

**KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
BAGI PUSTAKAWAN**

Oleh

**Dra. NENENG KOMARIAH, M.Lib**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS PADJADJARAN**

**2009**



**KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL BAGI  
PUSTAKAWAN**

OLEH

Dra. NENENG KOMARIAH, M.Lib

Menyetujui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Unpad

Ketua Jurusan Ilmu  
Perpustakaan Dan Informasi

Prof. H. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D

Drs. H. Dian Sinaga, M.Si

NIP. 19580128 198203 1 002

NIP. 19600912 198503 1 004

## ABSTRAK

Perpustakaan merupakan institusi yang menyediakan jasa layanan informasi, sehingga kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak kegiatan perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kualitas pustakawan sebagai pelaksana. Kualitas pustakawan ditentukan oleh latar belakang pendidikan (keahlian), kepribadian dan kemampuan berkomunikasi. Keterampilan komunikasi interpersonal sangat penting bagi pustakawan, karena dalam kegiatan layanan informasi pustakawan berhadapan langsung dengan para pengguna perpustakaan atau pencari informasi. Mengacu pada keterampilan komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh DeVito, berdasarkan *Humanistic Model* dan *Pragmatic Model*, juga dengan memperhatikan situasi dan kondisi kegiatan di perpustakaan, maka keterampilan komunikasi interpersonal yang harus dimiliki pustakawan adalah: *empathy, supportiveness, positiveness, equality, confidence, immediacy, interaction management*. Disamping itu seorang pustakawan juga harus memiliki kemampuan mendengarkan yang baik.

Kata kunci: kualitas pustakawan, komunikasi interpersonal, layanan perpustakaan

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim.

Puji syukur ke Hadirat Allah Swt. yang telah memperkenankan penulis untuk membuat karya tulis ini.

Karya tulis ini dibuat karena terinspirasi oleh satu penelitian tentang “pustakawan idaman pemakainya”, dimana salah satu kriteria pustakawan yang menjadi idaman pemakai perpustakaan berdasarkan hasil penelitian tersebut adalah pustakawan yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal. Hal ini sangat beralasan, karena sebagian besar dari pekerjaan pustakawan adalah melayani para pengguna perpustakaan atau para pencari informasi secara langsung (*face to face*), sehingga kemampuan untuk berkomunikasi dalam hal ini komunikasi interpersonal mutlak dibutuhkan. Tulisan ini mengupas keterampilan komunikasi interpersonal yang seharusnya dimiliki oleh para pustakawan.

Pada kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Deddy Mulyana, MA., Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Unpad.
2. Bapak Drs. H. Dian Sinaga, M.Si sebagai Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Unpad.

3. Rekan-rekan Dosen Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Unapd.

Semoga tulisan ini bermanfaat bagi para pembacanya.

**Jatinangor, Desember 2009**

**Dra. Neneng Komariah, M.lib**

**NIP. 19571226 198303 2 002**

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN .....	i
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
BAB II. KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEBAGAI <i>BASIC SKILL</i> .....	4
2.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	4
2,2, Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal .....	5
2.3. Komunikasi Interpersonal yang Efektif .....	7
2.4. <i>Listening</i> dalam Komunikasi Interpersonal .....	11
BAB III. KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL BAGI PUSTAKAWAN .....	14
3.1.Layanan Informasi Di Perpustakaan .....	14
3.2. Keterampilan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan .....	16
BAB. IV. PENUTUP .....	21
DAFTAR PUSTAKA .....	22





## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Kegiatan komunikasi interpersonal merupakan kegiatan sehari-hari yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Sejak bangun tidur di pagi hari sampai tidur lagi di larut malam, sebagian besar dari waktu kita digunakan untuk berkomunikasi dengan manusia yang lain. Dengan demikian kemampuan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki seorang manusia.

Oleh karena kemampuan berkomunikasi dalam hal ini komunikasi interpersonal merupakan kemampuan yang paling dasar, maka orang sering beranggapan bahwa kemampuan berkomunikasi merupakan keterampilan yang akan dimiliki dengan sendirinya oleh seorang manusia seiring dengan pertumbuhan fisik dan perkembangan mental manusia yang bersangkutan. Dengan demikian orang sering beranggapan bahwa tidak perlu secara khusus belajar bagaimana cara berkomunikasi.

Akan tetapi dalam kehidupan sehari-hari kita sering mengalami perbedaan pendapat, ketidaknyamanan situasi atau bahkan terjadi konflik yang terbuka yang disebabkan adanya kesalahfahaman dalam berkomunikasi. Menghadapi situasi seperti ini, manusia baru akan menyadari bahwa diperlukan pengetahuan mengenai bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif.

Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh manusia agar dia dapat menjalani semua aktivitasnya dengan lancar. Terutama ketika seseorang melakukan aktivitas dalam situasi yang formal, misal dalam lingkungan kerja. Lebih penting lagi ketika aktivitas kerja seseorang adalah berhadapan langsung dengan orang lain dimana sebagian besar kegiatannya merupakan kegiatan komunikasi interpersonal. Beberapa profesi yang seperti itu misalnya konsultan, guru, dosen, tenaga penjualan, dokter, *public relations officer*, dsb.

Salah satu profesi yang penting, yang sebagian besar aktivitasnya berhadapan langsung dan berkomunikasi dengan orang lain adalah profesi pustakawan. Sebagai seorang profesional yang bertanggungjawab untuk menyediakan akses yang seluas-luasnya pada para pencari informasi, pustakawan dituntut untuk mampu berkomunikasi interpersonal dengan baik dan efektif. Sebagaimana yang dikemukakan dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Luthfiani Makarim (2006) yang menyatakan bahwa salah satu kriteria pustakawan yang diidamkan pengguna perpustakaan, khususnya perpustakaan Nasional RI adalah “memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik serta kepribadian yang matang sehingga mampu membangun hubungan positif dengan orang lain, dalam hal ini pengguna perpustakaan.” (Makarim, 2006:16).

Namun keadaan yang sering dijumpai di lapangan menunjukkan bahwa mereka yang berprofesi pustakawan banyak yang belum memiliki kemampuan

berkomunikasi interpersonal dengan efektif. Terdapat stigma yang menyatakan bahwa pustakawan adalah orang-orang yang *old fashion*, tidak suka keributan, berkaca mata tebal, dan judes. Stigma tersebut tentu saja harus dihilangkan oleh para pustakawan yang bersangkutan. Salah satu cara yang bisa dilakukan untuk menghilangkan stigma tersebut adalah dengan mempelajari bagaimana cara berkomunikasi interpersonal yang efektif.

Melalui mempelajari komunikasi interpersonal yang efektif para pustakawan dapat mengetahui bagaimana menjadi penyampai pesan yang efektif, menjadi penerima atau pendengar yang efektif, sekaligus bagaimana menjadi pribadi yang menarik.

Dengan demikian pengetahuan akan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat penting bagi para pustakawan, agar mereka dapat menjadi pustakawan profesional yang dapat memberikan layanan prima (*excellent service*) pada para pencari informasi.

## BAB II

### KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEBAGAI *BASIC SKILL* MANUSIA

#### 2.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Terdapat beberapa pengertian komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh para ahli komunikasi. DeVito (1992) menyatakan: “*interpersonal communication is defined as communication that takes place between two persons who have a clearly established relationship; the people are in some way connected.*” (DeVito, 1992:11). Menurut DeVito komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang terhubung dengan beberapa cara. Jadi komunikasi interpersonal misalnya komunikasi yang terjadi antara ibu dengan anak, dokter dengan pasien, dua orang dalam suatu wawancara, dsb.

Deddy Mulyana (2005) menyatakan: “komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal.” (Mulyana, 2005:73).

Dengan demikian, dari kedua pengertian komunikasi interpersonal tersebut dapat diketahui bahwa karakteristik komunikasi interpersonal adalah terjadi diantara dua orang yang memiliki hubungan yang jelas, berlangsung

secara tatap muka, bersifat interaktif dimana para pelaku komunikasi dapat saling bereaksi satu sama lain.

Memperhatikan karakteristik komunikasi interpersonal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu proses komunikasi yang paling efektif, karena para pelaku komunikasi dapat terus-menerus saling menyesuaikan diri baik dari segi isi pesan maupun dari segi perilaku, demi tercapainya tujuan komunikasi.

## **2.2. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal**

DeVito (2005) menyatakan: *“The five major purposes of interpersonal communication are to learn about self, others, and the world; to relate to others and to form relationship; to influence or control the attitudes and behaviours of others; to play or enjoy oneself; to help others.”* (DeVito, 2005:15).

Jadi menurut DeVito tujuan komunikasi interpersonal yang pertama adalah untuk belajar tentang diri sendiri, tentang orang lain, bahkan tentang dunia. Melalui kegiatan komunikasi interpersonal dengan seseorang, kita bisa mengetahui siapa dia dan juga mengetahui bagaimana pendapat dia tentang kita, sehingga kita pun menjadi tahu seperti apa kita. Semakin banyak kita berkomunikasi dengan orang lain, semakin banyak mengenal orang dan kita juga semakin mengenal diri kita sendiri. Semakin banyak kita berkenalan dengan

orang maka semakin banyak pengetahuan kita tentang lingkungan di sekitar kita dan bahkan tentang dunia.

Tujuan komunikasi interpersonal yang kedua adalah untuk berhubungan dengan orang lain dan untuk membangun suatu ikatan (*relationship*). Melalui komunikasi interpersonal kita dapat berkenalan dengan seseorang dan komunikasi interpersonal yang intensif dan efektif bisa menciptakan suatu ikatan bathin yang erat. Hal ini terjadi ketika kita membangun dan memelihara persahabatan dengan orang lain yang sebelumnya tidak kita kenal. Disamping itu, melalui komunikasi interpersonal ikatan kekeluargaan tetap bisa dipelihara dengan baik.

Tujuan komunikasi interpersonal yang ketiga adalah untuk memengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Dalam hal ini kegiatan komunikasi ditujukan untuk memengaruhi atau membujuk agar orang lain memiliki sikap, pendapat dan atau perilaku yang sesuai dengan tujuan kita. Contoh dari kegiatan komunikasi interpersonal seperti ini adalah ketika seorang pramuniaga menawarkan produk yang dijualnya.

Tujuan komunikasi interpersonal yang keempat adalah untuk hiburan atau menenangkan diri sendiri. Banyak komunikasi interpersonal yang kita lakukan yang sepertinya tidak memiliki tujuan yang jelas, hanya mengobrol kesana-kemari, untuk sekedar melepaskan kelelahan setelah seharian bekerja, atau hanya untuk mengisi waktu ketika harus menunggu giliran diperiksa di rumah sakit.

Sepertinya ini merupakan hal yang sepele, tapi komunikasi seperti itu pun penting bagi keseimbangan emosi, dan kesehatan mental.

Tujuan komunikasi interpersonal yang kelima adalah untuk membantu orang lain. Hal ini terjadi misalnya ketika seorang klien berkonsultasi dengan seorang psikolog, atau seseorang yang sedang berkonsultasi dengan pengacara, atau kita yang mendengarkan seorang teman yang mengeluhkan sesuatu (curhat). Proses komunikasi interpersonal yang demikian merupakan bentuk komunikasi yang bertujuan untuk menolong orang lain memecahkan masalah yang dihadapinya dengan bertukar pikiran. Sifat komunikasi interpersonal yang tatap muka dan interaktif memungkinkan proses konsultasi berjalan dengan efektif, sehingga baik konsultan maupun klien bisa mengakhiri proses komunikasinya dengan lega dan menyenangkan.

Memperhatikan tujuan sekaligus fungsi komunikasi interpersonal tersebut di atas, maka dapat diketahui betapa pentingnya peran komunikasi interpersonal dalam kehidupan kita.

### **2.3. Komunikasi Interpersonal yang Efektif**

DeVito (1992) memandang komunikasi interpersonal yang efektif berdasarkan *humanistic model* dan *pragmatic model*.

*Humanistic model (soft approach)* menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal yang efektif ditentukan oleh 5 faktor, sebagai berikut:

- *Openness* (keterbukaan) maksudnya adalah bahwa komunikasi interpersonal akan efektif apabila terdapat keinginan untuk membuka diri terhadap lawan bicara kita, keinginan untuk bereaksi dengan jujur pada pesan yang disampaikan oleh lawan bicara kita, keinginan untuk menghargai bahwa perasaan dan pemikiran yang disampaikan selama proses komunikasi berlangsung adalah kepunyaan kita sendiri (*owning of feels and thought*). Dalam situasi seperti ini diantara pelaku komunikasi akan tercipta keterbukaan perasaan dan pemikiran, serta masing-masing pihak bertanggungjawab atas apa yang disampaikannya.
- *Empathy* yaitu ikut merasakan apa yang orang lain rasakan tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Melalui *empathy* kita bisa memahami baik secara emosi maupun secara intelektual apa yang pernah dialami oleh orang lain. *Empathy* harus diekspresikan sehingga lawan bicara kita mengetahui bahwa kita ber*empathy* padanya, sehingga bisa meningkatkan efektivitas komunikasi.
- *Supportiveness* (mendukung) maksudnya adalah komunikasi interpersonal akan efektif apabila tercipta suasana yang mendukung. Nuansa dukungan akan tercipta apabila proses komunikasi bersifat deskriptif dan tidak



evaluative, serta lebih fleksibel dan tidak kaku. Jadi dalam proses penyampaian pesan gunakanlah kata-kata atau kalimat yang deskriptif dan tidak memberikan penilaian, kemudian tunjukkan bahwa masing-masing pelaku komunikasi bersedia mendengarkan pendapat lawan bicara dan bahkan mengubah pendapat kalau memang diperlukan.

- *Positiveness* (sikap positif) maksudnya adalah dalam komunikasi interpersonal yang efektif para pelaku komunikasi harus menunjukkan sikap yang positif dan menghargai keberadaan orang lain sebagai seseorang yang penting (*stroking*).
- *Equality* (kesetaraan) maksudnya adalah penerimaan dan persetujuan terhadap orang lain yang menjadi lawan bicara. Harus disadari bahwa semua orang bernilai dan memiliki sesuatu yang penting yang bisa diberikan pada orang lain. Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal harus ditunjukkan dalam proses pergantian peran sebagai pembicara dan pendengar.

*Pragmatic model (behavioural)* atau disebut juga sebagai pendekatan keras (*hard approach*) atau (*competence model*) fokus pada perilaku tertentu yang harus digunakan oleh pelaku komunikasi interpersonal baik sebagai pembicara maupun sebagai pendengar apabila ingin efektif. Pendekatan ini pun menyatakan ada 5 kemampuan yang harus dimiliki, yaitu sebagai berikut:

- *Confidence* (percaya diri) maksudnya adalah para pelaku komunikasi interpersonal harus memiliki rasa percaya diri secara sosial (*social confidence*). Seorang *socially confident communicator* akan berkomunikasi dengan relax, tidak kaku dan bisa mengontrol gerakan tubuhnya, tidak gemetar atau malu. Kualitas kepribadian ini, juga bisa membantu pihak lain merasa lebih nyaman.
- *Immediacy* merujuk pada situasi adanya perasaan kebersamaan antara pembicara dan pendengar (*oneness*). *Immediacy* ditunjukkan dengan sikap memperhatikan, menyenangkan, dan tertarik pada lawan bicara. Bisa ditunjukkan baik secara verbal maupun secara non verbal.
- *Interaction management* maksudnya adalah kemampuan untuk mengontrol interaksi demi memuaskan kedua belah pihak pelaku komunikasi. Hal ini bisa ditunjukkan dengan mengelola giliran berbicara, kelancaran pembicaraan, dan penyampain pesan secara konsisten. Kedua belah pihak harus melakukan *self monitoring* secara tepat.
- *Expressiveness* maksudnya adalah kemampuan untuk secara sungguh-sungguh terlibat dalam proses komunikasi. Termasuk di dalamnya adalah bertanggungjawab atas apa yang disampaikan dan dipikirkan, merangsang lawan bicara untuk berani terbuka, dan memberikan feedback secara tepat.

- *Other orientation* maksudnya adalah kemampuan untuk beradaptasi dengan orang lain selama proses komunikasi interpersonal berlangsung. Dalam hal ini termasuk memberikan perhatian dan menunjukkan rasa tertarik pada pembicaraan orang lain. *Other orientation* dapat ditunjukkan baik secara verbal maupun non verbal.

Butir-butir tersebut di atas menjelaskan kemampuan yang harus dimiliki agar suatu proses komunikasi interpersonal efektif. Idealnya semua kemampuan tersebut harus dimiliki oleh para pelaku komunikasi interpersonal. Namun DeVito (1992) memberikan peringatan bahwa dalam menerapkan kemampuan tersebut setiap situasi komunikasi, dan aspek budaya yang berbeda pada pelaku komunikasi. Jadi aturan-aturan komunikasi interpersonal yang efektif tersebut harus diterapkan secara fleksibel.

#### **2.4. *Listening* (mendengarkan) dalam Komunikasi Interpersonal**

Proses komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang interaktif dan bersifat *face to face*. Oleh karena itu para pelaku komunikasi akan bergantian peran secara terus-menerus. Bila pada satu saat seseorang menjadi penyampai pesan atau komunikator (*source*) pada detik berikutnya dia akan menjadi penerima pesan atau komunikan (*receiver*). DeVito (1992) dalam Model Komunikasi Interpersonal, menempatkan *source-receiver* sebagai satu kesatuan yang hanya dipisahkan oleh tanda strip. Dengan demikian kemampuan berbicara

atau menyampaikan pesan sama pentingnya dengan kemampuan mendengarkan atau menerima pesan.

Kemampuan mendengarkan secara efektif sering dilupakan oleh sebagian orang. Kita sering menjumpai orang-orang yang begitu bersemangat untuk berbicara, namun malas untuk mendengarkan. Bahkan kita sering menjumpai seseorang yang senang memotong pembicaraan orang lain, karena tidak sabar dalam posisi sebagai pendengar. Oleh karena itu dalam mempelajari komunikasi interpersonal, mendengarkan menjadi salah satu topic yang dibahas.

DeVito (1992) membedakan antara *listening* (mendengarkan) dengan *hearing* (mendengar). Selanjutnya DeVito menyatakan: “*Listening is an active rather than a passive process. Listening does not just happen; you must make it happen. Listening takes energy and commitment to engage in often difficult labor.*” (DeVito, 1992:54). Jadi menurut DeVito mendengarkan merupakan proses yang aktif dan tidak terjadi dengan sendirinya, tetapi seseorang harus berusaha agar bisa mendengarkan, sehingga mendengarkan memerlukan energy dan komitmen untuk melakukannya dan bahkan merupakan pekerjaan yang sulit.

DeVito (1992) menjelaskan tentang tujuan atau kegunaan mendengarkan (*listening*) adalah sebagai berikut:

- *Listening for enjoyment* (mendengarkan untuk kesenangan) misalnya ketika mendengarkan music. Kita berkonsentrasi untuk mendengarkan sehingga bisa menikmati indahnya music tersebut.
- *Listening for information* (mendengarkan untuk mendapatkan informasi). Sebagian besar dari kegiatan mendengarkan adalah mendengarkan untuk memperoleh informasi. Misal mendengarkan dosen yang memberikan kuliah di kelas, mendengarkan ceramah seorang ustad di mesjid, mendengarkan siaran berita dari radio atau televisi, dsb.
- *Listening to help* (mendengarkan untuk membantu) dalam hal ini mendengarkan seseorang yang mungkin sedang menyampaikan keluhan, atau meminta nasehat, sehingga tujuan dari mendengarkan adalah untuk membantu. Kegiatan mendengarkan dalam hal ini sangat penting, karena bagaimana keterampilan dan sikap kita dalam mendengarkan akan berakibat langsung pada orang yang sedang berkomunikasi dengan kita.

Dengan demikian ketika kita terlibat dalam suatu proses komunikasi interpersonal, seharusnya kita tahu bagaimana posisi kita dan tujuan dari kegiatan komunikasi interpersonal tersebut, sehingga kita akan mengetahui pula tujuan mendengarkan yang kita lakukan.

### **BAB III**

## **KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL BAGI PUSTAKAWAN**

### **3.1. Layanan Informasi Di Perpustakaan**

Menurut Undang-undang RI No. 43/2007 tentang Perpustakaan, yang dimaksud dengan perpustakaan adalah: “institusi pengelola karya tulis, karya cetak dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.” Berdasarkan pengertian perpustakaan tersebut dapat diketahui bahwa perpustakaan merupakan suatu institusi yang menyediakan jasa penyediaan informasi (*information provider* bagi masyarakat. Dengan demikian perpustakaan membutuhkan staf yang profesional yang bekerja untuk membantu masyarakat pencari informasi memperoleh informasi yang dibutuhkannya. Kelompok profesional tersebut dikenal dengan sebutan pustakawan.

Menurut Sulisty Basuki (1991) jasa dasar yang harus diberikan oleh semua jenis perpustakaan meliputi:

- Pemberian informasi umum: merupakan jawaban atas pertanyaan yang lazim ditanyakan oleh pengunjung, misalnya di mana bagian buku anak, di mana ruangan kepala perpustakaan, dsb.

- Penyediaan informasi khusus: mencakup penggunaan dokumen yang ada di perpustakaan atau konsultasi dengan pustakawan lain atau perpustakaan lain.
- Bantuan dalam menelusur dokumen: bimbingan yang diberikan pada pengunjung agar mampu mencari informasi yang dibutuhkannya melalui dokumen yang tersedia di perpustakaan.
- Bantuan dalam menggunakan katalog: bimbingan yang diberikan pada pengunjung agar mampu menggunakan katalog perpustakaan yang bersangkutan. Katalog merupakan alat bantu penelusuran dokumen yang ada di suatu perpustakaan, sehingga para pencari informasi harus mengetahui bagaimana cara menggunakannya.
- Bantuan menggunakan buku rujukan (*reference*): bimbingan yang diberikan dalam menggunakan koleksi referens. Buku referens memiliki elemen artifisial yang menyebabkan berbagai variasi dalam susunan informasi, penyajian, tingkat ulasan, dsb. Karena berbagai variasi tersebut maka seringkali pengguna membutuhkan bantuan pustakawan.

Memperhatikan berbagai jasa yang disediakan oleh perpustakaan tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa para pustakawan yang harus melayani dan memenuhi kebutuhan para pengunjung perpustakaan akan selalu berhadapan

langsung dengan para tamunya. Sehingga para pustakawan harus mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan baik.

### **3.2. Keterampilan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan**

Dalam dunia perpustakaan, pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. (Soeatminah, 1992:129). Baik tidaknya suatu perpustakaan bergantung pada bagaimana pelayanannya, karena bagian layanan inilah yang berhubungan langsung dengan para pengguna perpustakaan. Di sisi lain, pustakawan adalah pelaku langsung kegiatan layanan, sehingga kualitas pustakawan akan berpengaruh pada kualitas layanan perpustakaan.

Kualitas pustakawan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain latar belakang pendidikan yang akan menentukan keahliannya, kepribadiannya, dan kemampuan berkomunikasi.

Kemampuan berkomunikasi dalam hal ini komunikasi interpersonal sangat penting, karena dalam pekerjaannya pustakawan akan berhadapan langsung dengan para pengguna perpustakaan. Keterampilan pustakawan dalam melakukan komunikasi interpersonal yang efektif akan menentukan keberhasilan pustakawan tersebut dalam melaksanakan tugasnya.

Mengacu pada yang telah dijelaskan oleh DeVito (1992) mengenai beberapa keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif yang seharusnya



dilaksanakan oleh mereka yang melakukan komunikasi interpersonal, maka dengan memperhatikan situasi dan kondisi kerja di lingkungan perpustakaan, untuk profesi pustakawan beberapa keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

- *Empathy*

Maksudnya adalah pustakawan harus mampu untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dalam hal ini pencari informasi yang sedang dilayaninya. Misalnya ketika ada seorang pencari informasi yang datang mencari suatu informasi dan dia mengatakan bahwa informasi tersebut sangat dia butuhkan dengan cepat, karena merupakan bahan untuk membuat karya ilmiah dia yang harus dikumpulkan 2 hari lagi. Pustakawan yang berempati akan membantu orang yang bersangkutan dengan segera dan berusaha untuk bekerja dengan lebih cepat, karena dia ikut merasakan bahwa informasi tersebut sangat dibutuhkan dan harus diperoleh secepat mungkin. Berdasarkan pendekatan pragmatis untuk komunikasi interpersonal yang efektif, *empathy* disebut sebagai *other orientation*.

- *Supportiveness*

Maksudnya adalah pustakawan harus berusaha menciptakan suasana yang nyaman, yang fleksibel, dan mendukung para pencari informasi untuk

berkomunikasi dengan dia. Tunjukkan sikap bahwa pustakawan siap membantu para tamunya. Hindarkan sikap seolah-olah pustakawan mengawasi para pengunjung perpustakaan. Sering dijumpai perpustakaan yang menerapkan begitu banyak larangan pada para pengunjungnya. **Dilarang merokok, dilarang membawa tas, dilarang memakai jaket, dilarang membawa makanan, dilarang ribut, dst** berbagai larangan yang seolah-olah pengunjung perpustakaan itu harus steril dan tunduk tanpa syarat pada semua larangan tersebut. Lebih parah lagi apabila pustakawannya juga bersikap seperti mengawasi semua pengunjungnya, bukannya menyambut ramah sehingga pengunjung perpustakaan merasa nyaman untuk berkomunikasi dengan dia.

- *Positiveness*

Maksudnya adalah pustakawan harus memulai komunikasi dengan para pengunjung perpustakaan dengan sikap yang positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik. Menyapa pengunjung dengan kata-kata yang baik disertai dengan senyuman yang manis akan membuat mereka merasa dihargai dan sebaliknya mereka juga akan menghargai pustakawan sebagai profesional yang dapat diandalkan.

- *Equality*

Maksudnya adalah pustakawan harus memandang semua yang mengunjungi perpustakaan merupakan orang-orang penting yang harus dihormati tanpa syarat. Jangan membeda-bedakan perlakuan pada pengunjung hanya karena penampilannya atau karena gelar akademisnya. Semua pengunjung perpustakaan merupakan pencari informasi yang harus dibantu secara proporsional, sehingga mereka puas atas layanan informasi yang diberikan. Hal penting lainnya berkaitan dengan *equality* adalah pustakawan jangan merasa bahwa dirinya lebih pintar dari tamunya, jangan menggurui, tapi tunjukkan bahwa pustakawan bisa membantu mereka tanpa membuat mereka merasa bodoh.

- *Confidence*

Maksudnya adalah bahwa dalam melayani para pengunjung perpustakaan, pustakawan harus memiliki rasa percaya diri. Memang mungkin agak sulit bagi mereka yang memiliki sifat pemalu atau sering cemas, tetapi melalui latihan dan berusaha tentunya kesulitan tersebut bisa diatasi. Tunjukkan bahwa pustakawan adalah orang yang cerdas, yang menguasai pekerjaannya dengan baik. Sehingga mereka akan percaya bahwa pustakawan merupakan orang yang dapat diandalkan untuk dikonsultasi apabila mereka membutuhkan informasi.

- *Immediacy*

Maksudnya adalah bahwa pustakawan harus menunjukkan perhatian, rasa tertarik, dan juga senang terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pengunjung perpustakaan. Hal tersebut bisa diekspresikan secara non verbal dengan senyuman dan tatapan mata yang ramah. Hal ini akan membangkitkan semangat pengunjung perpustakaan untuk mau bertanya tentang informasi yang dibutuhkannya. Sikap ini akan membantu pengunjung yang pemalu atau malas untuk bertanya menjadi berani untuk berkomunikasi dengan pustakawan.

- *Interaction management*

Maksudnya adalah pustakawan harus mampu mengelola proses komunikasi yang berlangsung antara dia dengan pencari informasi secara efektif. Membuat percakapan berjalan lancar, sehingga pencari informasi bisa menyampaikan dengan jelas apa yang dibutuhkannya, dan pustakawan pun memahaminya dengan tepat. *Interaction management* yang baik akan menciptakan situasi komunikasi yang menyenangkan yang akan memuaskan kedua belah pihak.

Demikian beberapa keterampilan yang harus dimiliki pustakawan ketika dia berkomunikasi interpersonal dengan para pengunjung yang mencari informasi di perpustakaan. Diharapkan pustakawan mampu menerapkan prinsip-prinsip

tersebut sehingga bisa menciptakan proses komunikasi interpersonal yang efektif. Apakah seorang pengunjung yang mencari informasi di perpustakaan berhasil mendapatkan informasi yang dia peroleh atau tidak, bukanlah satu-satunya indikator kualitas pustakawan. Ada hal yang lebih penting yaitu pustakawan mampu memberikan layanan yang memuaskan, sehingga pengunjung merasa senang dan akan kembali lagi mengunjungi perpustakaan tersebut.

Satu hal penting lainnya dalam melaksanakan komunikasi interpersonal dalam layanan informasi di perpustakaan adalah kemampuan pustakawan untuk *listening* atau mendengarkan apa yang disampaikan oleh para pencari informasi. Dengan mendengarkan secara baik, maka pustakawan dapat menerima dan memahami apa yang dibutuhkan oleh mereka. Tentu saja dialog juga akan dibutuhkan agar pustakawan bisa memahami dengan jelas dan tepat apa yang dibutuhkan oleh pencari informasi. Namun janganlah mendominasi pembicaraan karena akan memberikan kesan bahwa pustakawan lebih tahu atau menganggap klien tidak penting.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Perpustakaan merupakan suatu institusi yang menyediakan pelayanan jasa kepada masyarakat. “Jasa perpustakaan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh institusi perpustakaan kepada pengguna, baik berupa transaksi berupa pemindahan sementara material fisik (tetapi bukan pemindahan hak milik, misal pinjam koleksi) atau transaksi yang tidak disertai bentuk fisik (misal jasa penelusuran informasi).” (Suwardi, 2006:2).

Jasa yang harus dilakukan oleh setiap jenis perpustakaan merupakan jasa dasar yang meliputi: pemberian informasi, penyediaan informasi khusus, bantuan dalam menelusur dokumen, bantuan dalam menggunakan katalog, bantuan menggunakan buku referens.

Oleh karena perpustakaan merupakan institusi yang menyediakan jasa, maka kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari suatu perpustakaan. Kualitas suatu perpustakaan biasanya dinilai dari kualitas layanannya. Di sisi lain kualitas layanan perpustakaan juga ditentukan oleh bagaimana kualitas sumber daya manusia dalam hal ini pustakawan yang melaksanakan kegiatan layanan.

Kualitas pustakawan ditentukan oleh faktor latar belakang pendidikannya, kepribadiannya, dan kemampuan berkomunikasi. Kemampuan berkomunikasi

dalam hal ini kemampuan komunikasi interpersonal merupakan faktor yang sangat penting karena aktivitas pustakawan selalu harus berhadapan langsung dengan para pencari informasi di perpustakaan. oleh karena itu pustakawan harus memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif.

Mengacu pada karakteristik keterampilan komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh DeVito (1992), pustakawan harus memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang meliputi: *empathy, supportiveness, positiveness, equality, confidence, immediacy, interaction management*. Hal penting lainnya yang harus diperhatikan oleh pustakawan adalah kemampuan untuk *listening* (mendengarkan).

Keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif yang dimiliki oleh pustakawan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pustakawan yang berarti meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Hal ini sangat penting dalam rangka menciptakan layanan prima (*excellent service*) perpustakaan yang pada akhirnya akan menciptakan *image* (citra) yang positif pada perpustakaan yang bersangkutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Beebe, Steven A., Susan J. Beebe, Mark V. Redmond. (1996). **Interpersonal Communication: Relating to Others**. Boston: Allyn and Bacon.
- DeVito, Joseph A. (1992). **The Interpersonal Communication Book**. 6<sup>th</sup> ed. New York: Harper Collins.
- Makarim, Luthfiati. (2006). “Pustakawan Idaman Pemakainya: Sebuah Studi Di Perpustakaan Nasional RI.” **Media Pustakawan: Media Komunikasi Antar Pustakawan** vol. 13. No. 3&4. September-Desember. Hal.11 – 18.
- Mulyana, Deddy. (2005). **Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar**. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Soeatminah. (1992). **Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan**. Yogyakarta: Kanisius.
- Sulistyo Basuki. (1991). **Pengantar Ilmu Perpustakaan**. Jakarta: Gramedia.
- (2004). **Pengantar Dokumentasi**. Bandung: Rekayasa Sains.
- Suwardi. (2006). “Mengukur Kualitas Pelayanan Untuk Membangun Kepuasan Pengguna Perpustakaan.” **Media Pustakawan: Media Komunikasi Antar Pustakawan** vol. 13. No. 3&4. September – Desember. Hal.1 – 9.
- Wiranto, FA (ed.) (2008). **Perpustakaan Dalam Dinamika Pendidikan dan Kemasyarakatan**. Semarang: Unika Soegijapranata.