

**PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN
DALAM MELAYANI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ASAHAN**

Elsa Annisa Batu Bara¹, Anang Anas Azhar², Syahrul Abidin³¹

elsaannisabatubara@gmail.com¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dan pemustaka serta faktor penghambat yang dialami pustakawan terhadap pemustaka. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan penelitian deskriptif yang menggunakan wawancara untuk mendeskripsikan data yang diperoleh peneliti secara langsung, untuk memperoleh gambaran yang jelas dan terperinci bagaimana penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Asahan.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada 6 informan yaitu 3 Pustakawan dan 3 Pemustaka Universitas Asahan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dan pemustaka dalam sikap keterbukaan, empati, dan dukungan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka masih mempunyai kekurangan, sedangkan dalam sikap rasa positif dan kesetaraan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Hambatan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka adalah kurangnya sensitivitas dan kurangnya informasi.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal.

^{1, 123} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Abstract

This study aims to determine the application of interpersonal communication librarians and users and the inhibiting factors experienced by librarians towards users. The research method used is a qualitative method with descriptive research that uses interviews to describe the data obtained by researchers directly, to obtain a clear and detailed picture of how librarian interpersonal communication is applied in serving users at the Asahan University Library.

The data collection techniques used in this study were observation, interviews and documentation. Furthermore, the researchers conducted interviews with 6 informants, namely 3 Librarians and 3 Librarians of Asahan University. The results of this study indicate that the application of interpersonal communication for librarians and users in an attitude of openness, empathy, and support in providing services to users still has deficiencies, whereas in an attitude of positive feeling and equality in providing services it is quite good. Obstacles for librarians in providing services to users are the lack of sensitivity and lack of information.

Keywords: Interpersonal Communication.

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai pusat informasi, menyimpan berbagai macam informasi dalam berbagai bentuk dan jenisnya, yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan informasi seperti penelitian, belajar, mengisi waktu luang dan sebagainya tanpa mengeluarkan biaya. Koleksi perpustakaan sekarang ini tidak lagi hanya sebatas buku saja melainkan berbagai macam koleksi seperti majalah, surat kabar, tape, film, microfilm, dan sebagainya yang dihasilkan ilmu dan teknologi. (Hartono, 2016).

Dalam memberikan jasa pelayanan perpustakaan, kepribadian pustakawan sangat berperan penting. Jika kepribadian pustakawan baik di suatu perpustakaan, maka dapat mendukung pelayanan yang baik dan prima. Jika pustakawan dapat menghormati dan menghargai pemustaka dengan wajar, maka pemustaka akan memberikan respon yang baik dari apa yang kita lakukan padanya. Pelayanan yang terpenting dilakukan pustakawan adalah berinteraksi pada pemustaka, berinteraksi seperti berkomunikasi pada pemustaka akan memberikan kesan tersendiri yang melekat pada diri pemustaka, karena dengan tutur kata yang baik dan sopan penilaian pemustaka terhadap pustakawan akan terlihat baik. (Raudah & Santi, 2018).

Salah satu komunikasi yang baik dilakukan adalah komunikasi interpersonal, dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif dapat memperlancar aktivitas yang dilakukan manusia. Terutama ketika seseorang melakukan aktivitas yang formal misalnya, dalam lingkungan kerja yang kegiatannya merupakan komunikasi interpersonal yaitu berhadapan langsung dengan orang seperti pustakawan. (Astuti, 2013)

Pustakawan sebagai orang yang bertanggungjawab menyediakan akses yang seluas-luasnya kepada pemustaka, dan juga aktivitasnya sebagian besar

berhadapan langsung kepada pemustaka, sebaiknya pustakawan menguasai keterampilan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Lutfiani Makarim dalam hasil penelitian menyatakan bahwa salah satu kriteria pustakawan yang diinginkan pemustaka di perpustakaan adalah “memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik serta kepribadian yang matang sehingga mampu membangun hubungan positif dengan orang lain.

Komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pemustaka akan dapat meninggalkan kesan terhadap pustakawan bagi pemustaka. Dengan keramahmatan dan kesopanan yang ditunjukkan kepada pemustaka akan dapat memberikan nilai baik bagi pustakawan dimata pemustakanya. Contoh dari komunikasi yang dianggap baik adalah komunikasi interpersonal yang dikondisikan sedemikian rupa sehingga berlangsung dengan efektif dan akhirnya dapat membantu kelancaran aktivitas individu maupun kelompok. (Prasastiningtyas, 106 C.E.)

Kegiatan berkomunikasi, diawali ketika seseorang masuk kedalam ruang perpustakaan, lalu mengisi kehadiran tamu, memakai fasilitas informasi, menggunakan layanan sampai pada kegiatan ketika pemustaka hendak keluar dari perpustakaan (Laksmi, 2006). Komunikasi interpersonal di definisikan sebagai kegiatan untuk menyampaikan dan memperoleh informasi yang ditujukan kepada objek penerima dan pemberi informasi. Tujuan kegiatan berkomunikasi adalah agar dapat mengenal, melakukan kontak, memberikan bantuan, bermain, bertukar pengetahuan, menemukan solusi, memupuk pengetahuan, memajukan tingkat produksi, meningkatkan semangat bekerja, memberikan keyakinan, memberi hiburan, menguatkan kedudukan, melenakan, hingga menciptakan persatuan.

Di perpustakaan salah satu yang terpenting adalah pelayanan, karena pelayanan terlebih dahulu yang dirasakan oleh pemustaka, maka dari itu pustakawan harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan

pemustaka. merujuk pada peraturan pemerintah undang-undang republik Indonesia No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan mengenai pelayanan perpustakaan tertera pada bab V pasal 14 ayat 1 dan 5: Dalam ayat 1, mengatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, pada ayat 5, mengatakan bahwa layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka. Dengan ini pustakawan harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemustaka. (Undang-undang RI No.43 Tahun 2007:10). Mempelajari komunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat penting bagi para pustakawan, agar mereka dapat menjadi pustakawan profesional yang dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka. Maka dari itu peneliti merasa terpicat untuk meneliti hal diatas, peneliti mengambil judul “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Asahan.

Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Asahan sangat penting diterapkan, Setelah peneliti melakukan observasi di Perpustakaan Universitas Asahan yaitu, peneliti melihat komunikasi pustakawan dengan pemustaka kurang diterapkan, dimana pustakawan hanya melayani pemustaka dengan mengarahkan pemustaka yang membutuhkan bantuan tetapi tidak memberikan bantuan bagi pemustaka yang kebingungan untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan. Selain yang telah peneliti sebutkan, peneliti melihat ketika pemustaka masuk ke perpustakaan pustakawannya hanya diam sambil bermain laptop tidak menanyakan apa yang pemustaka butuhkan atau apa yang pemustaka ingin cari.

Penjelasan Al-Qur'an tentang komunikasi interpersonal terdapat

dalam surat Luqman ayat 19: Yang memiliki arti: “Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruknya suara ialah suara keledai.” (QS. Luqman:19). Menurut Ibnu Katsir ketika menjelaskan ayat ini, jika anda berbicara kepada seseorang atau orang berbicara kepada anda, kalau dalam berkomunikasi kita berbicara jangan saling membuang muka, atau kita mendengar sambil mengalihkan pandangan kita, itu namanya *tusha’ir*, Hakikatnya ungkapan ini adalah bentuk penghinaan dan merasa dirinya lebih besar, ini bentuk ketakaburan. Seharusnya kita berkomunikasi seperti yang diajarkan Rasulullah, ketika berbicara menghadapkan seluruh tubuhnya, ketika kita berkomunikasi dengan etis maka respon orang pun akan lebih positif. Selain itu yang diajarkan Rasul dalam berkomunikasi adalah dengan muka yang ceria, dengan senyuman, dengan tidak memotong pembicaraan orang lain, dengan mendengarkan sepenuhnya.

Dalil diatas memerintahkan manusia untuk menghaluskan dan merendahkan suara dan tidak perlu dikeraskan suara jika tanpa udzur yang diterima syariat. Perintah untuk merendahkan suara adalah bentuk dari menghargai orang lain, dengan mengeraskan suara tanpa udzur akan membuat orang lain merasa terganggu dengan suara tersebut. Sesungguhnya seburuk-buruknya suara ialah suara keledai, andai meninggikan suara adalah sesuatu yang baik, tentunya Allah tidak akan menyerupakan suara yang tinggi dengan suara keledai, suara keledai sudah lumrah dimata setiap individu sebagai suara yang buruk.

Dari terjemahan ayat dan tafsir diatas maka dapat disimpulkan kedua ayat tersebut dapat dikaitkan dengan kegiatan komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka yaitu komunikasi interpersonal di perpustakaan, ayat tersebut mengajarkan pustakawan bersikap ramah, tidak angkuh dan tidak

memalingkan wajahnya ketika ada pemustaka yang berbicara dengannya. Ayat tersebut juga memperingati agar pustakawan bisa berbicara dengan baik dan sopan dengan mengatur tinggi rendahnya suara dalam melayani pemustaka, dimana seorang pustakawan harusnya bertutur kata yang baik ketika berbicara atau melayani pemustaka yang berkunjung sehingga bisa membuat para pengunjung nyaman, dengan adanya kenyamanan sudah pasti pengunjung akan betah dipergustakaan dan akan sering berkunjung ke perpustakaan tersebut. Hal ini bisa menambah citra baik perpustakaan dimata banyak pengunjung, dengan begitu perpustakaan tersebut bisa menjadi contoh yang baik untuk perpustakaan lainnya.

1. Unsur-Unsur Komunikasi

Menurut Morelle dkk (2007), komunikasi adalah proses pengelolaan pesan dan media untuk tujuan menciptakan makna (communication is the process of managing messages and media for the purpose of creating meaning). terdapat empat unsur kunci komunikasi yaitu:

- a. Pesan (messages) Pesan adalah kata-kata (word), suara (sounds), Tindakan (actions), dan sikap (gestures) yang disampaikan seseorang kepada orang lain ketika mereka berinteraksi. Pesan dapat diutarakan dalam secara verbal dalam bentuk kata-kata atau non verbal dalam bentuk suara, Tindakan, dan sikap.
- b. Makna (meaning) Makna merupakan interpretasi (penafsiran) orang-orang terhadap tandatanda kedalam sebuah pesan yang didasari dan dimengerti. Arti dari sebuah kata atau kejadian mungkin bersifat personal dan unik atau dapat dipahami secara bersama.
- c. Media (media) Media adalah seluruh alat yang digunakan untuk mengirimkan simbol-simbol dan maknanya ditampilkan. Orang-

- orang dulu menggunakan kemampuan natural mereka sebagai sebuah medium (alat) seperti mendengkur (grunts), menggeram (growls), menggonggong (howls), dan suara lainnya.
- d. Pengelolaan (managing) Pengelolaan berarti penanganan atau pengendalian orang-orang, proses, atau benda. Di dalam komunikasi, kita mengelola proses berupa penciptaan (creating), penerimaan (receiving), dan tanggapan (responding) terhadap pesan (verbal dan nonverbal) serta media.

A. Komunikasi Interpersonal Pustakawan

1. Komunikasi Interpersonal

Menurut cangara (2002) Komunikasi antarpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka, seperti yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka, seperti yang dinyatakan R Wayne Pace bahwa “interpersonal communication is communication involving two or more people in a face setting” atau merupakan komunikasi dua orang dimana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terkandung dalam tatap muka dan saling mempengaruhi, mendengarkan, menyampaikan pernyataan, keterbukaan, kepekaan yang merupakan cara paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang dengan efek umpan balik secara langsung. (Hartono, 2016). Menurut sifatnya, komunikasi interpersonal dapat dibedakan atas dua macam diantaranya:

- a. komunikasi diadik (dyadic communication) Komunikasi diadik menurut pace dapat dilakukan dalam tiga bentuk yaitu: percakapan, dialog, dan wawancara.

- b. komunikasi tiga orang (triadic) merupakan komunikasi kelompok kecil (small communication).

Komunikasi interpersonal dapat dikatakan baik dan efektif apabila interaksi antara komunikan dan komunikator hubungannya baik. Hubungannya baik yaitu pesan yang disampaikan diterima dan dimengerti.

Komunikasi antarpribadi merupakan proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenai masalah yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan perilaku. (Lestari, 2015).

2. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Arni Muhammad (2005:168) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

- a. Menemukan Diri Sendiri

Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai atau mengenai diri kita. Adalah sangat menarik dan mengasyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita sendiri.

- b. Menemukan Dunia Luar

Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal, meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepad kita dari media massa hal itu seringkali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau dialami melalui interaksi interpersonal.

- c. Membentuk Dan Menjaga Hubungan Yang Penuh Arti

Banyak dari waktu kita digunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.

d. Berubah Sikap Dan Tingkah Laku

Banyak waktu kita digunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya mencoba diet yang baru.

e. Untuk Bermain Dan Kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita

f. Untuk Membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari.

Disimpulkan bahwa ketika melakukan komunikasi interpersonal, setiap individu dapat mempunyai tujuan yang berbeda-beda, sesuai dengan kebutuhan masing-masing. (Simahate, 2013)

2. Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Menurut Lukiat Komala (2009) ada beberapa karakteristik komunikasi interpersonal yaitu:

a. Komunikasi interpersonal dimulai pada diri sendiri (*self*)

- b. Komunikasi interpersonal bersifat transaksional.
- c. Komunikasi interpersonal menyangkut dengan adanya isi pesan dan hubungan interpersonal
- d. Komunikasi interpersonal mengisyaratkan adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi.
- e. Komunikasi interpersonal melibatkan saling ketergantungan antara pihak-pihak dalam proses berkomunikasi.
- f. Komunikasi interpersonal tidak bisa diulang atau diubah.

4. Faktor Komunikasi Interpersonal

Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi interpersonal, ada enam faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. Faktor-faktor tersebut adalah:

- a. Citra Diri (Self Image). Setiap manusia merupakan gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosialnya, kelebihan dan kekurangannya. Dengan kata lain citra diri menentukan ekspresi dan persepsi orang. Manusia belajar menciptakan citra diri melalui hubungannya dengan orang lain, terutama manusia lain yang penting bagi dirinya
- b. Citra Pihak Lain (The Image of The Others). Citra pihak lain juga menentukan cara dan kemampuan orang berkomunikasi. Di pihak lain, yaitu orang yang diajak berkomunikasi mempunyai gambaran khas bagi dirinya. Kadang dengan orang yang satu komunikatif lancar, tenang, jelas dengan orang lainnya tahu-tahu jadi gugup dan bingung. Ternyata pada saat berkomunikasi dirasakan campur tangan citra diri dan citra pihak lain.
- c. Lingkungan Fisik. Tingkah laku manusia berbeda dari satu tempat ke tempat lain, karena setiap tempat ada norma sendiri yang harus ditaati. Disamping itu suatu tempat atau disebut

lingkungan fisik sudah barang tentu ada kaitannya juga dengan kedua faktor di atas.

- d. Lingkungan Sosial. Sebagaimana lingkungan, yaitu fisik dan sosial mempengaruhi tingkah laku dan komunikasi, tingkah laku dan komunikasi mempengaruhi suasana lingkungan, setiap orang harus memiliki kepekaan terhadap lingkungan tempat berada, memiliki kemahiran untuk membedakan lingkungan yang satu dengan lingkungan yang lain.
- e. Kondisi. Kondisi fisik punya pengaruh terhadap komunikasi yang sedang sakit kurang cermat dalam memilih kata-kata. Kondisi emosional yang kurang stabil, komunikasinya juga kurang stabil, karena komunikasi berlangsung timbal balik. Kondisi tersebut bukan hanya mempengaruhi pengiriman komunikasi juga penerima. Komunikasi berarti peluapan sesuatu yang terpenting adalah meringankan kesesalan yang dapat membantu meletakkan segalanya pada proporsi yang lebih wajar.
- f. Bahasa Badan. Komunikasi tidak hanya dikirim atau terkirim melalui kata-kata yang diucapkan. Badan juga merupakan medium komunikasi yang kadang sangat efektif kadang pula dapat samar. Akan tetapi dalam hubungan antara orang dalam sebuah lingkungan kerja tubuh dapat ditafsirkan secara umum sebagai bahasa atau pernyataan. Dari Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi bisa dilakukan berbagai macam cara agar kita berkomunikasi lebih efektif dan lebih baik lagi

5. Pustakawan

Menurut undang-undang RI nomor 43 tahun 2007 dijelaskan

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. Adapun menurut Sulistyo Basuki (1993) menyatakan bahwa: “Pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan”.

Pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan, Pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan harus memiliki kemampuan diri sendiri sebagai seorang profesional pada seseorang dalam hal ini pustakawan, yang berkaitan dengan wawasan pengetahuan dan keterampilannya. (Almah, 2012) antara lain:

- a. Memiliki ilmu sesuai dengan bidang tugasnya.
- b. Memiliki keahlian sesuai dengan bidang tugasnya.
- c. Memiliki kreatifitas yang cukup baik.
- d. Memahami bagaimana cara berkomunikasi dengan baik.
- e. Memahami pengetahuan dasar psikologi sosial dan hubungan interpersonal.
- f. Memahami cara menempatkan diri dalam berbagai situasi.
- g. Mampu mengendalikan emosi agar komunikasi berjalan baik

6. Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pustakawan

DeVito (1992) dalam Nurhayani (2011:14-15) menjelaskan komunikasi interpersonal yang efektif berdasarkan humanistic model dan pragmatic model. Humanistic model (*soft approach*) menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal yang efektif ditentukan oleh lima faktor, sebagai berikut:

- a. Openness (keterbukaan) Maksudnya komunikasi interpersonal akan efektif apabila terdapat keinginan untuk membuka diri terhadap lawan bicara kita. keinginan untuk mengahrgai bahwa perasaan dan pemikiran yang disampaikan selama proses 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 bertanggung jawab atas apa yang disampaikannya.
- b. Empaty (empati) Melalui empati kita bisa memahami baik secara emosi maupun secara intelektual apa yang pernah dialami oleh orang lain. Empaty juga harus diekspresikan sehingga lawan bicara kita mengetahui bahwa kita berempati padanya, sehingga dapat meningkat efektifitas komunikasi.
- c. Supportiveness (mendukung) Maksudnya 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 digunakanlah 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.

- d. 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).
- e. 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 bisa diberikan pada orang lain. Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal harus ditunjukkan dalam proses pergantianperan sebagai pembicara dan pendengar.

Pragmatic model (*behavioural*) atau disebut juga sebagai pendekatan keras (*hard approach*) atau (*competence model*) focus pada perilaku tertentu yang harus digunakan oleh pelaku komunikasi interpersonal baik sebagai pembicara maupun sebagai pendengar apabila ingin efektif. Pendekatan ini jika dilakukan dengan efektif akan mampu membuat lawan bicara terkondisikan nyaman dan mampu untuk terbuka dalam hal perasaan maupun pemikiran. (Ridwan et al., 2020)

Pendekatan ini kemudian dapat diterapkan dalam dunia usaha maupun pelayanan. Melalui penerapan pragmatic model (*behavioral*) konsumen dalam hal ini pemustaka di perpustakaan akan merasa nyaman dengan kondisi dan situasi yang ada sehingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dari beberapa keterampilan komunikasi interpersonal yang dikemukakan diatas maka pustakawan diharapkan mampu

meningkatkan pelayanan perpustakaan dengan menjalin hubungan yang baik kepada pemustaka dan membuat pemustaka merasa nyaman diperpustakaan sekaligus menjadi rekan pemustaka dalam mencari informasi. (Prasastiningtyas, 106 C.E.)

C. Pelayanan Perpustakaan

1. Pelayanan

Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak. Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu: Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam tugasnya, Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu, berlaku sopan dan ramah.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol, Adapun kegunaannya yaitu:

- 1) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan
- 2) Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas

3) Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.

4) Menuntun orang ke arah yang tepat

c. Layanan dengan perbuatan

Pelayana pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan manusia.

Perpustakaan sebagai pusat informasi harus mampu memberikan pelayanan informasi kepada pengguna, dihadapkan pada kenyataan, bahwa ada berbagai ragam dan tingkatan permintaan informasi yang harus dipenuhi. Perpustakaan memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan layanan kepada pengguna, agar pengguna dapat mengakses informasi sesuai dengan yang dibutuhkannya.

Dari penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang ada di perpustakaan, yang berupa pemberian jasa informasi serta sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan. Adapun berbagai macam layanan di perpustakaan antara lain:

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi atau layanan peminjaman adalah layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk dapat meminjam dan mengembalikan bahan pustaka atau buku, sesuai dengan peraturan yang berlaku di setiap perpustakaan.

b. Layanan Buku Reserf (Tandon)

Buku tandon merupakan buku-buku penting dan yang banyak diminati yang berlebel kuning dapat dipinjam dengan waktu pinjam 3 hari (dapat diperpanjang 2 kali). Hal ini diharapkan agar semua informasi dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna.

c. Layanan Majalah, Jurnal dan surat kabar

Layanan terbitan berseri ini dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan tetapi hanya dibaca ditempat atau difotocopy.

d. Layanan Audio Visual

Dari berbagai macam koleksi tercetak di perpustakaan, ada juga koleksi non cetak yang disediakan yaitu CD, CD ROM dan lain-lain.

e. Layanan Jasa Referansi

Layanan ini adalah layanan yang memudahkan para pencari informasi mendapatkan informasi yang diinginkan karena layanan ini merupakan bahan rujukan informasi yang beragam serta mendalam dari bahan pustaka yang ada di perpustakaan.

f. Layanan Penelusuran Informasi

Penelusuran informasi dilakukan dengan temubalik artikel-artikel atau bab-bab yang berkaitan dengan subjek diinginkan ke semua jenis koleksi baik majalah, buku dan CD-ROM dan lain-lain.

g. Layanan Koleksi Khusus

Layanan ini merupakan bentuk layanan kepada pengguna dengan menyediakan satu eksamplar dari setiap judul pustaka tertentu yang dimiliki perpustakaan.

h. Layanan Studi Pemustaka

Layanan ini adalah layanan yang diberikan pengguna perpustakaan untuk membantu memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Komunikasi interpersonal ini sangat efektif digunakan pustakawan untuk menciptakan suasana yang nyaman, dan akan memberikan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan. (Almah, 2012).

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan penulis yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek dan objek pada saat meneliti berdasarkan fakta-fakta. Sedangkan metode kualitatif adalah untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian secara kualistik dengan cara mendeskripsikan dalam penulisan.

Penelitian disajikan dengan menggunakan pertanyaan yang dilayangkan kepada responden terus disajikan dalam bentuk penulisan, kemudian dilakukan pembahasan dan dikumpulkan untuk dibuatkan deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat, mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan fenomena yang diselidiki. Sedangkan sifat dari penelitian ini adalah deskriptif-analitik, yaitu sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian. Berdasarkan fakta-fakta atau yang terlihat dan dilanjutkan dengan menganalisisnya. (Nawawi, 1995-27).

PEMBAHASAN

A. Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Asahan

Komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang baik diterapkan di perpustakaan karena kegiatan pustakawan yaitu memberikan pelayanan sebaik mungkin, kegiatannya itu berhadapan langsung dengan pemustaka. Dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang pertama dilakukan adalah berkomunikasi langsung kepada pemustaka atau pengguna perpustakaan, dengan adanya interaksi yang dilakukan pustakawan dapat membantu pemustaka mencari informasi yang dibutuhkan, pustakawan dapat menjalin hubungan yang baik dan membuat pemustaka merasa nyaman, senang dan mendapat kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di perpustakaan.

1. Openness (Keterbukaan)

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan bersikap Openness (Keterbukaan) menyatakan sudah menerapkan di perpustakaan, sebagaimana yang dimaksud pustakawan mengenai sikap keterbukaan yaitu pustakawan memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mengakses dan menelusuri informasi yang ada di perpustakaan, memberikan pelayanan yang baik dengan mengajak pemustaka berkomunikasi menanyakan apa yang dibutuhkan, dan bersikap jujur memberikan informasi serta pustakawan juga terbuka dengan saran saran dari pemustaka untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan hasil penelitian dengan objek yang berbeda dapat dipahami bahwa sikap Openness (Keterbukaan) pustakawan dalam memberikan pelayanan, pemustaka memiliki dua versi yaitu ada yang mengatakan sudah menerapkan dengan melihat pustakawan yang baik seperti ramah, melayani sesuai prosedur dan tegas. Akan tetapi ada juga pemustaka yang menyatakan sikap keterbukaan pustakawan dalam memberikan pelayanan

kadang-kadang dilakukan dan kadang-kadang juga tidak seperti kadang-kadang senyum, menyapa dan melayani dengan baik, kadang-kadang juga tidak seperti cuek.

2. Empathy (Empati)

Maksudnya pustakawan seharusnya ikut merasakan apa yang orang lain rasakan dalam hal ini pemustaka. Melalui empathy kita bisa memahami baik secara emosi maupun secara intelektual apa yang pernah dialami oleh orang lain. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai komunikasi interpersonal pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan sikap Empathy (Empati) dapat ditarik kesimpulan bahwa: pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan bersikap empathy menyatakan sudah menerapkan di perpustakaan, sebagaimana yang dimaksud pustakawan mengenai sikap keterbukaan yaitu dengan mengajak pemustaka berkomunikasi menayakan kebutuhan informasi yang diinginkan pemustaka, menemui pemustaka sampai dengan membantu mendapatkan informasi dan mengarahkan pemustaka jika sedang kebingungan.

Jawaban lainnya yang diperoleh bahwa sikap Empathy (Empati) pustakawan dalam memberikan pelayanan, pemustaka memiliki versi yang berbeda dengan pustakawan yang sepenuhnya belum diterapkan oleh pustakawan yaitu pustakawan belum berempati pada pemustaka seperti menanyakan kebutuhan pemustaka dan belum berempati kepada pemustaka yang sedang merasa kebingungan mencari informasi kecuali pemustaka yang langsung menayakan kebutuhanya dalam mencari informasi baru dianggapi dan pemustaka lain juga mengatakan sudah diterapkan ketika pemustaka ingin meminjam buku tapi bukunya tidak

ketemu pustakawan nya ikut membantu mencari buku yang ingin pemustaka pinjam.

3. Supportiveness (Dukungan)

Berdasarkan hasil penelitian mengenai komunikasi interpersonal pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan sikap Supportiveness (Dukungan) yang telah dilakukan bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan bersikap Supportiveness (Dukungan) menyatakan sudah menerapkan di perpustakaan, sebagaimana yang dimaksud pustakawan yaitu bersikap ramah dengan selalu merespon baik pertanyaan dari pemustaka untuk memuaskan dengan memberikan jawaban yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Selain itu terdapat jawaban yang berbeda yaitu, bahwa sikap Supportiveness (Dukungan) pustakawan dalam memberikan pelayanan, pemustaka memiliki dua versi yaitu ada yang mengatakan sudah menerapkan dengan melihat pustakawan membantu menunjukkan buku yang diinginkan. Akan tetapi ada juga pemustaka yang menyatakan sikap dukungan pustakawan dalam memberikan pelayanan kadang-kadang diterapkan dan kadang-kadang juga seperti ketika pemustaka berkunjung ke perpustakaan pustakawan nya hanya diam sambil bermain laptop, tidak menanyakan apa yang pemustaka butuhkan atau apa yang ingin di cari, pustakawan nya juga tidak mau menyapa pengunjung duluan”.

4. Positiveness (Rasa Positif)

Maksudnya dengan menghargai keberadaan seseorang atau pemustaka sebagai orang penting. Dengan cara menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang

harus diperlakukan dengan baik dan secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan bersikap positif menyatakan sudah menerapkan di perpustakaan, dengan menghargai mengharapkan kedatangan pemustaka, selalu menyapa pemustaka dan menegur pemustaka sampai dengan membantu pemustaka mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Equality (Kesetaraan)

Maksudnya adalah pada saat pustakawan memulai komunikasi, pustakawanseharusnya tidak membedakan pemustaka yang diajak berkomunikasi atau yang sedang dilayani, harus disadari bahwa semua orang bernilai dan memiliki sesuatu yang penting yang bisa diberikan pada orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka dengan sikap Equality (Kesetaraan) dapat diperoleh hasil, pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan sikap Equality (Kesetaraan) menyatakan sudah menerapkan di perpustakaan, sebagaimana yang dimaksud pustakawan melayani pemustaka tanpa membedakan, disamaratakan dengan tidak melihat status mereka mulai dari mahasiswa baru, mahasiswa lama dan peneliti yang berkunjung di perpustakaan karena semua pemustaka berhak menerima pelayanan dengan kebutuhan yang berbeda antar pemustaka.

B. Hambatan komunikasi interpersonal Pustakawan dan Pemustaka

Hambatan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka adalah kurangnya sensitivitas. Sensitivitas sangat diperlukan ketika pustakawan kebingungan dalam mencari informasi yang ada di perpustakaan. Kepekaan inilah yang dibutuhkan dengan langsung cepat tanggap menanyakan dan membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Disinilah komunikasi interpersonal dibutuhkan agar mendapatkan kepuasan dan kenyamanan bagi pemustaka yakni memiliki respon dengan cepat, mudah memahami, bersikap empati dalam berkomunikasi.

Hambatan komunikasi interpersonal yang ada di perpustakaan adalah kurangnya informasi yakni secara tertulis seperti petunjuk informasi, gambar animasi untuk mengingatkan para pemustaka, dan pemberitahuan ketika layanan sudah tutup ataupun istirahat. Seharusnya secara tertulis perpustakaan juga menampilkan gambar animasi baik itu kata-kata, simbol ataupun gambar yang mendeskripsikan dan memberikan makna. Misalnya dengan mengingatkan dalam pengembalian buku, telat dalam mengembalikan buku, memelihara dan menjaga koleksi, baik itu sarana dan prasarana dan aturan dalam menyerahkan skripsi atau jurnal. Jadi dengan adanya komunikasi yang dilakukan menggunakan media seperti poster tulisan ataupun gambar, maka perpustakaan dapat merepresentasikan tentang aturan tata-tertib ataupun prinsip-prinsip yang ada di perpustakaan. Untuk itu pemustaka jadi lebih mudah memahami makna dengan gambar-gambar animasi yang ditampilkan di perpustakaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan melalui observasi dan wawancara langsung kepada semua informan tentang Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di

Perpustakaan Universitas Asahan yaitu sikap Openness (Keterbukaan), Empathy (Empati), Supportiveness (Dukungan) dalam memberikan pelayanan mempunyai kekurangan dan pustakawan perpustakaan sudah menjalankan tugasnya dengan cukup baik hanya saja masing-masing pustakawan mempunyai sikap berbeda dalam memberikan pelayanan tetapi perpustakaan terus berusaha menerapkan komunikasi yang baik terhadap pengelola maupun pemustaka, sedangkan dalam sikap Positiveness (Rasa Positif), dan Equality (Kesetaraan) dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sudah cukup baik.

Hambatan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka adalah kurangnya sensitivitas dan kurangnya informasi. Sensitivitas sangat diperlukan ketika pustakawan kebingungan dalam mencari informasi yang ada di perpustakaan. Kepekaan inilah yang dibutuhkan dengan langsung cepat tanggap menanyakan dan membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Kurangnya informasi yakni secara tertulis seperti petunjuk informasi, gambar animasi untuk mengingatkan para pemustaka, dan pemberitahuan ketika layanan sudah tutup ataupun istirahat. Seharusnya secara tertulis perpustakaan juga menampilkan gambar animasi baik itu kata-kata, simbol ataupun gambar yang mendeskripsikan dan memberikan makna.

DAFTAR PUSTAKA

- Almah, H. (2012). Profesionalisme Dan Keterampilan Pustakawan. *Jurnal Adabiyah*, XII(2001), 70–79.
- Anshar Akil, M. (2012). Ilmu Komunikasi: Kontruksi, Proses, Dan Level Komunikasi Kontemporer. Alauddin University Press.
- Astuti, D. A. (2013). Model Layanan Bk Kelompok Teknik Permainan (Games) Untuk Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Siswa. *Jurnal Bimbingan Konseling (Semarang)*, 2(1), 50–56.
- Basuki, Sulistyono. 1994. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Cangara, Hafied. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Daryono. (2019). Membangun komunikasi efektif dalam pelayanan perpustakaan. *Media Pustakawan*, 25(2), 22–31.
- Hamid, F. (2015). Suatu Ranah Penelitian Kualitatif. Pendekatan Fenomenologi.
- Hartono, M. (2016). Penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pengunjung perpustakaan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 4(3), 548–562.
- Heryana, A. (2018). Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Kualitatif*, December, 1–15.

- Himayah. (2019). Layanan dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi. *Jurnal UIN Alauddin*, 1, 1–6.
<https://doi.org/10.31227/osf.io/tzawc>
- Laksmi. (2006). *Tinjauan Kultural Terhadap Kepustakawanan: Inspirasi Dari Sebuah Karya Umberto Eco*. Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya.
- Lestari, E. P. (2015). Urgensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan. *Iain Ponorogo*, 29–42.
- Muhammad Arni. (2007). Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustofa, M. B., Silvia, I., & Basyori, A. (2021). Proses Komunikasi Interpersonal Dalam Lingkup Perpustakaan Melalui Model Konseling Layanan Pemustaka. *Jurnal El-Pustaka*, 02(01), 35–43.
<https://doi.org/10.24042/elpustaka.v2i1.8769>
- Prasastiningtyas, W. (106 C.E.). Hubungan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan Sikap Pengguna terhadap Pusat Layanan Pustaka. *Media Komunikasi (Jurnal Komunikasi) Universitas Sangga Buana YPKP*, 1(1), 26–35.
- Raudah, H., & Santi, T. (2018). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 6(2), 257.
<https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.3949>
- Republik Indonesia, (2010), Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ridwan, M. M., Muhammad Aminullah, A., Jamaluddin, N., Elihami, E., & Perpustakaan, P. (2020). Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar. *Journal of Education, Psychology and Counseling*, 3(1), 95–106.

- Sapril. (2011). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Oleh : Sapril
(Pustakawan Muda Perpustakaan IAIN-SU). *Jurnal Iqra'*, 05(01), 6–11.
- Sari, S. N., & Marajari, M. R. (2019). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasiperpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 3(2), 36–48. <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JLMI/article/view/1108>
- Sendjaja, S Djuarsa. 2007. *Materi pokok teori komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Simahate, T. (2013). Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pengguna Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, 7(02), 19.
- Sugiyono. (2010). Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suranto Aw. (2011). Komunikaasi Interpersonal. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suwarno, Wiji. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan