

Urgensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka

Elsa Listia Bella^{1,*}, Anis Masruri², Bagas Aldi Pratama³, Hati Murdani⁴
^{1,2,3,4} Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta
^{1,2,3,4} Jalan Laksda Adisucipto, Papringan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta

*) Corresponding Author (e-mail: elsalistiab@gmail.com)

Received: 03-03-2024; Revised: 30-09-2024; Accepted: 30-09-2024

Abstract

Introduction: Librarians will encounter various personalities and characters of librarians when helping them. For librarians, it is important to improve interpersonal communication skills to deal with this. The main goal is to provide the best service to users. In this case, it is very important for librarians to have interpersonal communication skills in serving users.

Research Method: This research uses the library research method, then collects data using secondary sources such as books, journal articles, documents and other means such as websites.

Data Analysis: there are three stages in analyzing this research data, namely, collecting data, selecting data and then verifying the data.

Results and Discussion: There are several attitudes to have good interpersonal skills, namely, empathy, supportiveness, positiveness, equality, confidence, Immediacy, interaction management. Then there are influencing factors, namely source, encoding, message, channel, receiver, decoding, response, interference, and context in communication. Apart from that, there are several other influencing factors such as cultural background, education, and so on. Furthermore, the urgency of interpersonal communication for librarians occurs because it is considered the most successful in changing the attitudes, beliefs, views and behavior of communicants.

Conclusion and Recommendations: Strong communication skills developed by librarians will enable recognizing and understanding the needs and characteristics of librarians. So it is important for librarians to have interpersonal communication skills, listening ability; skills in providing services; and skills in conveying information.

Keywords: Interpersonal Communication; Librarian; User; Library Services

Abstrak

Pendahuluan : Pustakawan akan menemukan berbagai macam kepribadian dan karakter pemustaka saat membantu mereka. Bagi pustakawan penting untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal guna menghadapi hal tersebut. Tujuan utamanya adalah memberikan layanan terbaik kepada pemustaka. Dalam hal ini sangat penting bagi pustakawan untuk memiliki keterampilan komunikasi interpersonal dalam melayani pemustaka.

Metode penelitian: Penelitian ini menggunakan metode library research, kemudian mengumpulkan data menggunakan sumber sekunder seperti buku-buku, jurnal artikel, dokumen serta sarana lainnya seperti website.

Data Analisis: terdapat tiga tahapan dalam menganalisis data penelitian ini yaitu, pengumpulan data, menyeleksi data selanjutnya verifikasi data.

Hasil dan Pembahasan : Terdapat beberapa sikap untuk memiliki keterampilan interpersonal yang baik yaitu, empathy, supportiveness, positiveness, equality, confidence, Immediacy, interaction management. Kemudian terdapat faktor yang mempengaruhi yaitu sumber, encoding, pesan, saluran, penerima, decoding, respon, gangguan, serta konteks dalam komunikasi. Di samping itu terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi seperti



latar belakang budaya, pendidikan, dan lain-lain. Selanjutnya urgensi komunikasi interpersonal bagi pustakawan terjadi karena dianggap paling berhasil mengubah sikap, keyakinan, pandangan, dan perilaku komunikan.

Kesimpulan dan Saran : Keterampilan komunikasi yang kuat yang dikembangkan oleh pustakawan akan memungkinkan mengenali dan memahami kebutuhan dan karakteristik pemustaka. Sehingga penting untuk pustakawan memiliki keterampilan komunikasi interpersonal kemampuan mendengarkan; kecakapan dalam memberi pelayanan; dan kecakapan dalam menyampaikan informasi.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal; Pustakawan; Pemustaka; Layanan Perpustakaan

How to cite: Bella, E. L., Masruri, A., Bagas Aldi Pratama, & Hati Murdani. (2024).

Urgensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka.

Librarium: Library and Information Science Journal, 1(2), 70–78.

<https://doi.org/10.53088/librarium.v1i2.863>

1. Pendahuluan

Manusia merupakan *social beings* dan tidak dapat bertahan hidup tanpa adanya interaksi sosial. Mereka memerlukan interaksi sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sebagai makhluk sosial, aktivitas komunikasi sangatlah penting dalam proses interaksi antar sesama manusia. Hubungan dengan orang lain dapat dibangun melalui komunikasi untuk saling bertukar informasi. Komunikasi merupakan salah satu proses sosial yang paling mendasar dan penting dalam kehidupan manusia (Masdul, 2018a, p. 2). Hal ini dipandang penting karena semua orang, baik zaman dahulu maupun masa kini, ingin menjunjung tinggi konsensus mengenai berbagai norma sosial. Setiap orang harus bisa berkomunikasi dengan orang lain untuk mempertahankan hidupnya. Saat berbicara dengan orang lain, informasi segera dikomunikasikan melalui pikiran, ide, maksud, perasaan, dan emosi.

Selama manusia hidup dan melakukan aktivitasnya, akan ada komunikasi. Masyarakat akan menyadari bahwa aktivitas interaksi sosial yang paling krusial adalah komunikasi. (Masdul, 2018b, p. 2). Komunikasi interpersonal adalah salah satu jenis komunikasi yang digunakan. Komunikasi interpersonal merupakan seni yang sangat praktis, berguna dalam menjalin hubungan dengan mitra bisnis, rekan kerja, termasuk pada level manajerial yang membutuhkan. Dalam pelaksanaannya, komunikasi interpersonal yang baik juga akan menciptakan kinerja pegawai yang baik karena lingkungan kerja mampu mendukung kerja yang optimal (Pamungkas & Khotimah, 2022, p. 103). Komunikasi interpersonal diterapkan pada dunia kerja dan lembaga dalam melaksanakan program kerjanya. Sebagai lembaga sosial yang bergerak dalam bidang layanan informasi, pustakawan menerapkan komunikasi interpersonal di lembaga perpustakaan.

Pustakawan melakukan interaksi sosial dengan pemustaka dalam memberikan layanan informasi. Pustakawan perlu menerapkan komunikasi interpersonal dengan baik untuk melayani kepentingan pemustaka yang berbeda-beda. Kurangnya keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan merupakan satu dari beberapa faktor yang menurunkan kepuasan pemustaka. Pustakawan yang memiliki komunikasi interpersonal yang kompeten akan mudah memberikan layanan mengenai akses informasi kepada pemustaka secara professional (Bidayasari, 2018, p. 695).

Pustakawan akan menghadapi berbagai macam kepribadian, karakter serta sifat pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Pustakawan harus meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonalnya untuk menghadapi hal tersebut. Tujuan utamanya adalah memberikan layanan terbaik kepada pemustaka dan kebutuhan informasi pemustaka terpenuhi. Pustakawan perlu melakukan komunikasi interpersonal dengan sopan dan lugas kepada pemustaka (Raudah & Santi, 2018, p. 259). Sebagai contoh saat proses peminjaman

buku oleh pemustaka. Pustakawan bersikap sopan dan lugas untuk menciptakan komunikasi yang efektif.

Penelitian sebelumnya mengenai komunikasi interpersonal pustakawan dilakukan oleh Ema Puji Lestari “Urgensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan”. Penulis mengemukakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan oleh pustakawan merupakan garda terdepan. Masyarakat masih mempunyai persepsi buruk terhadap pustakawan saat ini. Secara umum diyakini bahwa pustakawan adalah individu yang menyebalkan, kuno, suka menyendiri, dan jarang berinteraksi dengan orang yang mereka layani (Ema Puji Lestari, 2015, p. 41). Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan ini terletak pada urgensi komunikasi interpersonal yang dilakukan pustakawan dalam melayani pemustaka di perpustakaan.

Seorang pustakawan disamping menguasai ilmu perpustakaan, perlu memiliki keterampilan komunikasi interpersonal. Kepuasan pemustaka dan kebutuhan mereka akan informasi dapat dipenuhi melalui komunikasi interpersonal. Penting bagi pustakawan untuk menerapkan komunikasi interpersonal sebagai kemampuan dasar dalam memberikan layanan (Kurniawati & Widyaningtyas, 2023, p. 71). Rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai pentingnya komunikasi interpersonal bagi pemustaka dan keterampilan komunikasi apa saja dalam melayani pemustaka.

2. Metode Penelitian

Metode dalam penelitian menggunakan pendekatan tinjauan pustaka atau kepustakaan. Penelitian kepustakaan digunakan untuk memecahkan masalah dengan menelusuri sumber-sumber perpustakaan terdahulu dari literature perpustakaan (Mustofa et al., 2023, p. 15). Sari dan Asmendri menjelaskan bahwa studi literatur dilakukan dengan menelaah buku, artikel, makalah, serta sumber lain yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas (Sari & Asmendri, 2020, p. 43). Penulis mengumpulkan data dari buku-buku, artikel jurnal, prosiding, dan sarana lainnya seperti *website* yang masih berkaitan dengan permasalahan ini. Penulis melakukan pengumpulan dan penyusunan data tersebut, kemudian melakukan analisis dan interpretasi data. Terdapat tiga tahapan dalam menganalisis data penelitian ini yakni, pengumpulan data, menyeleksi data selanjutnya verifikasi data. Hasil penelitian terdahulu sebagai bahan dalam menganalisis permasalahan penelitian ini sehingga timbul pengetahuan baru.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Komunikasi Interpersonal

Seseorang dapat berkomunikasi dengan sesama melalui komunikasi interpersonal. Penerapan proses penyampaian dan penerimaan komunikasi secara verbal maupun nonverbal dikenal dengan istilah komunikasi interpersonal (Kerrie G. et al., 2015, pp. 433–453). Komunikasi interpersonal adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan interaksi tatap muka antara dua individu atau lebih karena memungkinkan komunikasi langsung antara pengirim dan penerima serta penerimaan dan tanggapan langsung (Pamungkas & Khotimah, 2022, p. 47). Dengan demikian, komunikasi interpersonal memiliki karakteristik yakni terjadi secara tatap muka, antara dua individu dengan hubungan tertentu, dan memfasilitasi interaksi antara satu sama lain.

Joseph A. DeVito menjelaskan untuk memiliki keterampilan interpersonal yang baik diperlukan beberapa sikap. Sikap tersebut akan menciptakan komunikasi yang efektif antara

individu satu dengan lainnya. Seorang pustakawan perlu memiliki sikap-sikap tertentu, beberapa di antaranya adalah sebagai berikut: (DeVito, 2016, p. 15).

a. *Empathy*

Berempati berarti mampu berhubungan dengan individu lain tanpa kehilangan jati diri. Hal ini memungkinkan untuk memiliki pemahaman intelektual dan emosional tentang perasaan yang dialami orang lain. Seorang pustakawan perlu memahami dengan baik empati dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Dengan demikian, pustakawan akan melakukan pendekatan secara emosional dalam melayani pemustaka. Pendekatan emosional bias dilakukan dengan murah senyum sehingga pemustaka yang dilayani merasa nyaman.

b. *Supportiveness*

Bersikap suportif menyiratkan bahwa komunikasi interpersonal akan berfungsi dengan baik dalam lingkungan yang mendukung. Jika proses komunikasinya fleksibel dan menggunakan bahasa atau kata deskriptif daripada menghakimi, dukungan ini akan terwujud. Selanjutnya, tunjukkan bahwa setiap orang yang berbicara mempunyai minat untuk mendengarkan apa yang dikatakan lawan bicaranya. Pustakawan mampu mendengarkan dengan seksama dan memahami kepentingan pemustaka yang dilayani. Sehingga kepuasan pemustaka akan kebutuhan pada perpustakaan terpenuhi dengan baik.

c. *Positiveness*

Positiveness maksudnya pihak yang berkomunikasi harus mampu menunjukkan sikap positif dan menghargai keberadaan lawan bicaranya. Kesan positif saat memberikan layanan akan membuat pemustaka menyampaikan dengan mudah kepentingannya datang ke perpustakaan. Sebaliknya, pustakawan harus memberikan layanan dengan sopan dan ramah kepada pemustaka.

d. *Equality*

Equality berarti mengakui dan menyetujui individu lain sebagai sesama komunikator. Setiap orang memiliki nilai dan barang berharga yang dapat mereka bagikan kepada orang lain. Ketika mengambil peran baru dalam komunikasi antarpribadi, kesetaraan harus diperhitungkan baik bagi pembicara maupun pendengar. Pustakawan memosisikan diri sebagai pelayan dari kepentingan pemustaka. Dia secara sukarela melayani dengan sabar sebagai wujud memahami pekerjaannya adalah pengabdian.

e. *Confidence*

Confidence maksudnya adalah individu dalam berkomunikasi interpersonal perlu memiliki kepercayaan sosial agar bisa dianggap percaya diri. Selain menguasai ilmu perpustakaan dan mengetahui koleksi, pustakawan harus merasa percaya diri dalam berkomunikasi. Percaya diri dalam berkomunikasi pada pemustaka bias menciptakan suasana hangat. Sebab pesan dan informasi yang disampaikan akan mudah diterima tanpa rasa malu dan canggung.

f. *Immediacy*

Immediacy yakni keadaan yang memiliki rasa kebersamaan antara pendengar dan pembicara. Hal ini ditunjukkan melalui sikap peduli, ketertarikan, dan rasa suka, baik tersurat maupun tersirat, di antara lawan bicaranya. Pustakawan harus menaruh rasa suka pada pekerjaannya sebagai pelayan kepentingan pemustaka. Dengan suka terlebih dahulu, maka akan timbul rasa peduli dan tertarik yang membuat pelayanan sepenuh hati.

g. *Interaction Management*

Interaction Management merupakan kemampuan kontrol interaksi untuk memberikan rasa kepuasan antar kedua belah pelaku komunikasi, hal ini dapat dicapai dengan menjadwalkan waktu percakapan.

Beberapa hal tersebut haruslah dimiliki oleh seorang pustakawan demi mewujudkan komunikasi interpersonal yang efektif. Pesan dan keinginan pemustaka akan mudah diterima pustakawan dan sebaliknya.

3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Suranto memaparkan bahwa komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti sumber, *encoding*, pesan, saluran, penerima, *decodin*, reaksi, interferensi, dan konteks dalam komunikasi (Suratriadi & Sartika, 2023, pp. 15768–15769). Suhanti juga menjelaskan beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu latar belakang budaya, harapan, pendidikan, ikatan kelompok, keadaan dalam hal ini termasuk ekologi, perencanaan geografis, temporal, teknologi, struktur perilaku, unsur sosial, stimulus serta psikososial. Kemudian, ditambahkan lagi tulisan dari (Ramaraju: 2012) yaitu globalisasi, perbedaan kultur budaya, restrukturisasi organisasi, perkembangan teknologi, serta pekerja dengan spesialisasi tertentu (Suhanti et al., 2018, p. 83). Komunikasi interpersonal berkontribusi besar terhadap efektivitas layanan informasi di perpustakaan dengan mempermudah pertukaran pesan, dan meningkatkan pemahaman tentang kebutuhan informasi pengguna. Hambatan utama untuk mencapai efektivitas penerapan komunikasi interpersonal dalam layanan informasi meliputi ketidakmampuan untuk menyusun pertanyaan dengan benar, kurangnya keterampilan mendengarkan yang memadai, stereotip dan interioritas kompleks pustakawan, dll (Anyim, 2018, p. 1).

Dari ketiga pemaparan di atas, dapat dilihat sesungguhnya beberapa faktor berikut mempengaruhi komunikasi interpersonal diantaranya adalah latar belakang pelaku komunikasi, keadaan atau situasi pada saat komunikasi tersebut dilakukan, pesan yang disampaikan, serta media yang digunakan. Seorang pustakawan harus mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. Pustakawan perlu menguasai dengan baik ilmu perpustakaan, koleksi yang dimiliki, hingga latar belakang pemustakanya.

3.3. Urgensi Komunikasi Interpersonal bagi Pustakawan

Kemampuan komunikasi sangat dibutuhkan pustakawan dalam melayani pemustaka secara langsung. Kemampuan komunikasi dimulai dengan keterampilan interpersonal yang baik (Ghani, 2021, p. 21). Menurut R. Wayne Pace (pada Mustofa) menjelaskan bahwa "*interpersonal communication is communication involving two or more people in a face setting*". Selanjutnya, Onong Uchjana Effendi menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal diyakini paling efektif dalam mengubah sikap, keyakinan, pandangan, serta perilaku komunikan (Muhamad Bisri Mustofa et al., 2020, p. 87). Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal, pustakawan perlu memahami lingkungan sekitar. Komunikasi seorang pustakawan akan berjalan efektif dengan memahami keadaan, ciri-ciri, dan posisi lawan bicara.

Berkomunikasi dengan efektif dapat dikembangkan dan banyak ego yang harus dihilangkan. Hal tersebut akan mempengaruhi keinginan utuh untuk memahami satu sama lain tanpa pamrih, sehingga kedua belah pihak mampu mengenali dan memahami kekurangan satu sama lain (Ngalimun, 2016). Kapasitas untuk mendengarkan dengan baik untuk meningkatkan keberhasilan komunikasi. Pada akhirnya memungkinkan untuk dapat memahami apa yang ditanyakan dan dijawab dengan tepat. Jika tidak memiliki kemampuan

ini, hambatan komunikasi dan kesalahpahaman akan mudah terjadi kesalahpahaman (Eksan;, 2020).

Pemustaka mengunjungi perpustakaan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkannya secara tepat, cepat, dan nyaman. Agar pustakawan dan pemustaka dapat saling memahami dan mendapatkan manfaat, mereka perlu mahir dalam menerapkan komunikasi interpersonal. Saling pengertian dan pengembangan hubungan yang harmonis merupakan komponen penting dalam komunikasi. Bentuk komunikasi efektif dengan saling kerja sama, pemahaman, dan kesenangan pemustaka dalam menemukan informasi yang mereka perlukan. Setelah itu, menindaklanjuti dengan mengumpulkan koleksi yang dibutuhkan. Semuanya dapat ditingkatkan dengan komunikasi interpersonal yang efektif. Komunikasi interpersonal membuat pustakawan merasa lebih dihargai sehingga akan menumbuhkan gagasan inovatif bagi pengembangan perpustakaan (Husna, 2018, p. 183).

Melayani pemustaka memerlukan berbagai keterampilan, termasuk integritas tinggi dalam bersikap. Pustakawan yang memiliki integritas tinggi sebagai bentuk profesionalitas dalam bekerja. Pustakawan dalam komunikasi interpersonal non-verbal dengan menyampaikan ketulusan dan kejujuran dalam layanan pemustaka. Contoh konvensi dan cara untuk menarik perhatian pada fokus yang dikomunikasikan termasuk menanggapi pertanyaan pemustaka, menatap pandangan mereka, dan mengangguk tepat waktu bersama mereka. Memaksimalkan komunikasi verbal dan non-verbal semaksimal mungkin dalam upaya menciptakan hubungan yang hangat antar pustakawan dan pemustaka. Hubungan yang hangat tersebut datang dari hati supaya memberi minat pemustaka terhadap pemberian layanan secara utuh dan menciptakan kenyamanan (Marsih et al., 2022, p. 328).

Dalam lingkungan perpustakaan, kemampuan pustakawan saat membangun interaksi yang positif dengan pemustaka berkaitan dengan kemampuan komunikasi interpersonalnya. Komunikasi baik memungkinkan pemustaka mengenali dan memahami kebutuhan dan karakteristik pemustaka. Pustakawan dituntut mampu menjalankan tugasnya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, melalui ketersediaan koleksi yang dimiliki perpustakaan. Hal ini menunjukkan kapasitas pustakawan untuk terlibat, berkomunikasi, dan membangun hubungan saling percaya dengan pemustaka. Pustakawan harus tetap menjaga etos perpustakaan, menawarkan layanan informasi yang memenuhi persyaratan dan preferensi pemustaka. Seorang pustakawan harus memiliki beragam bakat dan kompetensi agar memberikan layanan informasi yang sempurna, efektif, dan optimal (Ghani, 2021, p. 22).

3.4. Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka

Melayani pemustaka dengan berbagai kebutuhan merupakan tanggung jawab utama pustakawan. Oleh karena itu, pustakawan harus terampil dalam melakukan komunikasi interpersonal. Menurut Untari (dalam Daryono) Agar tidak terjadi kesalahan saat memberikan layanan kepada pemustaka, pustakawan dapat mempelajari lebih jauh mengenali sifat pemustaka melalui komunikasi interpersonal (Daryono, 2017, p. 7). Sikap yang siap ditawarkan pustakawan dan bersedia membantu pemustaka harus ditunjukkan dalam proses layanan. Pustakawan harus berusaha untuk menghindari bertindak sebagai penjaga ruang baca dan mengurangi pembatasan yang tidak terlalu menjadi masalah kepada pemustaka. Pustakawan untuk memulai komunikasi dengan pemustaka dengan cara menyapa mereka, melalui senyuman, dan kata-kata yang baik. Dengan demikian, pemustaka merasa dihargai dan lebih menghormati pustakawan. Keterampilan pustakawan dalam melayani pemustaka adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan dalam mendengarkan

Kesuksesan sosial dan profesional pustakawan dapat diprediksi dari kebiasaan mendengarkan pemustaka. Melalui perhatian selektif, pendengaran, pemahaman, dan memori simbol pendengaran adalah bagian dari mendengarkan. Jadi seorang pustakawan harus mendengarkan dengan baik saat berkomunikasi dengan pemustaka.

1) Mendengar

Seorang pustakawan yang memberikan layanan informasi pada suatu perpustakaan harus mampu mendengarkan pemustaka. Dengan mendengarkan pemustaka maka keinginan pemustaka tersebut tersampaikan sepenuhnya. Mendengar dengan baik juga akan menghindari kesalahan dalam melayani kepentingan pemustaka.

2) Memperhatikan

Seorang pustakawan harus memiliki keterampilan memperhatikan agar dapat fokus pada saat komunikasi dengan pemustaka. Pustakawan saat memberikan layanan berkonsentrasi pada informasi yang dibutuhkan pemustaka. Memperhatikan dengan seksama juga bagian dari profesionalitas dalam melayani pemustaka.

3) Memahami

Pustakawan layanan informasi mampu memberikan pesan-pesan yang coba diungkapkan oleh pemustaka. Dengan pengetahuan ini, seorang pustakawan dapat memastikan pemustaka puas dengan layanannya. Memahami kepentingan pemustaka juga akan memberikan rasa nyaman ketika berkunjung ke perpustakaan.

4) Mengingat

Komponen mendengarkan yang keempat adalah mengingat. Informasi disimpan dalam memori untuk diambil nanti. Namun kapasitas ingatan manusia terbatas. Individu hanya mampu mengingat sebagian dari apa yang didengar.

Berdasarkan penjelasan yang diberikan di atas, dapat dipahami bahwa mendengarkan secara efektif merupakan kemampuan komunikasi interpersonal yang penting. Kemampuan mendengarkan yang dimiliki seorang pustakawan memungkinkan mereka mencerna secara menyeluruh rangsangan dari pesan-pesan yang didengarnya. Sekaligus memastikan bahwa pesan-pesan tersebut dipahami dan diingat dengan baik. Dengan demikian, pemahaman pustakawan dipengaruhi oleh kemampuan mendengarkan dengan baik. Pustakawan yang mendengarkan dengan baik akan menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif dengan pemustaka (Ghani, 2021, pp. 22–25).

b. Kecakapan dalam memberi pelayanan

Komunikasi interpersonal merupakan pertukaran dua arah yang bersifat timbal balik. Peluang dan keuntungan yang sama dihasilkan dari komunikasi antara kedua belah pihak. Pustakawan harus memiliki keterampilan berorientasi layanan untuk memfasilitasi pemeliharaan gaya komunikasi yang seimbang. Satu hal yang mungkin dilakukan pustakawan untuk memberikan kesan yang baik kepada pemustaka. Kesan baik dapat diperoleh dari menawarkan layanannya dalam lingkungan yang ramah. Alhasil, pustakawan memperlakukan pemustaka yang membutuhkan layanan informasi dengan anggun dan ramah.

c. Kecakapan dalam menyampaikan informasi

Pustakawan perlu memiliki kemampuan dalam memberikan pengetahuan kepada pemustaka. Penyampaian informasi dengan cara yang menarik bagi pemustaka dapat dilakukan dengan cara berikut:

- 1) Bicaralah dengan cara yang mudah dipahami oleh pemustaka
- 2) Pastikan menggunakan istilah yang mudah dimengerti

3) Beri pemustaka kesempatan untuk bertanya

Jika seorang pustakawan berharap bahwa pemustaka akan merasakan manfaat dari layanannya, maka harus meningkatkan komunikasinya. Dengan demikian, komunikasi interpersonal pustakawan berdampak besar terhadap bagaimana perpustakaan menyikapi layanan informasi (Ghani, 2021, pp. 25–26). Komunikasi interpersonal sangat penting dalam melayani pemustaka sehingga tahu akan kebutuhannya. Selain itu, komunikasi interpersonal wajib dimiliki oleh pustakawan dalam melayani pemustaka. Aktivitas seorang pustakawan selalu melibatkan interaksi langsung dengan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Hubungan positif antara pemustaka dan pustakawan sangat penting untuk pengembangan komunikasi interpersonal yang sukses dan efektif. Meningkatkan komunikasi interpersonal sangat penting untuk mencegah suasana dan kesan buruk bagi pemustaka di perpustakaan. Lingkungan yang menyenangkan dan kondusif di perpustakaan akan membuat pemustaka merasa nyaman (Daryono, 2017, p. 9).

Berdasarkan penjelasan yang diberikan di atas, jelas bahwa seorang pustakawan memerlukan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Pemustaka akan menilai positif perpustakaan ketika pustakawan memiliki kemampuan dalam mendengarkan, memberikan layanan, dan menyebarkan informasi. Dengan demikian, pemustaka akan bereaksi terhadap layanan informasi perpustakaan untuk mendapatkan manfaat yang maksimal.

4. Kesimpulan

Komunikasi interpersonal sangat penting diterapkan pustakawan dalam melayani pemustaka. Pustakawan akan mampu mengetahui kebutuhan pemustaka melalui komunikasi interpersonal yang baik dan efektif. Kebutuhan pemustaka dapat dilayani dengan baik setelah memahaminya. Kapasitas seorang pustakawan dalam menjalin hubungan baik kepada pemustaka berkorelasi dengan kemampuan komunikasi interpersonalnya di lingkungan perpustakaan. Keterampilan komunikasi bagi pustakawan akan membuat mereka mengenali dan memahami kebutuhan dan karakteristik pemustaka. Melalui komunikasi interpersonal ini, pustakawan diharapkan mampu menjalankan profesinya dalam melayani pemustaka secara profesional. Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dengan memberikan informasi yang tepat dan akurat.

Penting untuk pustakawan memiliki keterampilan komunikasi interpersonal dalam melayani pemustaka. Keterampilan komunikasi interpersonal yang baik dapat dilakukan melalui meningkatkan kecakapan mendengarkan, memberikan layanan, dan memberi informasi dengan baik. Kemampuan mendengarkan bagi pustakawan untuk memahami pesan dari pemustaka. Kecakapan dalam memberi pelayanan bagi pustakawan untuk membantu terpeliharanya sikap berkomunikasi secara seimbang dan tidak memihak. Seorang pustakawan berharap bahwa pemustaka akan merasakan manfaat dari layanannya dengan meningkatkan keterampilan komunikasi informasinya.

Daftar Pustaka

- Anyim, W. O. (2018). Application of interpersonal communication in reference and information services in university libraries. *Library Philosophy and Practice*, 1.
- Bidayasari, S. (2018). Urgensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal Yang Baik Antara Stakeholder Dan Pustakawan di Perpustakaan Umum. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.20961/jpi.v4i2.33728>

- Daryono. (2017). Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam Memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan. *Jurnal Kepustakawanan Dan Masyarakat Membaca*, Vol. 33 (1) (2017).
- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (14th ed.). Pearson Education.
- Eksan, D. P. (2020). *Buya Hamka: Teladan dan Inspirasi Penuh Talenta* (Yogyakarta). C-Klik Media. //library.stikom-bali.ac.id/10575/buya-hamka-teladan-dan-inspirasi-penuh-talenta
- Emas Puji Lestari. (2015). Urgensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan. *Pustakaloka*, Vol. 7. No. 1 Tahun 2015.
- Ghani, S. A. (2021). Membangun Interpersonal Skills Pustakawan Dalam Layanan Informasi Perpustakaan. *Libria*, Vol. 13, No.1, Juni 2021. <https://www.semanticscholar.org/paper/Membangun-Interpersonal-Skills-Pustakawan-Dalam-Ghani/b5d93e7eccbefd62f563c246b25649cf56bd1701>
- Husna, N. (2018). Dampak media sosial terhadap komunikasi interpersonal pustakawan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Libria*, 9(2), 183–196.
- Kerrie G., W., Bernstein, B. L., & Bekki, J. M. (2015). Measuring Communication Skills: The STEM Interpersonal Communication Skills Assessment Battery. *Journal of Engineering Education*, 104(4), 433–453. <https://doi.org/10.1002/jee.20100>
- Kurniawati, N. K., & Widyaningtyas, M. D. (2023). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Komunikatio*, 9(2), 69–79.
- Marsih, L., Arif, E., & Sarmiati, S. (2022). Urgensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Pelayanan Peminjaman Koleksi Perpustakaan Universitas Andalas. *Ensiklopedia of Journal*, 4(4), Article 4. <https://doi.org/10.33559/eoj.v4i4.1198>
- Masdul, M. R. (2018a). Komunikasi pembelajaran. *Iqra: Jurnal Ilmu Kependidikan Dan Keislaman*, 13(2), 1–9.
- Masdul, M. R. (2018b). Komunikasi pembelajaran. *Iqra: Jurnal Ilmu Kependidikan Dan Keislaman*, 13(2), 1–9.
- Muhamad Bisri Mustofa, Siti Wuryan, & Rosidi. (2020). Urgensi Komunikasi Interpersonal Dalam Al-Qur'an Sebagai Pustakawan | Al-Hikmah Media Dakwah, Komunikasi, Sosial dan Kebudayaan. *Al-Hikmah: Media Dakwah, Komunikasi, Sosial Dan Budaya*, Volume 11 Nomor 2 (2020). <https://journal.iainlangsa.ac.id/index.php/hikmah/article/view/2544>
- Mustofa, M., Bara, A. B., Khusaini, F., Ashari, A., Hertati, L., Mailangkay, A. B. L., Syafitri, L., Sarie, F., Rustan, F. R., Zulkarnaini, Hole, M. A., Safii, M., & Rusadi, L. O. (2023). *Metode Penelitian Perpustakaan (Library Research)*. Get Press Indonesia.
- Ngalimun. (2016). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Pustaka Baru Press.
- Pamungkas, A., & Khotimah, K. (2022). Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Asn Bkpsdm Kabupaten Banyumas. *ARKANA: Jurnal Komunikasi Dan Media*, 1(02), 103–114.
- Raudah, H., & Santi, T. (2018). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 6(2), Article 2. <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.3949>
- Sari, M., & Asmendri, A. (2020). Penelitian perpustakaan (library research) dalam penelitian pendidikan IPA. *Natural Science*, 6(1), 41–53.
- Suhanti, I. Y., Puspitasari, D. N., & Noorrizki, R. D. (2018). *Keterampilan komunikasi interpersonal mahasiswa UM*. 32.
- Suratriadi, P., & Sartika, R. (2023). Komunikasi Antar Pribadi Guru dan Siswa dalam Memotivasi Belajar Siswa SMP Negeri 13 Bogor. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 15766–15776.