Perpustakaan Universitas Hasanuddin”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Hasanuddin.

Atas izin Allah Subhanahuwata'ala proses perjalanan penulis dalam penyelesaian studi dan penelitian ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada para pembimbing yaitu, Prof. Dr. Tuti Bahfiarti, S.Sos, M.Si. selaku pembimbing I, Bapak Dr. H. Muhammad Farid, M.Si. selaku pembimbing II yang selalu memberikan dukungan berupa motivasi, arahan dan bimbingan hingga tahap akhir penulisan ini.

Ucapan yang sama penulis ucapkan kepada dewan penguji bapak Prof. Dr. Lukman, M.S., bapak Dr. Muh. Akbar, M.Si., dan bapak Dr. Kahar, M.Hum., terima kasih atas ilmu dan budi baiknya dalam memberikan masukan, saran dan koreksinya dalam penyusunan tesis ini, semoga bernilai ibadah di sisi Allah Subhanahuwata'ala.

Semangat dan motivasi penulis juga berangkat dari dukungan yang sangat berarti kepada orang-orang special yakni Keluarga kecilku, suami tercinta Ir. Mukrimin, S.Hut.,MP.,Ph.D.IPU., dan putriku tersayang Nadiah Chalila Mukrimin. Yang selalu pengertian, sabar dan mendukung selama penulis menempuh pendidikan hingga selesainya tugas akhir ini.

Teristimewa kepada keluarga besarku yang saya cintai dan sayangi Bapak saya H. Muh. Aras dan Ibu saya (Alm) Hj. Aisyah Muhiddin, serta saudara-saudarku Wardani Aras, S.Pt., dan Hj. Wildana Aras serta boncis-

boncis kesayangan yang selalu menghibur dan memotivasi penulis dalam penyelesaian pendidikan penulis.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya penulis sampaikan pula kepada:

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA selaku Rektor Universitas Hasanuddin periode 2018-2022 dan Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin periode 2022-2026 yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengikuti pendidikan di Universitas Hasanuddin.
2. Prof. Dr.Phil. Sukri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. Dr. Fierenziana Getruida Junus, M.Hum selaku Kepala Perpustakaan Universitas Hasanuddin yang mendukung dan memotivasi penulis untuk melanjutkan pendidikan.
4. Ketua Pascasarjana Ilmu Komunikasi, Bapak Dr. H. Muhammad Farid, M.Si, para dosen dan seluruh staf Departemen Ilmu Komunikasi dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poilitik Universitas Hasanuddin atas segala ilmu yang berharga dan bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan Magister.
5. Teman-teman pengelola Perpustakaan dan Ruang Baca Universitas Hasanuddin menjadi responden serta informan untuk pengujian instrumen yang digunakan dalam penelitian ini.
6. Teman-teman kelas Program Studi Magister Ilmu Komunikasi kelas Reguler dan Kominfo Angkatan 2021 (1) yang telah menambah warna dalam kehidupan penulis.
7. Rekan-rekan kerja pada divisi pengembangan pustakawan, Kerjasama dan pengelolaan informasi serta bagian aministrasi TU Perpustakaan Unhas. Atas pengertian dan kesabarannya selama penulis menempuh masa pendidikan ini.

Semoga bantuan yang diberikan oleh semua pihak dalam penyelesaian tugas akhir ini bernilai ibadah di sisi Allah Subhanahuwata'ala dan memperoleh pahala yang terus mengalir. Akhir kata, penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis menerima saran dan kritik yang membangun. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi Perpustakaan Universitas Hasanuddin

Makassar, 19 Juni 2023

Wahyuni Aras

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I_PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Ruang Lingkup Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Hasil Penelitian.....	10
B. Kajian Konsep.....	13
1. Kompetensi Komunikasi	13
a. Motivation (Motivasi).....	15
b. Knowledge (Pengetahuan)	18
c. Skills (Keahlian).....	19
2. Konsep Pustakawan	22

a. Generasi Digital Native	26
b. Generasi Digital Immigrant	27
3. Perpustakaan Di Era Digital	28
C. Kajian Teoritis	32
1. Teori Kompetensi Komunikasi (Spitzbeg & Cupac).....	32
2. Teori Teknologi Determinisme (Perubahan Perilaku)	37
3. Teori Skill (Keahlian).....	38
D. Kerangka Pikir.....	39
E. Hipotesis	41
F. Definisi Operasional	41
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Rancangan Penelitian	45
1. Objek Penelitian	46
2. Pendekatan Penelitian	47
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	48
C. Populasi dan Teknik Sampel	48
1. Populasi.....	48
2. Sampel	49
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	51
E. Analisis Data	53
1. Analisis statistik deskriptif data kuantitatif	53
a. Uji Model Pengukuran Outer Model	54
b. Uji Model Struktural atau Inner Model.....	56
c. Uji Hipotesis	57
2. Analisis deskriptif data kualitatif	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Obyek Penelitian	58
1. Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Hasanuddin	58
2. Visi dan Misi	59

3. Struktur Organisasi	59
B. Hasil Penelitian	63
1. Kompetensi Komunikasi Pustakawan terhadap layanan digital pada Perpustakaan Unhas (Metode Kuantitatif).....	63
a. Karakteristik Responden & Informan	63
b. Deskripsi tanggapan responden atas variabel penelitian	67
c. Analisis Deskriptif Kuantitatif	72
d. Model Struktural	73
e. Outer Model	73
f. Uji Validitas	74
g. Uji Reabilitas	77
h. Uji Asumsi Klasik.....	78
i. Inner Model	79
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kompetensi Komunikasi Pustakawan terhadap layanan digital pada Perpustakaan Unhas. (Penelitian kualitatif)	81
C. Pembahasan.....	86
1. Pengaruh kompetensi komunikasi pustakawan terhadap layanan digital pada Perpustakaan Universitas Hasanuddin....	87
2. Faktor penghambat dan pendukung kompetensi komunikasi pustakawan terhadap layanan digital pada Perpustakaan Universitas Hasanuddin	101
BAB V PENUTUP	109
A. Simpulan.....	109
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Tinjauan Hasil Penelitian Relevan	10
Tabel 2. 2	Kriteria evaluasi kompetensi komunikasi pustakawan	42
Tabel 3. 1	Data Responden	49
Tabel 3. 2	Data Informan.....	50
Tabel 4. 1	Rincian Pengembalian Kuesioner.....	64
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	65
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4. 5	Tanggapan Responden Variabel Kompetensi Komunikasi Pustakawan (X)	68
Tabel 4. 6	Tanggapan Responden Variabel Layanan Digital (Y)	70
Tabel 4. 7	Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	72
Tabel 4. 8	Covergent Validity	74
Tabel 4. 9	Diskriminan Validity (Cross Loading)	75
Tabel 4. 10	Average Variance Extracted (AVE).....	76
Tabel 4. 11	Average Variance Extracted (AVE).....	77
Tabel 4. 12	Cronbach's Alpha	78
Tabel 4. 13	Collinearity Statistic	79
Tabel 4. 14	Uji Determinan (R2).....	80
Tabel 4. 15	Path Coeffisient	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	40
Gambar 3. 1 Langkah-langkah Penelitian	46
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Hasanuddin	60
Gambar 4. 2 Model Struktural	73
Gambar 4. 3 Outer Model	73
Gambar 4. 4 Avenge Variance Extracted	76
Gambar 4. 5 Composite Reliability	77
Gambar 4. 6 Hasil Pengujian Hipotesis	80

ABSTRAK

WAHYUNI ARAS. *Analisis Kompetensi Komunikasi Pustakawan terhadap Layanan Digital Perpustakaan Universitas Hasanuddin* (dibimbing oleh Tuti Bahfiarti dan Muhammad Farid).

Pustakawan di era digital dituntut untuk memiliki kompetensi yang unggul sehingga mampu menjawab tuntutan dinamika kebutuhan informasi saat ini. Adapun tujuan penelitian ini adalah menguji dan menganalisis kompetensi komunikasi pustakawan terhadap layanan digital serta menguji dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan layanan digital. Penelitian ini menggunakan metode campuran (kualitatif dan kuantitatif) dengan model urutan pembuktian. Alat analisis data yang digunakan adalah *partial least squares* (PLS) dan menggunakan perangkat lunak Smart-PLS. Pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh dari para pengelola perpustakaan yang kemudian dijadikan responden. Penyampelan menggunakan teknik sampel total atau sampel jenuh, yakni sebanyak 54 pustakawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis model SEM Smart-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan digital pada perpustakaan Universitas Hasanuddin sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik kompetensi komunikasi pustakawan, layanan digital mampu dijalankan dengan baik. Sementara itu, faktor pendukung dalam pengelolaan layanan digital, yaitu tersedianya fasilitas yang memadai dan mendapatkan dukungan dari pihak institusi. Faktor-faktor yang menghambat kompetensi komunikasi pustakawan, yaitu kualitas sumber daya manusia, tingkat pengetahuan, kurangnya kesadaran diri pustakawan, kurangnya pendidikan atau pelatihan komunikasi interpersonal bagi pustakawan, serta kurangnya kesadaran pustakawan akan perannya sebagai komunikator.

Kata kunci: kompetensi komunikasi pustakawan, pengelolaan layanan digital



ABSTRACT

WAHYUNI ARAS. *An Analysis of Librarian Communication Competency towards Library Digital Services of Hasanuddin University* (supervised by Tuti Bahfiarti and Muhammad Farid).

Librarians in the digital era are required to have superior competence, so they are able to answer the dynamic demands of current information needs. The aim of this research is to test and analyze the communication competence of librarians in managing digital services and to test and analyze the supporting and inhibiting factors in managing digital services. This study used mixed method with sequential explanatory model. The data analysis tool used in this study was Partial Least Squares (PLS) and uses SmartPLS software. Data used were primary data obtained from library managers who were then used as respondents selected using a total sampling/saturated sampling technique where the number of librarians was 54. The data analysis technique used was SMARTPLS SEM model. The results of the study show that librarians' competence has a positive and significant effect on the management of digital services at Hasanuddin University library, so the proposed hypothesis can be accepted. It can be concluded that the better the librarians' communication competence is, the better the management of digital services can be. The supporting factors in managing digital services are the availability of adequate facilities that are supported institutions, while the factors hindering the librarians' communication competence are the quality of human resources, the level of knowledge, librarians' lack of self-awareness, lack of interpersonal communication education or training for librarians, and librarians' lack of awareness of their role as communicators.

Keywords: librarian's communication competence, digital service management



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini perkembangan teknologi semakin cepat dan canggih. Kemajuan yang paling terlihat adalah para pengguna teknologi informasi dalam proses pengolahan data menjadi informasi yang begitu cepat. Terlebih lagi dengan hadirnya internet dapat mempercepat ketersediaan dan pertukaran informasi di seluruh dunia sehingga memudahkan kita dalam mengakses informasi kapanpun dan dimanapun tanpa terbatas oleh waktu.

Teknologi informasi dan komunikasi yang disingkat ICT (*Information and Communication Technology*) terus berkembang semakin cepat dan canggih yang membawa perubahan dalam berbagai sektor, termasuk dunia perpustakaan. Peran penting perkembangan teknologi informasi ini sejalan dengan tuntutan pemustaka terhadap kualitas layanan. Selain itu, begitu cepatnya perkembangan internet dan perkembangan sumber informasi baru menuntut perpustakaan untuk terus melakukan perubahan, baik dalam bentuk koleksi maupun dalam hal pola pelayanannya.

Peranan teknologi di dalam perpustakaan sangat diperlukan mengingat perpustakaan erat kaitannya dengan informasi yang dibutuhkan pengguna. Oleh karena itu perpustakaan harus dapat menyediakan informasi dengan cepat, tepat dan mudah. Menurut Rangathan (1931) dalam (Rohana & Adryawin, 2019) yang menyatakan bahwa perpustakaan adalah organisme yang terus bertumbuh/berkembang (*Library is the growing organism*). Pernyataan hukum perpustakaan tersebut menarik dalam hal kontribusi pada inovasi dan rekreasi diri sebagai reaksi bertahan terhadap perubahan lingkungan yang memberikan

ruang untuk inovasi dan kreativitas, serta kebebasan yang sebenarnya untuk melakukannya.

Oleh karena itu, Perpustakaan secara bertahap mulai saat ini menawarkan kemudahan akses sumber informasi elektronik kepada para penggunanya dengan menggunakan alat yang menyenangkan pada waktu dan kesempatan yang terbatas, dimana sumberdaya informasi berbasis kertas (*paper based*), yang selama ini merupakan primadona perpustakaan tradisional, saat ini telah banyak tersedia dalam format elektronik. Hal tersebut merupakan bagian dari loncatan transformasi perpustakaan yang bersifat konvensional ke perpustakaan digital yang membawa kemudahan bagi pengguna dengan tidak lagi terikat secara fisik pada jam layanan perpustakaan, pengguna tidak perlu mengunjungi perpustakaan untuk mendapatkan informasi. Perpustakaan digital saat ini mampu menjawab tantangan ruang dan waktu dalam memfasilitasi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan informasi secara luas.

Adapun dampak dari perkembangan teknologi informasi dalam kegiatan-kegiatan perpustakaan adalah: Meringankan beban pekerjaan pustakawan di perpustakaan sehingga pekerjaan lebih efektif dan efisien. Teknologi Informasi menjadi senjata yang paling utama mempercepat kinerja, menjadi dasar untuk pengambilan keputusan, Sehingga konsep ini mampu mengubah konsep perpustakaan konvensional menjadi perpustakaan modern. Menyadari begitu kompleksnya manfaat teknologi informasi bagi perpustakaan, sudah sewajarnya jika para pengelola untuk merealisasikan teknologi di perpustakaan.

Penerapan teknologi informasi akan memberikan nilai tersendiri bagi perpustakaan dan bagi institusinya mengingat perpustakaan berkaitan erat dengan kebutuhan informasi pengguna sehingga harus dapat menyediakan

informasi dengan cepat, tepat dan mudah. Kehadiran teknologi informasi di perpustakaan diakui memberikan dampak positif bagi pemustaka dan pustakawan, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan. Namun tidak jarang justru dengan teknologi dapat menghambat akses informasi, sehingga pemustaka merasa dirugikan. Kondisi ini dapat terjadi karena pustakawan sebagai motor penggeraknya belum siap dan tidak mempunyai kompetensi di bidang teknologi informasi. Mengingat biaya operasional teknologi informasi sangat tinggi, perpustakaan haruslah siap menghadapi tantangan globalisasi zaman, oleh karena itu diperlukan sumber daya manusia yang memadai dan professional sesuai dengan kompetensinya.

Kompetensi dapat dilihat sebagai kompetensi dasar dan kompetensi umum yang merupakan kompetensi yang harus dimiliki manusia untuk bisa mengembangkan dirinya. Kompetensi dasar diperlukan untuk mengembangkan diri dan menguasai kompetensi yang lebih tinggi. Sedangkan kompetensi umum diperlukan untuk mengembangkan hubungan sosial yang baik dengan sesama manusia baik dalam lingkungan keluarga, kerja maupun masyarakat. Menurut (Nana Syaodih Sukmadinata, 2012), kompetensi dasar adalah kecakapan, kebiasaan, atau keterampilan awal dan esensial yang harus dikuasai untuk menguasai kompetensi-kompetensi yang lebih tinggi; sedangkan kompetensi umum, yaitu kecakapan dan keterampilan yang diperlukan dalam kehidupan baik dalam kehidupan keluarga, di sekolah, di masyarakat, ataupun di lingkungan kerja.

Menurut (Tommy Suprpto, 2009), "Komunikasi merupakan suatu proses interaksi yang mempunyai arti antara sesama manusia". Menurut (Devito, 2011) "Kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan seseorang dalam

berkomunikasi secara efektif". Kemampuan tersebut mencakup hal-hal seperti pengetahuan tentang peran lingkungan (konteks) dalam mempengaruhi kandungan (*content*) dan bentuk pesan komunikasi. Seperti, pengetahuan tentang suatu topik yang mungkin layak dikomunikasikan kepada suatu khalayak tertentu dari lingkungan tertentu, tetapi kemungkinan tidak layak bagi khalayak dan lingkungan lain.

Nordhang dalam (Adyawanti, 2018) menyatakan kompetensi sebagai paduan pengetahuan dan keterampilan. Pengetahuan adalah pemilikan individu atas informasi tertentu tentang materi (*matter*) dan informasi mengenai bagaimana mater-materi tersebut terkait. Sedangkan keterampilan merupakan kemampuan khusus untuk dijalankan dalam tugas-tugas yang berkaitan dengan pekerjaan. Pengetahuan dan keterampilan yang menyangkut komunikasi merupakan hal yang paling penting dan berguna diantara semua pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki seseorang. Tidak hanya pada saat seseorang mengevaluasi diri atau meyakinkan diri sendiri tentang sesuatu misalnya, tapi juga ketika berinteraksi dengan orang lain dalam suatu hubungan pribadi, dalam suatu kelompok atau organisasi, bahkan ketika berinteraksi melalui media.

Pustakawan sebagai profesional bertanggungjawab untuk menyediakan akses yang seluas-luasnya pada pengunjung (pemustaka). Kompetensi komunikasi pustakawan dalam menghadapi kemajuan teknologi tentu harus berjalan beriringan, sebab keutamaan layanan terhadap pemustaka adalah kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka yakni tentu dengan berkomunikasi. Pustakawan harus selalu menyadari bahwa di dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perpustakaan, selalu menggunakan kata-kata (verbal) dan lambang (nonverbal) yang dapat

dimengerti sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima oleh pemustaka dengan baik. Pustakawan juga mampu membangun dan memelihara hubungan dengan pemustaka, dan membuat pilihan tentang apa yang akan dikatakan, dan bagaimana mengatakannya. Oleh karena itu pustakawan harus memiliki kompetensi komunikasi yang baik dalam mendukung hal tersebut.

Tantangan yang dihadapi oleh pustakawan di era digital ini adalah kesiapan mereka dalam menghadapi generasi era saat ini yang sering disebut sebagai generasi digital merupakan generasi yang lahir pada saat perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat. Dengan demikian generasi sengat akrab dan bahkan mempunyai ketergantungan yang tinggi dengan gadget atau peralatan komunikasi. Menurut *Mardianto (2010)*, Generasi digital memiliki naluri alamiah yang dapat dengan mudah mencari berbagai informasi, belajar dan memecahkan masalahnya sendiri serta menciptakan berbagai inovasi kreatif dengan segala pernik-pernik teknologi. Berbicara era digital tentu saja berbicara generasi yang berada dalam era tersebut. Perubahan yang terjadi cukup signifikan, yaitu dari perpustakaan konvensional menjadi perpustakaan berbasis digital atau perpustakaan *hybrid*, yaitu paduan antara perpustakaan dengan koleksi cetak dan koleksi digital. Selain merubah proses transfer informasi, teknologi informasi juga telah menyebabkan munculnya generasi baru yang sangat berbeda dengan sebelumnya, yaitu dari generasi digital immigrants ke generasi digital native.

Perpustakaan Universitas Hasanuddin sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi telah menjawab tantangan perkembangan perpustakaan menjadi perpustakaan yang menyediakan fasilitas layanan digital sebagai bagian dari upaya pemenuhan kebutuhan pemustaka di era digital. Layanan

berbasis digital ini membutuhkan pustakawan yang memiliki kompetensi komunikasi yang baik dalam memberikan layanannya. Saat ini jumlah pengelola perpustakaan pada Universitas Hasanuddin sebanyak 43 orang dengan jabatan fungsional pustakawan, dan 11 orang yang berstatus pegawai atau pengelola pada perpustakaan yang belum atau tidak menduduki jabatan fungsional pustakawan. Dan saat ini pengelola perpustakaan Universitas Hasanuddin masih didominasi dengan generasi *digital immigrant*, yaitu generasi yang lahir sebelum era teknologi informasi atau generasi yang mengenal internet ketika mereka sudah dewasa, dimana mereka memerlukan masa belajar untuk beradaptasi dengan teknologi baru.

Pustakawan tentu saja harus dapat beradaptasi dengan semua generasi. Walaupun ada beberapa *digital immigrant* yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi saat ini. Tentu hal ini merupakan peluang sekaligus tantangan bagi pustakawan atau ahli informasi di dalam meraih *Digital Native* dan *Digital Immigrant* di dalam jangkauan atau target penggunaanya (Kurniasih, 2015).

Oleh karena itu, menghadapi situasi tersebut pustakawan Perpustakaan Universitas Hasanuddin harus memiliki kompetensi komunikasi yang baik agar dapat mendukung perkembangan teknologi informasi, yang membawa hubungan antara pustakawan dan pemustaka tetap terjalin secara harmonis. Kemajuan suatu perpustakaan tidak dilihat dari seberapa banyak koleksi yang dimiliki di dalam perpustakaan tetapi seberapa banyak pengguna perpustakaan dan seberapa besar penerapan teknologi di perpustakaan. Berdasarkan uraian di atas, maka dari itu peneliti perlu untuk menganalisis kompetensi komunikasi pustakawan dalam layanan digital Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kompetensi komunikasi pustakawan terhadap Layanan Digital pada Perpustakaan Universitas Hasanuddin?
2. Bagaimana faktor penghambat dan pendukung kompetensi komunikasi pustakawan terhadap layanan digital pada Perpustakaan Universitas Hasanuddin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk menganalisis tingkat kompetensi komunikasi pustakawan terhadap Layanan Digital pada Perpustakaan Universitas Hasanuddin.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat dan pendukung kompetensi komunikasi pustakawan terhadap layanan digital pada Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh melalui penelitian ini adalah:

1. Manfaat Ilmiah

Diharapkan dapat menjadi sumbangan referensi bagi penelitian selanjutnya yang tertarik meneliti di bidang komunikasi, khususnya tentang kompetensi komunikasi pustakawan terhadap layanan digital pada Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

2. Manfaat Institusi

Diharapkan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pihak Universitas Hasanuddin tentang tingkat kompetensi komunikasi pustakawan terhadap layanan digital yang ada pada Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini merupakan pengalaman studi yang sangat berharga dalam upaya menambah wawasan ilmu dan skill penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan sebatas pada sejauh mana tingkat kompetensi komunikasi pustakawan Universitas Hasanuddin baik pustakawan pada lingkup Perpustakaan maupun pustakawan pada ruang baca fakultas dengan status jabatan fungsional pustakawan ataupun yang tidak, terhadap layanan digital Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

F. Sistematika Penulisan

Berikut merupakan bagian yang menjelaskan arah pandang serta sistematika dalam penulisan penelitian ini.

BAB I Bab ini menguraikan secara singkat hal yang akan diteliti yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Bab ini mengemukakan tentang kajian konsep, teori-teori yang akan dipakai berkaitan dengan masalah penelitian bersumber dari beberapa literatur dan studi Pustaka yang kemudian akan

diterapkan ke dalam pembahasan dan penyelesaian masalah, juga berisi penelitian terdahulu.

- BAB III Bab ini memuat waktu dan lokasi penelitian, bahan dan alat yang digunakan dalam penelitian serta metode analisisnya secara rinci rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan teknik sampel, instrument pengumpulan data, serta analisis data.
- BAB IV Bab ini mendeskripsikan hasil secara sistematis data penelitian yang diperoleh dan menguraikan dalam bentuk narasi yang disertai analisis statistik dan bagian pembahasan mengurai terkait jawaban dari pertanyaan penelitian atau rumusan masalah.
- BAB V Bab ini membahas simpulan yang merupakan akhir dari pembahasan hasil penelitian ini dan saran yang ditujukan kepada peneliti selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Hasil Penelitian

Tinjauan hasil penelitian terdahulu adalah merupakan tinjauan atas penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang berkaitan dan masih relevan dengan penelitian yang dilakukan saat ini. Penelitian-penelitian sebelumnya mengenai kompetensi komunikasi terhadap kinerja pegawai telah dilakukan oleh beberapa peneliti, akan tetapi jika ditinjau dan dikaji dengan seksama, penelitian-penelitian tersebut memiliki sisi kajian dan orientasi yang berbeda satu sama lain. Penelitian ini juga mengacu pada beberapa penelitian, diantaranya:

Tabel 2. 1 Tinjauan Hasil Penelitian Relevan

No	Penelitian dan Judul	Teori dan Konsep	Hasil Penelitian
1	Wiyarsih dan Maryatun "Kesiapan Pustakawan dalam Menghadapi Era Digital (Studi pada Pustakawan di Perpustakaan, UGM)". 2012. Berkala Itmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. VIII No. 1.	Kompetensi dan Perkembangan Teknologi.	Disimpulkan bahwa dari beberapa aspek kompetensi komunikasi pustakawan di bidang TI yang meliputi <i>Core E-mail, Core Hardware, Core Internet, Core Operating Systems, Core Software, Core Web Tools, dan Core Technology</i> . System dan Technology Information, pustakawan generasi digital mempunyai kompetensi di bidang teknologi yang lebih dari pada pustakawan generasi digital immigrant. Dari beberapa kelebihan pustakawan generasi digital dalam bidang TI di atas maka diharapkan akan lebih siap dalam menghadapi generasi digital.
2	Desy Selviana, Muhammad Nadjib dan Tuti Bahfiarti	Kompetensi dan	Berdasarkan hasil analisis data terhadap jawaban dari seluruh pertanyaan yang diajukan

No	Penelitian dan Judul	Teori dan Konsep	Hasil Penelitian
	<p>“Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Pemustaka”. 2017. Jurnal Komunikasi KAREBA Vol.6 No.1</p>	<p>Komunikasi Interpersonal.</p>	<p>kepada informan, menyimpulkan bahwa Kompetensi komunikasi pustakawan BPAD Provinsi Sulawesi Selatan kategori tinggi baik untuk penilaian diri, teman sejawat dan pemustaka. Tingginya kompetensi komunikasi pustakawan (motivasi, knowledge, dan skill) diperlukan untuk memfasilitasi pustakawan untuk menjadi lebih kompeten.</p>
3	<p>Hildayati Raudah dan Triana Santi. “Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan”. 2018. Libraria, Vol. 6, No. 2.</p>	<p>Teori Komunikasi Interpersonal dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal.</p>	<p>Proses komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka yang peneliti temukan adalah bahwa pustakawan menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan melalui komunikasi secara verbal dan nonverbal. Peneliti menemukan bahwa pustakawan memiliki beberapa komponen dalam efektivitas komunikasi interpersonal yakni: 1) Komunikasi Verbal dan Nonverbal, 2) Keterbukaan (Openness), 3) Menerima Masukan, 4) Keramahan, 5) Empati, 6) Dukungan, 7) Keakraban, 8) Sikap Berfikir Positif, 9) Menghargai. Hambatan seorang pustakawan dalam komunikasi interpersonal adalah salah persepsi, kurangnya sensitivitas, kurangnya petunjuk informasi yang ada di perpustakaan.</p>
4	<p>Lubis dan Widiastuti Furbani. “Peran Komunikasi Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di UPT. Perpustakaan Universitas</p>	<p>Komunikasi Dan Pustakawan.</p>	<p>Perpustakaan perguruan tinggi khususnya sebagai lembaga yang dapat dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika yang bersangkutan, melalui fungsinya memberikan layanan informasi, penyediaan sarana</p>

No	Penelitian dan Judul	Teori dan Konsep	Hasil Penelitian
	Mataram". LPPM UMMAT 2018. Vol. 22 No. 2		prasarana dan bahan pustaka serta menyimpan dan melestarikannya untuk berbagai kepentingan. Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai sarana pemenuhan informasi bagi masyarakat perguruan tinggi, tetapi juga masyarakat juga berperan untuk mengembangkan pendidikan, minat dan bakat, dan juga sebagai fasilitator, mediator, dan motivator bagi pengguna.
5	Armen. "Strategi Komunikasi Pustakawan dan Pemustaka dalam Mencari Sumber Informasi di Perpustakaan". 2017. Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan. Vol. 1. No. 1	Pustakawan.	Pustakawan sangat menentukan kemajuan sebuah perpustakaan. Seseorang pustakawan harus (profesional) terlatih, punya keahlian dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap kinerja, memperhatikan mutu hasil kinerja yang dicapai. Pustakawan harus menjadi pelayan yang baik bagi pemustaka, serta menyadari tugasnya sebagai penyedia informasi. Pemustaka juga harus bisa menghormati tugas dari seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan harus saling hormat menghormati.

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan pemaparan beberapa penelitian di atas, maka dapat diketahui bahwa telah terdapat variable kompetensi komunikasi pustakawan yang telah dikomparasikan dengan berbagai variable lainnya yang menjadi fokus pengetahuan dalam bidang komunikasi. Karena itulah untuk menemukan adanya perbedaan kompetensi komunikasi yang ditinjau dari pustakawan terhadap layanan digital yang ada dan terus berkembang saat ini, penelitian ini akan mengacu pada bentuk-bentuk penelitian di atas. Dengan landasan

tersebut, sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian yang penulis lakukan ini, selain dijamin keasliannya, juga merupakan duplikasi atau kelanjutan dari penelitian-penelitian sejenis yang terdapat sebelumnya.

B. Kajian Konsep

1. Kompetensi Komunikasi

Kompetensi dalam komunikasi, juga disebut sebagai kompetensi komunikasi (*communication competence*), merupakan bagian dari komunikasi antarpersonal atau komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*).

Kompetensi Komunikasi merupakan tingkat keterampilan dalam menyampaikan pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk mengubah sikap, perilaku keseluruhan baik secara langsung baik lisan maupun tidak langsung (Purwanti, 2008). Menurut (Devito, 2011) "Kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif". Kemampuan tersebut mencakup hal-hal seperti pengetahuan tentang peran lingkungan (konteks) dalam mempengaruhi kandungan (*content*) dan bentuk pesan komunikasi. Pengetahuan yang dimaksudkan adalah terkait suatu topik yang mungkin layak dikomunikasikan kepada pendengar tertentu di lingkungan tertentu tetapi mungkin tidak layak dikomunikasikan dengan pendengar dan lingkungan lain.

Pada tahun 1960an untuk pertamanya istilah kompetensi komunikasi diperkenalkan pertama kali oleh David Hymes yang bertujuan untuk menekankan bahwa berbicara dan berkomunikasi adalah cakupan dari pengetahuan aturan tata bahasa dalam (Mulyono, 2010). Kemudian McCroskey (1984. p.260) dalam (Mulyono, 2010), pada tahun 1970-an istilah kompetensi komunikasi ini mulai diperkenalkan banyak ilmuwan komunikasi. McCroskey

menegaskan bahwa konsep ini sudah lama ada yakni sekitar 3000 tahun SM yang berupa esai yang berisi panduan mengenai bagaimana berkomunikasi secara efektif, dan yang baru hanyalah istilahnya, yaitu “Kompetensi Komunikasi” (*Communication Competence*).

Pendapat dari Dell Hymes bahwa konsep *communicative competence* bukan hanya untuk kebutuhan teoritis, tetapi juga merupakan kebutuhan praktis. Oleh karena itu, Hymes mengatakan bahwa kompetensi dan performa adalah dua sisi koin, dimana Performa merupakan bagian yang bisa dilihat, sedangkan kompetensi merupakan kemampuan untuk menghasilkan performa yang bisa dilihat di kemudian hari. Performa sendiri sangat dipengaruhi oleh faktor kognitif dan sosial, namun hubungan antar-variabel tersebut perlu diteliti lebih lanjut (Rickheit & Strohner, 2008,p.17-18) dalam (Mulyono, 2010).

Pada tahun 1984, Spitzberg dan Cupach melengkapi konsep kompetensi komunikasi dengan menonjolkan dua faktor penting, yaitu: efektivitas dan kesesuaian. Spitzberg dan Cupach lebih berfokus pada penelitian mengenai kompetensi komunikasi intrapersonal dan kompetensi interpersonal (Rickheit & Strohner, 2008. p.18) dalam (Mulyono, 2010). Mengutip Spitzberg dan Cupach (DeVito (1992: 27) dalam (Adyawanti, 2018) menjelaskan bahwa: “Kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dan beradaptasi secara efektif dalam segala situasi sosial sepanjang waktu, dan mengarahkan kemampuan tersebut untuk bertindak yang tentu dipengaruhi oleh motivasi dan pengetahuan yang dimilikinya”. Sementara itu Singh (2002) dalam (Adyawanti, 2018) menyebutkan kompetensi komunikasi merupakan “kemampuan untuk menyatakan, menyimak, mendengar, mendokumentasikan, menyampaikan, berdebat dan menganalisa dengan menggunakan berbagai

perangkat komunikasi. Kemampuan berkomunikasi ini menjadi dasar untuk pengembangan kompetensi-kompetensi lain seperti kompetensi yang berhubungan dengan orang lain". Jadi, kompetensi komunikasi sebagai salah satu kompetensi inti yang diperlukan yang juga berkenaan dengan keberhasilan dan kinerja sosial individu dan kelompok.

Seseorang dalam berkomunikasi secara kompeten tentu perlu memberikan performa yang kompeten pula. Brian Spitzberg dan William Cupach (1984) dalam buku *Human Communication* oleh (Morreale, 2007, pp. 35-38), menyatakan bahwa terdapat tiga komponen kompetensi komunikasi, yaitu: *Motivation, Knowledge dan Skills*. Bagi Trenholm dan Jensen (2000: 10) dalam (Adyawanti, 2018), pemahamannya mengenai kompetensi komunikasi adalah: "*The ability to communicate in a personally effective and socially appropriate manner*". Jadi, merujuk kepada kemampuan untuk berkomunikasi dalam sikap yang efektif secara personal serta layak secara sosial. Maka dapat dikatakan kompetensi komunikasi menjadi suatu hal yang penting untuk mengurangi suatu situasi dimana komunikasi pada suatu saat dapat saja berlangsung tidak lancar.

Brian Spitzberg & William Cupach (1984) dalam (Mulyono, 2010) menyusun suatu kerangka konsep yang berguna dalam kompetensi pemahaman komunikasi yakni model komponen kompetensi karena terdiri dari tiga dimensi spesifik yaitu: *Motivation, Knowledge dan Skills*.

a. *Motivation* (Motivasi)

Berkomunikasi bagi seseorang secara kompeten itu, perlu memberikan performa yang kompeten juga. Artinya bahwa komunikator harus termotivasi untuk menjadi kompeten. Motivasi mempunyai dua sisi yakni sisi positif dan sisi

negatif. Motivasi yang negative adalah sebuah pengalaman dari kecemasan dalam berkomunikasi dengan penghargaan rendah. Motivasi positif adalah persepsi terhadap sebuah nilai penghargaan dalam berkomunikasi. Hal ini merupakan hasil dari usaha dan keinginan yang menggerakkan performa komunikator untuk menjadi bagus. Masyarakat mencari motivasi untuk bertindak secara kompeten melalui situasi dan tujuan mereka. Beberapa situasi yang sederhana menawarkan penghargaan yang lebih baik. Contohnya, seseorang mungkin lebih termotivasi untuk menunjukkan kompetensinya ketika ada wawancara kerja atau kencan pertama anda daripada ketika anda sedang duduk di sebelah orang asing. Taruhan yang didapatkan oleh dua situasi pertama jauh lebih tinggi.

Motivasi dalam berkomunikasi melalui dua cara yaitu dengan pendekatan atau penghindaran. Ketika seseorang ingin melakukan upaya pendekatan dalam beberapa situasi dan mereka ingin menghindari situasi lain. Terkadang orang mengalami baik motivasi pendekatan atau penghindaran dalam sebuah konteks yang sama. Contohnya, kebanyakan orang akan merasa gugup atau cemas pada saat wawancara kerja, tetapi mereka juga termotivasi di saat yang sama untuk menampilkan yang terbaik. Kebanyakan orang tidak suka adanya konflik dengan orang yang mereka cintai, tetapi kita sering melakukannya karena masalah yang dibicarakan terlalu penting untuk dihindari.

Motivasi seseorang untuk menghindari komunikasi biasanya didasari oleh kecemasan atau ketakutannya terhadap implikasi dari lawan bicaranya. Beberapa kecemasan tersebut menjadi motivasi negatif yang paling sering terjadi. Sebagai berikut:

Communication apprehension adalah sebuah ketakutan atau kecemasan dari pengalaman individu yang berasal dari pengalaman atau antisipasi situasi tertentu dalam berkomunikasi dengan orang lain (Beatty, McCroskey, & Heisel, 1998) dalam (Mulyono, 2010). Tanda dari kecemasan tersebut meliputi tangan yang gemetar, keringat pada telapak tangan atau merasa sakit pada perut. Hasilnya, kita akan memiliki kecenderungan untuk menghindari komunikasi atau merasakan kecemasan ketika dipaksakan untuk berkomunikasi.

Context apprehension adalah sebuah kecemasan tentang berkomunikasi didalam konteks tertentu seperti interpersonal, kelompok kecil atau berbicara dihadapan publik. Contohnya, banyak dari kita yang mahir berbicara *one-on-one* tetapi mengalami sebuah kecemasan ketika berbicara di hadapan *public* atau sebaliknya (Ellis, 1995) dalam (Mulyono, 2010).

Public speaking anxiety lebih mengarah kepada ketakutan seseorang ketika berbicara di hadapan publik dalam sebuah kegiatan.

Social anxiety juga merupakan sebuah kecemasan yang paling umum. Situasi sosial bisa menjadi sangat mengancam karena kita memperoleh begitu banyak konsep diri dari apa yang orang lain pikirkan terhadap kita.

Shyness adalah sebuah kecenderungan untuk menarik diri dari aktivitas sosial. Orang yang pemalu mungkin tidak akan muncul dalam beberapa aktivitas yang berbeda-beda, tetapi mereka akan cenderung untuk memulai atau berpartisipasi dalam sebuah percakapan. Tetapi dalam hal ini, sangatlah penting untuk mengingat bahwa beberapa masyarakat, seperti kebudayaan Asia, nilai ketidaktegasan dan rasa pemalu itu tidak mempengaruhi ketidakmampuan seseorang. Sangatlah penting motivasi (pendekatan individu atau orientasi penghindaran dalam situasi sosial berbagai), pengetahuan (rencana aksi;

pengetahuan tentang bagaimana untuk bertindak; pengetahuan prosedural), dan keterampilan (perilaku benar-benar dilakukan) (Kim, 1999, p.62) dalam (Mulyono, 2010). Model komponen ini menegaskan bahwa kompetensi komunikasi adalah saling didefinisikan oleh oleh saling ketergantungan dari komponen kognitif (berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman), komponen perilaku (terkait dengan keterampilan perilaku), dan komponen afektif (berkaitan dengan sikap dan perasaan tentang pengetahuan dan perilaku) oleh dapat saling dalam sebuah perjumpaan interpersonal dalam konteks tertentu. Rubin (1985:173) menjelaskan bahwa kompetensi komunikasi adalah "suatu kesan yang terbentuk tentang kelayakan lain perilaku komunikatif" dan bahwa "satu tujuan dari sarjana komunikasi adalah untuk memahami bagaimana tayangan tentang kompetensi komunikasi dibentuk, dan untuk menentukan bagaimana pengetahuan, keterampilan dan motivasi menyebabkan persepsi kompetensi dalam berbagai konteks".

b. *Knowledge* (Pengetahuan)

Pengetahuan adalah Panduan bagi seseorang dalam berkomunikasi adalah pengetahuan mengenai apa yang harus diucapkan, dilakukan dan memberitahu kita mengenai sebuah prosedur dalam melakukan sesuatu. Pengetahuan secara kasar dapat dipecah ke dalam apa dan bagaimana komunikasi, yang diketahui sebagai konten dan pengetahuan secara prosedural, yaitu:

Content knowledge adalah sebuah pemahaman dari sebuah topik, kata-kata, arti yang diperlukan dalam sebuah situasi. *Procedural knowledge* memberi tahu kita bagaimana untuk memasang, merencanakan dan menampilkan *content knowledge* dalam situasi tertentu. Ketika kita mendapat surat ijin

mengemudi, kita sudah melakukan ujian tertulis mengenai peraturan berlalu-lintas (*content knowledge*), dan ketika menguji kemampuan berkendara untuk menerapkan pengetahuan mengenai mobil selagi berkendara (*procedural knowledge*). Performa seseorang bergantung pada tingkat motivasi dan pengetahuan seseorang, tetapi akhirnya itu merupakan sebuah perilaku dan kemampuan seseorang yang kita dapat menilai kompeten atau tidak kompeten.

c. *Skills* (Keahlian)

Skills merupakan kemampuan seseorang dalam menerapkan motivasi dan pengetahuan mereka. *Skills* merupakan bagian ketiga dari model kompetensi Keahlian adalah sebuah kemampuan yang dapat dilakukan berulang dan merupakan sebuah perilaku yang diarahkan oleh tujuan tertentu. Perilaku ini harus dapat dilakukan secara berulang, karena siapa pun bisa mencapai sesuatu secara tidak sengaja, tetapi jika pencapaian itu tidak dapat diulang, artinya orang tersebut tidak memiliki keahlian. Keahlian juga diarahkan oleh tujuan (*goal directed*), karena itu sudah dirancang untuk mencapai sesuatu. Jika tidak, hal itu lebih disebut dengan perilaku daripada keahlian.

Keahlian dalam berkomunikasi dibagi menjadi dua yaitu keahlian umum dan keahlian spesifik. Secara umum, terlepas dari budaya contohnya bahwa orang harus mampu untuk mengajukan pertanyaan, menampilkan beberapa ekspresi pada wajah seperti kemarahan, sedih, senang dan melakukan tata cara mengucapkan salam (seperti: membungkuk, berjabat tangan dan melambaikan salam). Semua orang di setiap budaya mengembangkan rutinitas mereka yang digunakan dalam berbagai situasi. Sedangkan secara spesifik, dalam suatu situasi setiap bentuk komunikasi merupakan interaksi yang unik. Percakapan basa-basi mungkin akan selalu terlihat sederhana, namun setiap saat dari

obrolan sederhana tersebut adalah sebuah peristiwa unik yang berbeda dari yang kita alami sebelumnya. Jadi, beberapa keahlian berkomunikasi dapat digunakan dalam hampir setiap situasi. Sedangkan keahlian-keahlian komunikasi lain hanya dapat digunakan pada situasi-situasi yang spesifik. Kompetensi komunikasi memiliki aspek motivasi, pengetahuan dan kemampuan/keahlian. Tiga komponen utama ini dapat untuk menganalisa apakah komunikator sudah kompeten dalam situasi apapun.

Pustakawan dalam menjalankan layanan informasi tidak lepas dari komunikasi dengan pemustaka. Komunikasi merupakan proses dua orang atau lebih yang melakukan pertukaran ide, opini, fakta, perasaan atau ekspresi dengan cara menerima dan mendapatkan pemahaman umum tentang suatu pesan yang disampaikan. Hal ini berarti sebagai suatu proses, komunikasi yang dilakukan seseorang yang dapat dipahami secara baik oleh setiap orang yang berkomunikasi. Kondisi tersebut tidak akan dapat terjadi jika komunikator tidak memiliki kompetensi komunikasi dalam menyampaikan pesan.

Kemampuan kompetensi komunikasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor (Lunadi, 1987) dalam (Mulyono, 2010) diantaranya:

- a. Faktor psikologis, yaitu segala sesuatu yang ada di benak komunikator dan termasuk sikap dan kejiwaan komunikator. Hal ini akan mengiring komunikasi yang terjadi menjadi formal, tidak formal, tegang, atau bersahabat.
- b. Faktor fisik, yaitu lingkungan fisik saat terjadi komunikasi, seperti Rumah, Sekolah, rumah makan, tempat hiburan, tempat ibadah, atau kantor. Lingkungan fisik akan mempengaruhi komunikasi terjadi.
- c. Faktor sosial, meliputi hubungan manusia satu sama lain. Misalnya: Orang tua dan anak, guru dan murid, atau antar sesama rekan kerja. Relasi

interpersonal yang terjadi meliputi aturan-aturan sosial yang ada dalam masyarakat.

- d. Faktor budaya, meliputi tradisi, kebiasaan, dan adat yang memiliki kekuatan besar untuk mempengaruhi karakter seseorang. Seluruh isi komunikasi akan mengikuti kebiasaan normal suatu budaya.
- e. Faktor waktu, yakni kapan sebuah komunikasi interpersonal terjadi. Waktu komunikasi bisa pagi, siang sore atau malam. Hari kerja, hari libur juga akan berpengaruh pada bentuk komunikasi seseorang. Karena sebagian orang aktif berkomunikasi dipagi hari dan malam hari. Maka faktor waktu dapat mempengaruhi kompetensi berkomunikasi seseorang.
- f. Jenis kelamin, yakni perbedaan kelamin yang dapat mempengaruhi kemampuan Bahasa dan komunikasinya, namun pengaruh ini tidak terlalu berdampak besar. Soler dan Jorda (2007) dalam (Mulyono, 2010) mengungkapkan bahwa Wanita memiliki kemampuan bahasa dan komunikasi yang sedikit lebih baik daripada laki-laki.
- g. Usia, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi atau kemampuan komunikasi dan bahasa seseorang. Seseorang yang lebih tua dikatakan dapat memiliki kemampuan yang lebih baik dari individu yang lebih muda dalam berkomunikasi.
- h. Level Pendidikan, tingkat atau level pendidikan seseorang juga dapat mempengaruhi kemampuannya dalam berkomunikasi. Sebagian besar seseorang yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi menunjukkan kemampuan berbahasa dan berkomunikasi yang lebih baik dari individu yang memiliki pendidikan yang lebih rendah.

Cooley dan Roach dalam (Mulyono, 2010), menambahkan bahwa dalam kompetensi komunikasi terdapat beberapa hal yang menjadi bahan pertimbangan yaitu kondisi fisiologis, seperti umur, jenis kelamin dan minat; kondisi psikologis, seperti kognitif, emosi, kepribadian, dan motivasi; serta lingkungan social individu yang membentuk kategori fisiologis dan psikologis yang menjadi syarat minimal agar individu dapat dikatakan kompeten.

2. Konsep Pustakawan

Pustakawan menurut undang-undang R.I. No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui Pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Seorang Pustakawan

Adapun dalam lingkup keprofesionalan pustakawan dikenal istilah *Continuing Professional Development* (Pengembangan keprofesionalan berkelanjutan) tentang aturan jabatan fungsional kepustakawanan. Pada rumusan dokumen IFLA pun dinyatakan bahwa pustakawan adalah penghubung aktif antara pemustaka dan sumberdaya informasi maupun pengetahuan. Berarti kemampuan dan kualitas pustakawan harus dipelihara dan selalu ditingkatkan. Sedangkan Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) menyatakan pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian, pelayanan jasa kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperoleh melalui pendidikannya. Oleh sebab itu Pendidikan pustakawan adalah modal utama dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Pendidikan pustakawan tidak hanya melalui jalur akademik

namun melalui pendidikan dan pelatihan keprofesionalan yang juga terus dibuka peluangnya bagi pustakawan dalam mengembangkan pengetahuannya. Seperti melalui Pendidikan dan Latihan (Diklat), Seminar, konferensi, dan lainnya.

Pustakawan dalam hal ini melaksanakan tugas pustakawannya berdasarkan pengetahuan dan informasi yang dimilikinya sesuai yang dinyatakan oleh Lasa Hs (2009:295) dalam (Mustika, 2017) bahwa pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas Lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.

Pustakawan memiliki ciri-ciri profesionalisme yang dapat dilihat karakteristik-karakteristik, sebagai berikut:

- a. Memiliki ilmu pengetahuan, keterampilan, kecakapan dan keahlian yang mumpuni dalam bidangnya.
- b. Memiliki tingkat kemandirian yang tinggi.
- c. Memiliki kemampuan untuk berkolaborasi dan bekerja sama.
- d. Senantiasa berorientasi pada jasa dan menjunjung tinggi kode etik pustakawan.
- e. Senantiasa melihat ke depan atau berorientasi pada masa depan.

Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi, Pustakawan merupakan bagian dari sumberdaya perguruan tinggi, yang tidak luput dari perhatian. Kemenristekdikti memprogramkan bimbingan teknis bagi pengelola bidang perpustakaan. Tujuannya tidak lain agar pustakawan/pengelola perpustakaan, mampu menghadapi tuntutan perkembangan teknologi yang terus berkembang, yang dihadapi oleh dunia khususnya dunia pendidikan tinggi. Perkembangan

teknologi informasi dengan tuntutan yang serba cepat, perubahan dan akses informasi yang cepat pula, koneksitas yang telah menjadi kebutuhan, tentu perlu diimbangi dengan pustakawan yang mampu mengikuti perkembangan tuntutan zaman. Pustakawan yang berkualitas dan relevan dengan program institusi menjadi satu tuntutan yang harus dipenuhi oleh pustakawan agar tetap eksis di era perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Era kemajuan teknologi saat ini, pustakawan perlu meningkatkan dan menambah kemampuan kompetensinya. Informasi berkembang sedemikian cepat, menuntut perpustakaan menyediakan berbagai informasi dengan cepat pula. Pemustaka (pengguna) perpustakaan membutuhkan informasi yang diperlukan, dapat diperoleh dengan cepat. Oleh karena itu, pustakawan perlu meningkatkan unjuk kerjanya sehingga mampu bekerja dengan cepat dan efisien dengan bekal pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang tidak terlepas dari pemanfaatan teknologi informasi, berbagai media dan aplikasi. Pemanfaatan teknologi informasi, terutama akses internet (penggunaan jaringan internet) memungkinkan informasi dapat segera tersampaikan kepada pemustaka. Kecepatan dalam memperoleh informasi, ditengah kemajuan teknologi informasi merupakan satu tuntutan dan tolak ukur kualitas layanan perpustakaan di era ini.

Hal ini tentu membutuhkan kompetensi komunikasi pustakawan terkait dengan akses informasi dengan strategi yang sesuai, dimulai dari bagaimana mengidentifikasi kebutuhan informasi, strategi penelusuran informasi, seleksi informasi, serta melakukan kemas ulang informasi dalam berbagai format. Agar informasi dapat sampai ke pengguna dengan cepat, maka kompetensi terhadap berbagai media informasi menjadi sangat penting bagi pustakawan. Wicaksono

sebagaimana dikutip pada Jurnal Komunikasi KAREBA (Selviana et al., 2017) menyebutkan tentang keterampilan terkait teknologi informasi, seperti penerbitan elektronik, sumber informasi elektronik, serta berbagai aplikasi perangkat lunak, yang harus dikuasai oleh pustakawan.

Masalah kompetensi komunikasi pustakawan di Indonesia kompetensi diartikan sebagai tolak ukur guna mengetahui sejauh mana kemampuan seseorang menggunakan pengetahuan dan *skill* atau kemampuannya. Ada dua jenis kompetensi yang diperlukan oleh pustakawan yaitu kompetensi profesional dan perorangan (Salmubi, 2005) dalam (Rumani, 2008). Para pustakawan pemikir di Perpustakaan Nasional sedang bekerja keras untuk membuat standar kompetensi, mengingat Perpustakaan Nasional sebagai pembina untuk semua pustakawan dan perpustakaan di Indonesia. Selain standar pustakawan, harus ada standar koleksi, sarana dan prasarana, pelayanan, penyelenggaraan dan pengelolaan.

Membahas tentang era digital tentu saja akan membicarakan generasi yang berada dalam era tersebut. Pusat Kajian Komunikasi (Puskakom) UI merilis bahwa mayoritas pengguna internet di Indonesia yaitu hampir setengah dari total jumlah pengguna internet di Indonesia (49%) berusia 18-25 tahun (Puskakom UI, Maret 2015). Ini berarti sebagian besar pengguna internet di Indonesia adalah mereka yang lahir setelah tahun 1980 atau termasuk dalam kategori "*Digital Native*" (generasi digital). Sedangkan generasi yang lahir sebelum tahun 1980 atau sebelum internet marak dipergunakan di Indonesia, dikenal dengan istilah "*Digital Immigrant*" (generasi analog). Istilah *Digital Native* dan *Immigrant* sendiri diperkenalkan oleh Marc Prensky pada tahun 2001 (Pendit, 2013).

a. *Generasi Digital Native*

Generasi Digital Natives merupakan generasi yang lahir dimana teknologi sudah berada di lingkungannya (dimulai tahun 1990). Menurut Marc Prensky, digital native adalah sebutan untuk orang yang lahir di era digital, alias ketika berkembangnya teknologi seperti komputer dan internet, dan yang termasuk dalam kelompok digital native adalah generasi millennial dan generasi Z. (Prensky, 2001). Dimana generasi digital native ini umumnya telah terbiasa dengan perkembangan teknologi, sehingga cepat beradaptasi dan merasa nyaman menggunakan alat digital. *Digital Natives* (Generasi Digital) cenderung untuk menerima informasi secara cepat dari berbagai sumber, seperti multi media dan menggunakan sumber-sumber *hyperlink*; bekerja secara serentak (*multitasking*) dengan proses berpikir yang paralel; berinteraksi secara real-time serta menghasilkan konten. Setiap orang dapat menjadi produsen informasi. (Prensky, 2001).

Kemampuan belajar generasi digital native jauh lebih cepat karena segala informasi ada di ujung jari mereka, melalui search engine Google dan search engine lainnya. Digital native dapat menemukan diri mereka sendiri melalui perkembangan media yang ada saat ini. Digital natives merupakan generasi dengan lingkup lingkungan berbasis teknologi, bekerja dengan cara multitasking, berjejaring dengan banyak orang, menyukai suatu permainan yang interaktif, akses informasi secara acak, ingin segera mendapatkan informasi secara instan, cepat, tanpa harus membaca informasi secara detail, pilihan rujukan informasi dominan pada sumber-sumber yang tersedia online, dibanding sumber informasi yang disediakan perpustakaan, yakni perpustakaan dengan konsep digital atau perpustakaan digital. Perilaku orang dalam mengadopsi teknologi dipengaruhi

dari adanya teknologi yang muncul di setiap generasi yang berbeda, dan digital native dipandang cakap dalam menyesuaikan diri dalam perkembangan teknologi yang ada. Mereka dapat memanfaatkan perangkat digital yang ada, serta mampu memahami dan mengelola perkembangan sistem layanan digital dengan cepat, termasuk layanan perpustakaan digital juga memerlukan pustakawan dari generasi digital native.

b. *Generasi Digital Immigrant*

Generasi Digital Immigrants adalah generasi yang lahir sebelum 1990. *Generasi digital immigrant* adalah kelompok yang termasuk orang yang lahir sebelum 1980-an, atau generasi X dan *baby boomers*. Para *digital immigrant* harus beradaptasi dengan banyaknya perubahan di zaman digital, dari segi teknologi hingga perkembangan internet. Sehingga generasi *digital immigrant* memerlukan waktu lebih lama untuk mengerti dan fasih dalam menggunakannya jika ada terobosan dari sebuah teknologi. Jika dibandingkan, *digital native vs digital immigrant*, keduanya memang memiliki generasi gap yang cukup besar. Biasanya, gap seperti ini mungkin menimbulkan ketidaksepahaman. Namun, dengan komunikasi dan kolaborasi yang baik, dinamika tim yang efektif bisa terwujud.

Generasi Digital Immigrants (Generasi Analog) menerima sumber informasi terbatas dan terkontrol, cenderung menerima informasi berupa teks; fokus pada satu tugas (*single task*); memerlukan ruang privasi pribadi untuk introspeksi serta menyukai informasi yang sifatnya linear, logis dan berurutan.(Prensky, 2001).

Perpustakaan yang terus mengikuti perkembangan teknologi tentu tidak lepas dari awal layanan yang masih berbasis non teknologi atau konvensional.

Pustakawan digital immigrant adalah orang yang mengikuti perkembangan tersebut, mulai dari layanan koleksi cetak maupun elektronik. Pustakawan Digital immigrant ini mampu menempa dirinya menjadi seorang profesional yang mampu memberikan jasa dan memberi pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya, baik menggunakan maupun mentransfer menggunakan peralatan manual atau digital, teknologi tradisional ataupun teknologi elektronika yang canggih.

3. Perpustakaan Di Era Digital

Seiring dengan berjalannya perkembangan era digital, maka perubahan tatanan perpustakaanpun ikut bergeser. Keberadaan transformasi dari era analog ke era digital. Oscar Berg menyebutkan ada 6 pilar dalam dunia digital yakni kaitannya dengan manusia sebagai sentral (*people centric*), mobilitas (*mobility*), layanan (*services*), kesederhanaan (*simplicity*), sosial (*social*) dan kesinambungan (*continuous*) (Berg, 2013) . Keenam pilar dalam dunia digital tersebut digambarkan oleh Oscar Berg sebagai berikut:

a. Manusia sebagai Sentral

Era digital ditandai dengan penggunaan teknologi baru yang menuntut kualifikasi yang berbeda pada pengelola perpustakaan atau pusat-pusat informasi lainnya. Hal ini ditujukan agar tugas-tugas yang awalnya dikerjakan secara analog dan kemudian ditransfer ke dalam bentuk digital berjalan lancar. Digitalisasi merupakan sebuah proses memasukkan kode-kode digit binary (nol dan satu) untuk menghadirkan suatu informasi. Peran pustakawan atau ahli informasi di sini sangat penting karena merekalah aktor dalam setiap penggunaan atau pengendalian teknologi informasi. Sementara itu secanggih

apapun teknologi informasi, ia adalah objek dari setiap aksi yang dilakukan oleh pustakawan.

b. Mobilitas

Dunia digital menawarkan sensasi dunia dalam genggaman hal ini mendorong pustakawan dapat bekerja dengan mobilitas tinggi. Pustakawan dapat bekerja dimana dan kapanpun. Ini artinya era digital seyogyanya dapat menciptakan pustakawan-pustakawan yang gesit/ tangkas/tanggap dalam memenuhi tuntutan dari para penggunanya. Dengan kata lain, dunia digital dapat menambah produktivitas kerja para pustakawan. Layanan Web 3.0 memungkinkan pustakawan juga memberikan layanan mobile selain melalui web interaktif.

c. Layanan

Era digital ditandai dengan derasnya arus informasi digital. Perpustakaan berhadapan dengan tingkat kompetisi yang tinggi. Semua orang bisa menjadi sumber informasi dan memuatnya di web, setiap orang dapat membuat perpustakaan virtual pribadi yang dapat diakses oleh siapapun di seluruh belahan dunia, ditambah dengan banyaknya *search engine* yang dapat dengan mudah dipergunakan sebagai alat penelusuran informasi. Tingkat kompetisi dalam konteks perpustakaan tentunya tidak mengandung pengertian untuk saling mengalahkan, tetapi menjadi peluang bagi terjalannya kerja sama atau kemitraan. Setiap ada simpul baru sumber informasi akan menjadi kekuatan dalam melengkapi sumber-sumber informasi yang ada. Namun demikian, salah satu indikator keberhasilan perpustakaan adalah tingkat penggunaan layanan perpustakaan. Untuk itu diperlukan strategi bagi perpustakaan untuk terus meningkatkan jumlah pengguna perpustakaan, sehingga investasi yang

ditanamkan untuk bergabung dengan dunia digital menjadi lebih bermakna bagi banyak orang. Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk itu adalah dengan menambah nilai guna perpustakaan yang dapat dipersepsi sebagai keunggulan perpustakaan di mata masyarakat. Selanjutnya pemberian layanan prima tentu menjadi harapan baik perpustakaan maupun pemustaka.

d. Kesederhanaan

Dunia digital telah memberikan beragam kemudahan bagi kita sehingga pustakawan dapat memberikan layanan yang mudah dan sederhana. Meyederhanakan proses yang kompleks atau rumit, mempermudah yang sulit, mempercepat layanan yang tadinya lama, serta mencairkan suasana interaksi antara perpustakaan dengan publiknya dari kekakuan. Layanan harus didesain semenarik dan seinteraktif mungkin seta menghilangkan kesan membosankan atau menakutkan. Pustakawan harus dapat menyajikan layanan yang dapat menambah nilai positif perpustakaan di mata masyarakat dan menghilangkan segala hal yang dapat merugikan perpustakaan dan lembaga penanggungnya, serta penting untuk menciptakan lingkungan yang kondusif untuk bekerja.

e. Sosial (Kemasyarakatan)

Oscar Berg menyebutkan bahwa sosial (kemasyarakatan) tidak sesederhana teknologi. Oleh karena itu ruang digital harus didisain sesuai untuk dipergunakan oleh manusia baik sebagai individu maupun tim kerja. Ada lima hal yang harus diperhatikan agar ruang digital lebih manusiawi, yaitu : Keterbukaan untuk mengakses informasi, transparansi untuk menggalinya, jika dimungkinkan mendukung partisipasi setiap orang karena kita akan berhadapan dengan beragam masalah dan kesempatan, perlu ruang dialog untuk memastikan bahwa komunikasi berjalan efektif dan mencapai kesepakatan di

dalam pemahaman dan tindakan, serta pemberian pengakuan untuk memberikan motivasi bagi mereka yang berpartisipasi dan terus berkolaborasi dan berbagi. (Berg, 2013)

f. Kestinambungan

Ketika sebuah perpustakaan memutuskan untuk masuk dan bergabung dengan dunia digital, ini merupakan hasil analisa yang mendalam terhadap berbagai situasi dan kondisi lingkungan baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal dan bukan atas desakan proyek jangka pendek semata. Perumusan visi dan misi perlu dilakukan di awal sebagai panduan dalam merumuskan tujuan dari setiap program kegiatan yang dipilih.

Oleh karena itu, secanggih apapun teknologi di era digital, manusia tetap menjadi sentral. Dalam dunia perpustakaan, pustakawanlah yang pada akhirnya akan menjadi penentu keberhasilan sebuah perpustakaan. Pada tahun 1997, Abbas menyimpulkan sejumlah peran yang diidentifikasi sebagai pustakawan masa depan yaitu bahwa pustakawan harus mampu menjadi jembatan masa lalu dan masa yang akan datang, menjadi guru, menjadi manajer atau pekerja informasi (pengetahuan), menjadi organisator sumber-sumber kerja sama, menjadi penasehat untuk pengembangan kebijakan publik, menjadi partner masyarakat, berkolaborasi dengan penyedia sumber-sumber teknologi, menjadi penyaring sumber-sumber informasi, menjadi teknisi serta menjadi konsultan informasi individu (Abbas, 1997). Begitu banyak harapan yang dilekatkan pada pustakawan masa depan dan ini menjadi sebuah tanggung jawab bagi para pustakawan dan ahli informasi lainnya untuk terus membekali diri dengan beragam pengetahuan dan keterampilan agar dapat memenuhi peran harapan tersebut. Untuk Perpustakaan Akademik, (Marion, 2001) menyebutkan ada tiga

dimensi keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan digital, yaitu: keterampilan dasar, sistem perpustakaan yang terintegrasi dan kemampuan teknis komputer.

C. Kajian Teoritis

1. Teori Kompetensi Komunikasi (Spitzbeg & Cupac)

Kompetensi mempunyai makna yang luas. Menurut (Sukmadinata, 2004), masuk ke dalam makna kompetensi ini semua kecakapan, kebiasaan, keterampilan yang diperlukan seseorang dalam kehidupannya, baik sebagai pribadi, warga masyarakat, siswa dan karyawan. Dalam kompetensi itu ada unsur-unsur yang tampak yang berupa performansi yang dapat diamati malah dapat diukur, dan unsur yang tak tampak yaitu pengetahuan, keterampilan, proses berfikir, penyesuaian diri, sikap dan nilai-nilai.

DeVito sebagaimana dikutip pada jurnal PRoListik (2017), menjelaskan bahwa: "Kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif". Sementara itu masih dari sumber sama PRoListik (2017) menyebutkan bahwa kompetensi komunikasi merupakan "kemampuan untuk menyatakan, menyimak, mendengar, mendokumentasikan, menyampaikan, berdebat dan menganalisa dengan menggunakan berbagai perangkat komunikasi. Kemampuan berkomunikasi ini menjadi dasar untuk pengembangan kompetensi-kompetensi lain seperti kompetensi yang berhubungan dengan orang lain. Jadi, kompetensi komunikasi sebagai salah satu kompetensi inti yang diperlukan yang juga berkenaan dengan keberhasilan dan kinerja sosial individu dan kelompok.

Sejalan dengan pendapat di atas, Nordhang menyatakan kompetensi sebagai paduan pengetahuan dan keterampilan. Pengetahuan adalah pemilikan

individu atas informasi tertentu tentang materi (*matter*) dan informasi mengenai bagaimana materi-materi tersebut terkait. Sedangkan keterampilan merupakan kemampuan khusus untuk dijalankan dalam tugas-tugas yang berkaitan dengan pekerjaan (Adyawanti, 2018).

Bagi Trenholm dan Jensen (2000: 10) pemahamannya mengenai kompetensi komunikasi adalah: *"the ability to communicate in a personally effective and socially appropriate manner"* (Adyawanti, 2018). Jadi, merujuk kepada kemampuan untuk berkomunikasi dalam sikap yang efektif secara personal serta layak secara sosial. Maka dapat dikatakan kompetensi komunikasi menjadi suatu hal yang penting paling tidak untuk mengurangi suatu situasi dimana komunikasi pada suatu saat dapat saja tidak berlangsung dengan lancar.

Perkembangan secara signifikan berikutnya terkait dengan konsep kompetensi komunikasi mulai muncul pada tahun 1980, menyatakan bahwa ada dua kategori kompetensi, yaitu kognisi dan perilaku (*cognition & behavior*) dalam (Mulyono, 2010). Wiemann dan Backlund juga menyatakan bahwa seseorang perlu tahu dan tahu bagaimana untuk melakukan perilaku komunikasi untuk dapat disebut kompeten. Wiemann mengembangkan model kompetensi komunikasi yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: ketenangan sosial (*social relaxation*), empati (*emphaty*), afiliasi atau dukungan (*affiliation or support*), fleksibilitas perilaku (*behavioral flexibility*), dan manajemen interaksi (*interaction management skill*) (McCroskey 1984. p.260) dalam (Mulyono, 2010). Kemudian pada tahun 1984, Spitzberg dan Cupach melengkapi konsep kompetensi komunikasi dengan menonjolkan dua faktor penting, yaitu: efektivitas dan kesesuaian. Spitzberg dan Cupach lebih berfokus pada penelitian mengenai

kompetensi komunikasi antarpersonal dan kompetensi interpersonal) (Adyawanti, 2018; Mulyono, 2010; Selviana et al., 2017)

Kriteria Komponen Kompetensi Komunikasi Brian Spitzberg dan William Cupach (1984) dalam buku *Human Communication* oleh (Morreale, 2007, pp. 35-38), menyatakan bahwa terdapat tiga komponen kompetensi komunikasi, yaitu: Motivation, Knowledge dan Skills.

a) *Motivation* (Motivasi)

Bagi seseorang untuk berkomunikasi secara kompeten, maka sangatlah penting untuk memberikan sebuah performa yang kompeten. Hal ini berarti, komunikator harus termotivasi untuk menjadi kompeten. Motivasi mempunyai dua sisi yaitu sisi positif dan sisi negatif.

Motivasi yang negatif adalah sebuah pengalaman dari kecemasan dalam berkomunikasi dengan penghargaan yang rendah. Sedangkan, Motivasi positif adalah persepsi terhadap sebuah nilai penghargaan dalam berkomunikasi. Hal ini merupakan hasil dari usaha dan keinginan yang menggerakkan performa komunikator untuk menjadi bagus. Masyarakat mencari motivasi untuk bertindak secara kompeten melalui situasi dan tujuan mereka. Beberapa situasi yang sederhana menawarkan penghargaan yang lebih baik. Contohnya, seseorang mungkin lebih termotivasi untuk menunjukkan kompetensinya ketika ada wawancara kerja atau kencan pertama anda daripada ketika anda sedang duduk di sebelah orang asing. Taruhan yang didapatkan oleh dua situasi pertama jauh lebih tinggi.

Orang termotivasi untuk berkomunikasi melalui dua cara yaitu dengan pendekatan atau penghindaran. Orang ingin untuk melakukan upaya pendekatan dalam beberapa situasi dan mereka ingin untuk menghindari dalam

situasi lain. Terkadang orang mengalami baik motivasi pendekatan atau penghindaran dalam sebuah konteks yang sama. Contohnya, kebanyakan orang akan merasa gugup atau cemas pada saat wawancara kerja, tetapi mereka juga termotivasi di saat yang sama untuk menampilkan yang terbaik. Kebanyakan orang tidak suka adanya konflik dengan orang yang mereka cintai, tetapi kita sering melakukannya karena masalah yang dibicarakan terlalu penting untuk dihindari. Motivasi kita untuk menghindari komunikasi biasanya didasari oleh kecemasan atau ketakutan kita terhadap implikasi dari lawan bicara kita.

b) *Knowledge* (Pengetahuan)

Pengetahuan merupakan panduan bagi kita dalam berkomunikasi mengenai apa yang harus diucapkan, dilakukan dan memberitahu kita mengenai sebuah prosedur dalam melakukan sesuatu. Pengetahuan secara kasar dapat dipecah ke dalam apa dan bagaimana komunikasi, yang diketahui sebagai konten dan pengetahuan secara prosedural, dimulai dari *Content knowledge* yang merupakan suatu pemahaman dari sebuah topik, kata-kata, arti yang diperlukan dalam sebuah situasi. Sedangkan, *Procedural knowledge* memberitahu kita bagaimana untuk memasang, merencanakan dan menampilkan *content knowledge* dalam situasi tertentu. Performa seseorang bergantung pada tingkat motivasi dan pengetahuan seseorang, tetapi akhirnya itu merupakan sebuah perilaku dan kemampuan seseorang yang kita dapat menilai kompeten atau tidak kompeten.

c) *Skills* (Keahlian)

Skills merupakan kemampuan seseorang dalam menerapkan motivasi dan pengetahuan mereka. *Skills* merupakan bagian ketiga dari model kompetensi keahlian adalah sebuah kemampuan yang dapat dilakukan berulang

dan merupakan sebuah perilaku yang diarahkan oleh tujuan tertentu. Perilaku ini harus dapat dilakukan secara berulang, karena siapa pun bisa mencapai sesuatu secara tidak sengaja, tetapi jika pencapaian itu tidak dapat diulang, artinya orang tersebut tidak memiliki keahlian. Keahlian juga diarahkan oleh tujuan (*goal directed*), karena itu sudah dirancang untuk mencapai sesuatu. Jika tidak, hal itu lebih disebut dengan perilaku daripada keahlian. Kompetensi komunikasi mengharuskan seseorang untuk memiliki motivasi, pengetahuan dan kemampuan. Tiga komponen utama ini dapat untuk menganalisa apakah komunikator sudah kompeten dalam situasi apapun.

Cooley dan Roach menyatakan bahwa, dalam kompetensi komunikasi terdapat beberapa hal yang menjadi bahan pertimbangan yaitu kondisi fisiologis, seperti umur, jenis kelamin, kondisi psikologis, seperti kognitif, emosi, kepribadian, motivasi, lingkungan sosial individu dan pendidikan yang menjadi faktor-faktor penilaian kompeten seseorang (Salleh, 2006). Namun dalam penelitian ini hanya beberapa faktor yang menjadi fokus pada variabel terkait penelitian ini yaitu:

- Faktor psikologis, yaitu segala sesuatu yang ada di benak komunikator dan termasuk sikap dan situasi kejiwaan komunikator. Hal ini akan mengiring komunikasi yang terjadi menjadi formal, tidak formal, tegang, atau bersahabat.
- Faktor fisik, yaitu lingkungan fisik saat terjadi komunikasi, seperti restoran, bioskop, gereja, atau kantor. Lingkungan fisik akan mempengaruhi komunikasi yang terjadi.
- Level pendidikan, tingkat atau level pendidikan seorang individu juga dapat mempengaruhi kemampuannya dalam berkomunikasi. Sebagian

besar individu yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi menunjukkan kemampuan berbahasa dan komunikasi yang lebih baik dari individu yang memiliki pendidikan lebih rendah (Mulyono, 2010).

2. Teori Teknologi Determinisme (Perubahan Perilaku)

Marshall Mc Luhan pertama kali mengemukakan teori ini pada tahun 1962 dalam tulisannya *The Guttenberg Galaxy: The Making of Typographic Man*. Teori ini berdasar pada sebuah ide yang menyebutkan bahwa perubahan yang terjadi pada bermacam-macam cara dalam berkomunikasi akan membentuk pula keberadaan manusia itu sendiri. Teknologi ini yang kemudian membentuk cara berpikir dan berperilaku seseorang dalam masyarakat sehingga teknologi pula yang akhirnya menggerakkan manusia untuk berpindah dari abad teknologi satu ke abad teknologi lainnya. Contohnya pustakawan yang awalnya fokus pada pengelolaan perpustakaan konvensional beralih menjadi pustakawan yang fokus pada kualitas pelayanan berbasis digital atau pelayanan dengan konsep *hybrid*.

McLuhan mempunyai pemikiran bahwa budaya kita akan dibentuk sebagaimana cara kita berkomunikasi. Terdapat beberapa tahapan yang perlu disimak. Pertama, penemuan teknologi komunikasi yang menyebabkan terjadinya perubahan budaya. Kedua, perubahan pada berbagai macam komunikasi yang akhirnya membentuk kehidupan manusia. Ketiga, McLuhan mengatakan bahwa manusia belajar, merasa dan berpikir tentang apa yang akan dilakukannya karena adanya pesan yang dimana teknologi komunikasi telah menyediakan untuk hal tersebut berlangsung. Dalam artian bahwa teknologi komunikasi sebagai penyedia pesan dan membentuk perilaku kita sendiri (Ernawati & Muh. Resa Yudianto Suldani, 2020).

McLuhan menulis dalam bukunya yang berjudul *Understanding Media* yaitu “Dampak teknologi tidak terjadi pada tingkat opini atau konsep, tetapi mengubah rasio indra atau pola persepsi dengan mantap dan tanpa perlawanan”. McLuhan juga menambahkan bahwa dampak yang paling penting dari adanya media komunikasi adalah adanya pengaruh yang dihasilkan terhadap kebiasaan persepsi berpikir manusia (Wahyuni, 2014). Selain itu, McLuhan pada tahun 1960 dalam (Yusuf et al., 2020) mengemukakan tentang pengaruh teknologi terhadap kehidupan manusia yang bermula pada adat istiadat, bagaimana cara berpikir, kehidupan sosial, ekonomi dan masih banyak hal lainnya. Maka berdasar pada penjelasan tersebut teori ini secara umum menjelaskan tentang bagaimana teknologi khususnya media membentuk individu di masyarakat dalam memikirkan sesuatu, merasakan sesuatu, ataupun melakukan tindakan tertentu.

3. Teori *Skill* (Keahlian)

Skill merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan akal, fikiran dan ide dan kreatifitasnya dalam mengerjakan, mengubah ataupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut. Ada juga pengertian lain yang mendefinisikan bahwa *skill* adalah suatu kemampuan untuk menerjemahkan pengetahuan ke dalam praktik sehingga tercapai hasil kerja yang diinginkan (Suprpto, 2009).

Berikut ini adalah berbagai pendapat tentang *skill* menurut para ahli, yaitu:

- a) Menurut (Gordon, 1999), *skill* adalah kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat.

- b) Menurut (Dunnette, 1976) Skills (keterampilan) adalah kapasitas yang dibutuhkan untuk melaksanakan beberapa tugas yang merupakan pengembangan diri dari hasil *training* dan pengalaman yang didapat.
- c) Menurut (Iverson, 2001), skill adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan secara mudah dan tepat.

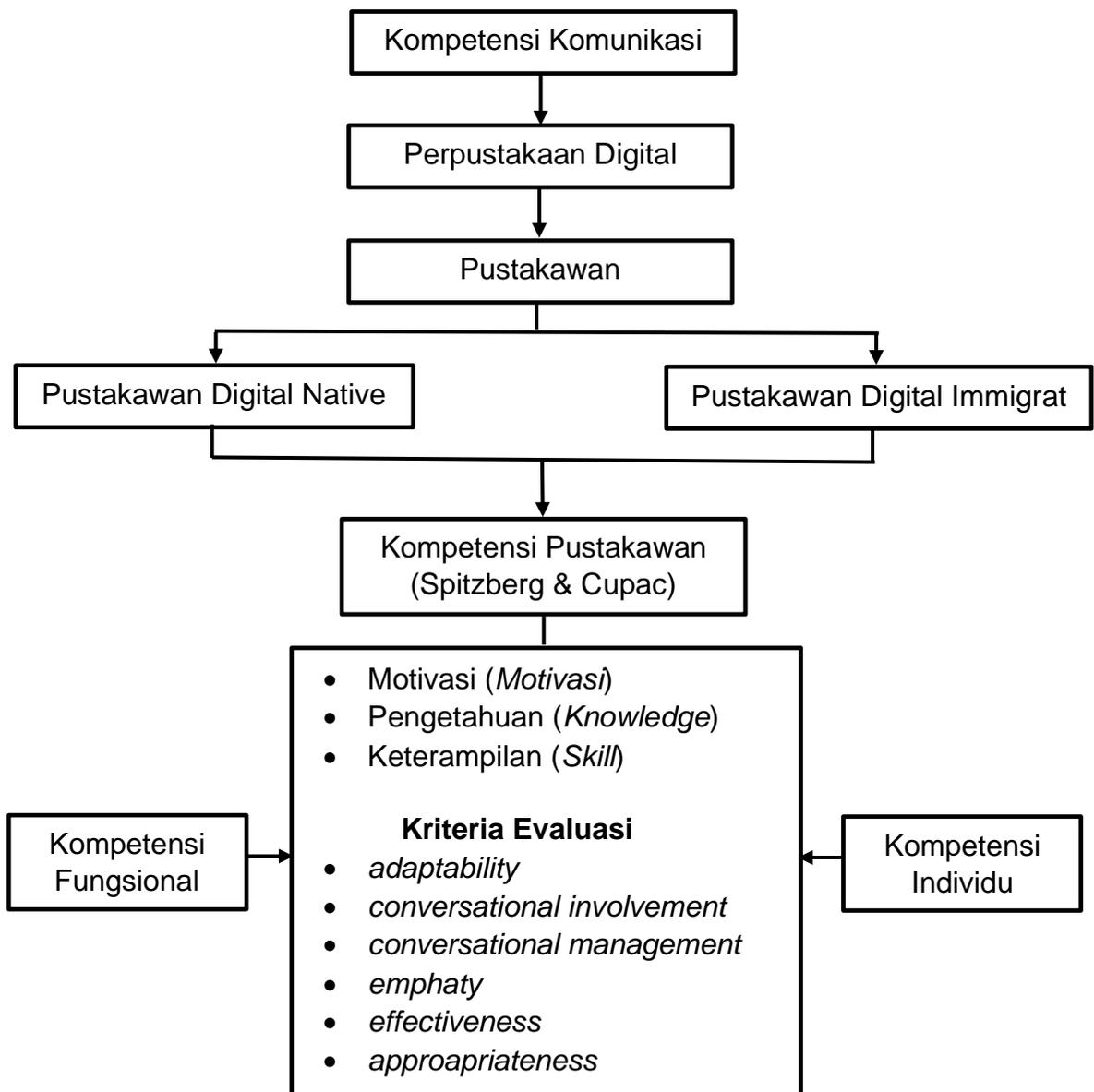
D. Kerangka Pikir

Perpustakaan Universitas Hasanuddin telah menyediakan beberapa sistem layanan digital dalam rangka pemenuhan kebutuhan pemustaka dalam mengakses informasi dengan cepat, efektif dan efisien.

Oleh karena itu, pustakawan perlu meningkatkan kualitas pengetahuan, keterampilan dan kemampuan agar mampu melakukan unjuk kerja dengan cepat dan efisien. Kualitas pustakawan tersebut ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain latar belakang pendidikan yang akan menentukan keahliannya, kepribadiannya, dan kemampuan berkomunikasi.

Kemampuan berkomunikasi dalam hal komunikasi dengan berbagai media informasi menjadi sangat penting bagi pustakawan. Khususnya pada layanan yang berbasis digital, keterampilan terkait teknologi informasi, seperti penerbitan elektronik, sumber informasi elektronik, serta berbagai aplikasi perangkat lunak, yang harus dikuasai oleh pustakawan adalah tantangan yang dihadapi saat ini, mengingat dominan jumlah pustakawan saat ini adalah generasi *digital immigrant*.

Mengacu pada penjelasan Spitzberg dan Cupach's (1984 mengenai model komunikasi, yaitu kompeten: (1) *motivation* (motivasi), (2) *knowledge* (pengetahuan), dan (3) *skill* (keterampilan); serta kriteria penilaian kompetensi yang tidak terbatas pada kesesuaian dan efektivitas yang dirasakan, yang meliputi *adaptability* (kemampuan beradaptasi); *conversational involvement* (keterlibatan percakapan), *conversation management* (manajemen percakapan), *emphaty* (empati), *effectiveness* (efektivitas), dan *appropriateness* (kesesuaian). Gambaran alur pikir dalam bentuk kerangka pemikiran, sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

E. Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2014, p. 132) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Berdasarkan landasan teori, penelitian terdahulu dan kerangka pikir, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Kompetensi komunikasi pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan digital pada Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

F. Definisi Operasional

Pada suatu penelitian, mengetahui konsep merupakan syarat utama dalam memudahkan penelitian. Dalam mengelompokkan, menganalisis, mengukur dan menginterpretasikan setiap konsep perlu mendefinisikan secara jelas, yaitu:

1. Kompetensi fungsional pustakawan era digital yakni memiliki pengetahuan sumber-sumber informasi, soft skills dengan cakupan keterampilan berkomunikasi, teknologi, keterampilan manajemen dan kepemimpinan, keterampilan bersosialisasi dan bermasyarakat, bersikap dalam penyediaan layanan perpustakaan.
2. Kompetensi individu merupakan keterampilan, perilaku yang dimiliki pustakawan agar mampu bekerja secara efektif sebagai komunikator dalam meningkatkan kemampuan agar dapat bertahan terhadap perubahan dan perkembangan jaman.
3. Kompetensi komunikasi pustakawan dalam menghadapi perkembangan teknologi merupakan keterampilan komunikasi pustakawan melek teknologi

dan mampu menyesuaikan diri dalam melayani kebutuhan para pemustaka masa kini dengan kebutuhan informasi yang cepat, efektif dan efisien, serta menjadi penentu keberhasilannya dalam pengelolaan layanan digital yang ada di perpustakaan.

Tabel 2. 2 Kriteria evaluasi kompetensi komunikasi pustakawan

Kompetensi	Kriteria Adaptability (Kemampuan beradaptasi)
Tinggi	Pustakawan memiliki kemampuan mengubah perilaku dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan interaksi atau " <i>fleksibilitas</i> ".
Rendah	Pustakawan kurang atau tidak memiliki kemampuan mengubah perilaku dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan interaksi atau " <i>fleksibilitas</i> ".
Kompetensi	Kriteria Conversational Involvement (Keterlibatan percakapan)
Tinggi	Pustakawan memiliki kemampuan untuk menjadi kognitif dalam percakapan dengan pemustaka dan menunjukkan keterlibatan melalui perilaku interaksi seperti mengagguk kepala, isyarat vocal, dll.
Rendah	Pustakawan kurang atau tidak memiliki kemampuan untuk menjadi kognitif dalam percakapan dengan pemustaka dan menunjukkan keterlibatan melalui perilaku interaksi seperti mengagguk kepala, isyarat vocal, dll.
Kompetensi	Kriteria Conversational Management (Manajemen percakapan)
Tinggi	Pustakawan memiliki kemampuan untuk mengukur percakapan seperti mengendalikan topik, menyesuaikan diri dengan perubahan dalam topik, menyela dan mengajukan pertanyaan.
Rendah	Pustakawan kurang atau tidak memiliki kemampuan untuk mengukur percakapan seperti mengendalikan topik, menyesuaikan diri dengan perubahan dalam topik, menyela dan mengajukan pertanyaan.
Kompetensi	Kriteria Empathy (Empati)
Tinggi	Pustakawan memiliki kemampuan memahami situasi atau berbagi reaksi emosional dengan pemustaka.
Rendah	Pustakawan kurang atau tidak memiliki kemampuan memahami situasi atau berbagi reaksi emosional dengan pemustaka.
Kompetensi	Kriteria Effectiveness (Efektivitas)
Tinggi	Pustakawan memiliki kemampuan untuk mencapai tujuan dalam percakapan dengan pemustaka.
Rendah	Pustakawan kurang atau tidak memiliki kemampuan untuk mencapai tujuan dalam percakapan dengan pemustaka.

Kompetensi	Kriteria Appropriateness (Kesesuaian)
Tinggi	Pustakawan memiliki kemampuan untuk memenuhi keinginan/kebutuhan pada suatu situasi tertentu dengan berperilaku sesuai harapan. <i>Catatan: Jika pustakawan mencapai tujuan, tetapi bertentangan dengan harapan dan hubungan, artinya tidak kompeten.</i>

Model kompetensi komunikasi pustakawan antara lain :

1. Motivasi pustakawan merupakan keinginan pustakawan mencapai sasaran, membantu inisiatif, bertindak efektif dan bertahan dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman guna pemenuhan kebutuhan pemustaka dari masa ke masa.
2. *Knowledge* pustakawan merupakan pengetahuan pustakawan mengenai cara bertindak, ketika mengetahui kebutuhan/keinginan pemustakanya berdasarkan pengalaman sebelumnya (mengikuti diklat atau Pendidikan terkait perkembangan proses dan pengelolaan) dan atau mengamati orang lain sehingga mampu menginformasikan pengetahuan tersebut.
3. *Skill* pustakawan merupakan perilaku pustakawan yang benar, yang mungkin terjadi ketika seorang pustakawan termotivasi dan memiliki pengetahuan tentang bagaimana harus bertindak dalam situasi tertentu, meskipun tidak memiliki beberapa keahlian.

Pengelolaan layanan digital perpustakaan adalah peranan pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka era masa kini yang membutuhkan sistem dan sumber informasi yang cepat, efektif dan efisien.

Jasa dasar dalam yang harus diberikan dalam layanan digital perpustakaan, meliputi:

1. Pemberian informasi umum: memberikan jawaban atas pertanyaan yang lazim ditanyakan oleh pengunjung atau pengguna, misalnya dimana dan apasaja fasilitas layanan yang ada di perpustakaan.
2. Penyediaan informasi khusus: cakupannya adalah penggunaan prosedur yang ada di perpustakaan atau melakukan konsultasi dengan pustakawan lain atau perpustakaan lain.
3. Bantuan dalam penyediaan jasa layanan penelusuran *e-repository*: Bimbingan yang diberikan kepada pemustaka/pengunjung agar mampu memperoleh informasi koleksi karya ilmiah digital.
4. Bantuan dalam menggunakan katalog elektronik: bimbingan yang diberikan kepada pengunjung agar mampu menggunakan fasilitas katalog online atau sistem penelusuran *online public acces catalog (opac)*.
5. Bantuan menggunakan sistem layanan online: bimbingan atau membuat prosedur penggunaan sistem layanan online yang ada seperti, sistem pengurusan bebas pustaka online, sistem upload tugas akhir mahasiswa tahap akhir, penelusuran dan pemanfaatan koleksi elektronik (*ebook* dan *ejournal*), pengelolaan, penelusuran dan pemanfaatan koleksi *erepository*, dsb.