

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Perpustakaan sebagai penyedia informasi dalam usaha memenuhi kebutuhan para penggunanya perpustakaan juga berperan dalam mencerdaskan kehidupan bangsa seperti dalam menyediakan bahan pustaka yang relevan. Perkembangan ilmu pengetahuan itu sangat penting, bahkan sangat fundamental untuk selama-lamanya. Untuk dapat memenuhi tuntutan semua itu kebutuhan informasi sangatlah penting. Apalagi pada zaman teknologi saat ini, informasi dapat dikatakan memegang peranan yang sangat utama. Tanpa informasi mustahil mengharapkan suatu kemajuan di bidang apapun.

Menurut Sumardji, dalam bukunya yang berjudul Perpustakaan Organisasi dan Tata Kerjanya, pengertian tentang perpustakaan sebagai berikut:

*“Library: a place, as a room or building, containing books and other material for reading, study or reference.”* (perpustakaan: suatu tempat, berupa sebuah ruangan atau gedung yang berisi buku-buku dan bahan lain untuk pembacaan, studi, dan referensi).

Perpustakaan menurut Pawit M Yusuf dalam bukunya yang berjudul Pedoman Praktis Mencari Informasi, mengemukakan perpustakaan adalah tempat dihimpunnya segala macam informasi terekam, diolahnya segala macam informasi terekam dan kemudian disebarluaskan informasi terekam tersebut untuk dimanfaatkan seluas-lusnya bagi segenap anggota masyarakat yang membutuhkan.

Dari definisi yang disebutkan, jelas bahwa perpustakaan adalah tempat menyimpan hasil pemikiran dan penemuannya yang bila dikelola, diolah dan disebarluaskan dengan baik akan dapat dimanfaatkan bagi pengembangan dan pemberian fungsi ilmu pengetahuan. Namun, hal ini akan bermanfaat jika



pengelolaannya dilakukan dengan baik melalui proses pengolahan dan penyebarluasan informasinya.

Bila diintegrasikan pada perpustakaan sebuah lembaga dalam hal ini yaitu Perpustakaan PT Pos Indonesia (persero), maka keberadaan perpustakaan dalam suatu lembaga memegang peranan yang sangat kuat sebagai sarana pendukung yang dapat membantu meningkatkan kinerja pegawai dan instansi secara keseluruhan. Sebagai jenis perpustakaan khusus Perpustakaan PT Pos Indonesia (persero), ini pun mempunyai tujuan dan fungsi khusus. Karena aktivitasnya secara langsung atau tidak langsung menentukan keberhasilan suatu instansi untuk perkembangan di masa depan.

Perpustakaan Khusus adalah salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintah/swasta) atau perusahaan yang mempunyai misi tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan lingkungannya. Hal ini dilakukan melalui pengelolaan dan penyediaan informasi bahan pustaka guna mendukung pengembangan serta peningkatan tugas dan fungsi dari institusi tersebut beserta sumber daya manusianya.

Perpustakaan khusus atau disebut juga perpustakaan instansi memiliki kelompok anggota yang dibatasi sehingga perpustakaan khusus hanya melayani anggota yang berafiliasi dengan perusahaan dan tidak membuka layanan untuk umum. Tujuan dibentuknya perpustakaan khusus adalah untuk mendukung dan memudahkan para pegawai suatu perusahaan dalam mengembangkan tugas-tugasnya secara lebih efektif, dan pendukung pegawai dalam melaksanakan tugas yang berkaitan dengan operasional perusahaan.

Mengenai perpustakaan PT Pos Indonesia (persero), terdapat pustakawan selaku pengelola perpustakaan yang berbagi cerita mengenai aktifitasnya, perpustakaan PT Pos Indonesia (persero) akhir-akhir ini kurang mengimbangi kebutuhan informasi, secara tidak sadar kondisi ini berpengaruh kepada para pegawai yang membutuhkan informasi berkaitan dengan operasional perusahaan.

Perpustakaan PT Pos Indonesia (persero) tentunya harus dapat memikirkan cara yang tepat agar dapat memberikan layanan kepada pengunjung atau pemustaka yang tentunya sejalan dengan fungsi perpustakaan itu sendiri, yaitu perpustakaan berfungsi sebagai wadah pendidikan, informasi, penelitian dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Dari data tersebut, Peneliti akan memfokuskan pada analisis strategi komunikasi yang telah diterapkan di perpustakaan PT Pos Indonesia (persero). Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara detail dan jelas tentang cara-cara yang tepat dalam mencapai tujuan dalam penyusunan strategi komunikasi. Harapan dari hasil penelitian ini adalah dapat memberikan masukan berharga bagi pengembangan perpustakaan serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai PT Pos Indonesia (persero) yang membutuhkan informasi.

Dengan memperhatikan situasi diatas, agar dapat mewujudkan rencana diperlukan sebuah langkah nyata dalam menyusun dan melaksanakan strategi yang tepat agar dapat memenuhi kebutuhan akan informasi dan pengetahuan. Menurut Effendy, Strategis komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planing*) dan manajemen (*communication management*) untuk mencapai suatu tujuan.

langkah-langkah strategi yang diperlukan oleh perpustakaan PT. Pos Indonesia (persero) diantaranya ialah, menetapkan komunikator. Keberhasilan suatu komunikasi ditentukan oleh komunikator yang tepat agar pesan yang disampaikan dapat dimengerti sehingga komunikasi dapat berjalan dengan efektif. Langkah strategi yang kedua yaitu, menetapkan target sasaran, dengan menetapkan target sasaran akan mempermudah Perpustakaan PT Pos Indonesia (persero) dalam menetapkan strategi yang efektif dan tepat. Langkah strategi yang ke tiga yaitu, penyusunan pesan. Pesan harus disusun secara sistematis dan mengandung muatan informatif, persuasif, dan edukatif. Pesan juga harus disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga pesan dapat diterima dan dimengerti dengan baik. Langkah strategi komunikasi yang terakhir ialah, dengan memilih media atau saluran komunikasi yang digunakan, perpustakaan PT Pos Indonesia (perseo) perlu

strategi dalam pemilihan media yang digunakan agar pesan yang telah disusun dapat tersampaikan tepat pada target sasaran.

Zaman sekarang, arus informasi semakin cepat dan bidang keahlian kerja makin berkembang. Perpustakaan harus mampu mengimbangi kebutuhan informasi pegawai. Perpustakaan khusus harus lebih proaktif dalam menjalankan kegiatan operasional sehari-hari karena kebutuhan informasi pegawai makin tinggi. Keberhasilan suatu perusahaan saat ini tidak dapat terlepas dari ketersediaan informasi bagi para pegawainya. Pegawai yang mengikuti dan memahami informasi terkini mengenai bidang kerjanya menggambarkan kesiapan perusahaan tersebut untuk selalu siap menghadapi perkembangan situasi dan perubahan zaman.

Dalam melaksanakan strategi komunikasi, tentunya terdapat kegiatan komunikasi di dalamnya. karena komunikasi merupakan salah satu hal penting yang sudah menjadi kebutuhan manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hari, komunikasi merupakan elemen penting, karena tanpa adanya komunikasi segala sesuatunya tidak akan berjalan baik. Komunikasi akan mempermudah manusia dalam beraktivitas. Oleh karena itu, komunikasi merupakan hal utama yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Begitu juga dengan pelaksanaan strategi bagi suatu organisasi/instansi tentunya tidak terlepas dari kegiatan komunikasi. Karena tanpa adanya komunikasi sebuah organisasi tidak dapat berjalan dengan baik dan lancar. Komunikasi yang baik dapat mempermudah suatu instansi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta dapat menciptakan komunikasi yang efektif karena komunikasi efektif merupakan hal penting bagi sebuah instansi/ organisasi.

Menurut Zelko dan Dance mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang paling tergantung yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Sedangkan menurut Katz & Kahn, Komunikasi Organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi Adapun pendapat Kochler mengatakan bahwa organisasi adalah suatu sistem hubungan yang terstruktur, yang mengkoordinasi usaha suatu

kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu (dikutip dalam Muhammad Arin, 2009).

Menurut S. Djuarsa Sendjaja dalam buku teori komunikasi, terdapat empat fungsi komunikasi dalam suatu organisasi, yaitu:

1. Fungsi Informatif. Organisasi merupakan sebuah sistem pengelola informasi tempat seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu.
2. Fungsi Regulatif. Berhubungan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi.
3. Fungsi Persuasif. Untuk mengatur suatu organisasi kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka, tugas pimpinan adalah mempersuasi atau membujuk bawahannya dari pada memberi perintah.
4. Fungsi Integrative. Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik.

Dengan begitu komunikasi sangat penting, baik dalam kehidupan individu maupun dalam suatu organisasi. Karena dengan komunikasi manusia bisa mendapatkan pengetahuan dan informasi, dan setiap kegiatan yang dilakukan, komunikasi menjadi hal umum yang diperlukan. Komunikasi merupakan elemen penting, tanpa adanya komunikasi segala sesuatunya tidak akan berjalan baik. Komunikasi juga digunakan untuk mendukung identitas membangun suatu instansi/ organisasi.

Pada kesempatan ini, peneliti mengajak pengelola perpustakaan PT Pos Indonesia (persero) mendiskusikan perpustakaan agar dapat berkembang dan tentunya diharapkan dapat memberikan masukan informasi yang sangat diperlukan guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja pegawainya. Dengan adanya strategi komunikasi yang tepat ini maka diharapkan Perpustakaan PT Pos Indonesia

(Persero) bisa tetap berkembang dan menjaga kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan semua penggunanya.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori strategi komunikasi. salah satu gagasan paling berpengaruh dalam teori strategi komunikasi pemikiran Hafied Cangara. Berkaitan dengan pemaparan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“STRATEGI KOMUNIKASI PERPUSTAKAAN GUNA MENDUKUNG KINERJA PEGAWAI PT POS INDONESIA (PERSERO)”**

## **1.2. Fokus Penelitian / Pertanyaan Masalah**

### **1.2.1. Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka peneliti menfokuskan penelitian pada “Strategi Komunikasi Perpustakaan Guna Mendukung Kinerja Pegawai PT Pos Indonesia (Persero)”.

### **1.2.2 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana Perpustakaan PT Pos Indonesia (persero) memilih komunikator guna mendukung kinerja pegawai PT Pos Indonesia (persero)?
2. Bagaimana Perpustakaan PT Pos Indonesia (persero) menetapkan target sasaran guna mendukung kinerja Pegawai PT Pos Indonesia (persero)?
3. Bagaimana Perpustakaan PT Pos Indonesia (persero) menyusun pesan guna mendukung kinerja pegawai PT Pos Indonesia (persero)?
4. Bagaimana perpustakaan PT Pos Indonesia (persero) memilih media guna mendukung kinerja pegawai PT Pos Indonesia (persero)?

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui strategi Perpustakaan PT Pos Indonesia (persero) dalam memilih komunikator guna mendukung kinerja pegawai PT Pos Indonesia (persero)?
2. Untuk mengetahui strategi Perpustakaan PT Pos Indonesia (persero) dalam menetapkan target sasaran guna mendukung kinerja Pegawai PT Pos Indonesia (persero)?
3. Untuk mengetahui strategi Perpustakaan PT Pos Indonesia (persero) dalam menyusun pesan guna mendukung kinerja pegawai PT Pos Indonesia (persero)?
4. Untuk mengetahui strategi perpustakaan PT Pos Indonesia (persero) dalam memilih media guna mendukung kinerja pegawai PT Pos Indonesia (persero).

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini terbagi dua, yaitu kegunaan Teoritis dan kegunaan Praktis

##### **1.3.2.1 Kegunaan Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan sebagai pengembangan Ilmu Komunikasi
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah serta menambah wawasan akan pengetahuan di bidang Ilmu Komunikasi terutama mengenai Strategi Komunikasi.
3. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya yang meneliti hal yang berhubungan dengan penelitian ini.