

**PENELITIAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN
DENGAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN MELALUI DATABASE
GOOGLE SCHOLER DAN DIMENSIONS : NARRATIVE LITERATURE
REVIEW**

**Oleh: Fitri Annisa¹, Rully Khairul Anwar², Siti Chaerani Djen
Amar³ & Evi Nursanti Rukmana⁴**

*Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas
Padjadjaran*

*Email: fitri22004@mail.unpad.ac.id, rully.khairul@unpad.ac.id,
siti.c.djenamar@gmail.com, evi.nursanti.rukmana@unpad.ac.id*

Abstract

This study aims to determine how the role of interpersonal communication between librarians and users in libraries through the narrative literature review method with four references taken through the Google Scholer and Dimensions database from 2013 to 2023. The results of this study show that librarians have an important role in interpersonal communication between librarians and users in libraries. Because interpersonal or interpersonal communication is the delivery of information or a message involving two or more people through direct interaction so that it may get verbal or nonverbal reactions that are useful in establishing positive good relationships between librarians and users, avoiding conflicts that may occur due to misunderstandings, and avoiding users from negative perceptions about librarians. In which there are often obstacles such as misperceptions created by users to librarians or vice versa, lack of librarian sensitivity to user needs, and information that has not been conveyed properly. however, it can be straightened out by effective interpersonal communication applied with a librarian skill in understanding the meaning of equality, positivity, supportiveness, empathy, and openness.

Keywords: *Interpersonal Communication; Users; Librarian*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka di perpustakaan melalui metode narrative literature review dengan empat rujukan yang diambil melalui database google scholar dan dimensions dari tahun 2013 sampai 2023. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pustakawan komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka memiliki peran penting dalam perpustakaan. karena komunikasi interpersonal atau antar pribadi merupakan penyampaian informasi atau suatu pesan melibatkan dua orang atau lebih melalui interaksi secara langsung sehingga mungkin mendapatkan reaksi secara verbal maupun nonverbal yang bermanfaat dalam menjalin hubungan baik yang positif antara pustakawan dengan pemustaka, menghindari konflik yang mungkin terjadi sebab kesalahpahaman, dan menghindarkan pemustaka dari persepsi negative mengenai pustakawan. Yang dimana didalamnya sering terjadi hambatan seperti kesalahan persepsi yang diciptakan pemustaka terhadap pustakawan atau sebaliknya, kurangnya kepekaan pustakawan terhadap kebutuhan pemustaka, dan informasi-informasi yang belum tersampaikan dengan baik. namun hal tersebut dapat diluruskan dengan komunikasi interpersonal efektif yang diterapkan dengan suatu keterampilan pustakawan dalam memahami arti dari adanya kesetaraan (equality), Rasapositif (positiveness), Dukungan (supportiveness) Empati (empathy), dan Keterbukaan (openness).

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal; Pemustaka; Pustakawan

A. PENDAHULUAN

Sebagai makhluk sosial, berkomunikasi merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari. Komunikasi ialah suatu kegiatan berinteraksi yang melibatkan dua atau lebih individu, baik langsung maupun tidak langsung dan disampaikan dengan cara verbal ataupun nonverbal. Salah satu profesi yang mengharuskan orang tersebut berkomunikasi adalah pustakawan. Yang dimana menurut

undang-undang no 43 tahun 2007, seorang pustakawan memiliki tugas dan kewajiban dalam mengelola dan memberikan pelayanan perpustakaan kepada pemustaka. Komunikasi antara pustakawan dan pemustaka atau biasa disebut komunikasi antarpribadi pustakawan dengan pemustaka digunakan dalam memenuhi tujuan dari pelayanan yang diberikan, dan mengetahui feedback atau respon kepuasan dari pelayanan yang diberikan pustakawan.

Penelitian mengenai komunikasi interpersonal ini telah diteliti oleh beberapa peneliti. Sebagai acuan untuk pembahasan dalam penulisan ini, penulis mengutip rujukan dari beberapa peneliti yang membahas tentang komunikasi interpersonal. Pertama, Daryono (2017) mengenai “Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam Memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan”. Dalam penelitiannya, dia berfokus pada cara komunikasi antarpribadi yang efektif pada pustakawan dan pemustaka. Daryono (2017) menjelaskan mengenai faktor komunikasi antarpribadi yang efektif, yaitu: keterbukaan (openness), empati (empathy), dukungan (supportiveness), rasapositif (positiveness), dan kesetaraan (equality).

Kedua, Raudah *and* Santi (2018) mengenai “Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan”. Dia meneliti komunikasi interpersonal antara pemustaka dengan sembilan mahasiswa UINSU Medan dan menemukan adanya komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu: Dalam berkomunikasi, terdapat aspek-aspek penting seperti penggunaan kata-kata dan ekspresi tubuh, kejujuran dalam menyampaikan pesan, menerima masukan dari orang lain, industri perhotelan, kemampuan merasakan dan memahami perasaan orang lain, memberikan dukungan, menciptakan hubungan yang akrab, memiliki pola pikir yang positif, dan menunjukkan sikap penghargaan. Lalu Raudah *and* Santi (2018) menemukan adanya hambatan yang terjadi seperti mispersepsi, kurangnya kepekaan dan intruksi informasi.

Berdasarkan kajian pustaka yang telah disebutkan di atas, penulis merasa tertantang untuk mengangkat topik mengenai komunikasi interpersonal antara pemustaka dengan pustakawan di perpustakaan dalam upaya memenuhi kebutuhan informasi.

Komunikasi interpersonal yang terjadi antara pemustaka dengan pustakawan tentunya memiliki hambatan yang dapat merusak komunikasi itu sendiri.

Oleh karena itu, perlu adanya pemahaman dan cara efektif mengenai komunikasi interpersonal pada pustakawan dengan pemustaka sehingga segala layanan perpustakaan bisa disampaikan dengan baik dan menerima persepsi positif dari pemustaka. Adapun tujuan dari penelitian ini, yakni:

1. Untuk mengenali peranan pustakawan dalam berkomunikasi.
2. Untuk mengenali peran pustakawan dalam berkomunikasi interpersonal dengan pemustaka di perpustakaan.
3. Untuk mengenali hambatan yang ada pada komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka.
4. Untuk mengenali strategi komunikasi interpersonal yang mujarab.
5. Untuk mengenali tujuan dan manfaat dari komunikasi interpersonal yang efektif.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dibuat dengan menggunakan metode *narrative literature review* yang mana menurut (CMHC Committee, 2021), merupakan suatu bentuk ulasan yang tidak memiliki tataan tertentu karena *narrative literature review* ini disusun dengan mementingkan transfer ilmu pengetahuan dari tinjauan pustaka. *Narrative literature review* ini merupakan salah satu bagian dari *literature review*, yang menurut (Abdillah, 2021) merupakan sekumpulan kegiatan dimana bertujuan untuk mengetahui informasi terbaru dari suatu bidang penelitian sehingga hal tersebut dijadikan acuan dalam mencari peluang celah pada penelitian yang akan datang dan memberikan peneliti informasi mengenai bidang yang dicari. *Literature review* menurut Dhamayanti (2022) "SLR merupakan desain penelitian untuk mensintesis bukti-bukti berdasarkan penelitian terdahulu atau yang sudah ada secara sistematis untuk menjawab sebuah pertanyaan." (Dhamayanti, 2022).

Dengan pengertian *literature review* menurut para ahli seperti yang di atas, dapat disimpulkan bahwa *literature review*

merupakan aktivitas dalam penelitian yang digunakan untuk mengetahui informasi terkait topik suatu bidang yang diteliti melalui penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan. *Narrative literature review* yang penulis lakukan adalah melalui proses pengumpulan data yang ditemukan berdasarkan sumber dari jurnal-jurnal dan bahan pustaka lainnya yang dapat diakses secara online melalui *website Google Scholar* dan *Dimensions*. Data yang digunakan terpublikasi dalam rentang waktu 10 tahun berakhir dan dirangkum menjadi hasil yang akan dijadikan pokok bahasan.

No	Judul
1.	Maciej Serda, Becker, F. G., et al. (2015). "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata".
2.	Daryono. (2017). "Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam Memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan".
3.	Saputri, N., Sunan Kalijaga Yogyakarta, U., & Raden Fatah Palembang, U. (2022). "Peran Komunikasi Dan Perilaku Pustakawan Terhadap Pemustaka Untuk Meningkatkan <i>Engagement</i> ".
4.	Raudah, H., & Santi, T. (2018). "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan".
5.	Ridwan, M. M., Ismaya, I., Syahdan, S., Aminullah, A. M., Jamaluddin, N., Elihami, E., Musdalifah, M., Mathar, T., & Husain, H. (2021). "Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar".
6.	Lensa, J., Komunikasi, M., Sari, S. N., & Marajari, M. R. (2019). "EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DENGAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN SIRKULASIPERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA".

Tabel 1. Data bahan pustaka yang dianalisis

C. TINJAUAN PUSTAKA

1. Komunikasi

Menurut Daryono (2017) Komunikasi melibatkan proses dimana seseorang menyampaikan pesan kepada orang lain, baik melalui kata-kata maupun ekspresi nonverbal, dengan tujuan untuk mempengaruhi sikap, pendapat, atau perilaku orang tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Pohan & Fitria (2021) komunikasi merupakan aktifitas yang tidak hanya terbatas pada kata-kata melalui lisan, tetapi komunikasi juga bisa melalui interaksi, senyuman, anggukan kepala, bahasa tubuh, ungkapan minat, perilaku dan perasaan yang sama. Dia juga menjelaskan bahwa pengertian yang dia ungkapkan, saat dimengerti oleh pembaca juga merupakan suatu komunikasi. Tanpa adanya penerimaan sesuatu dengan pengertian atau presepsi yang sama. komunikasi “communication” dalam bahasa latin “communicates” berarti berbagi atau memiliki hak bersama, komunikasi diartikan sebagai suatu proses berbagi antara pihak-pihak yang melakukan kegiatan komunikasi.

Definisi komunikasi menurut beberapa ahli dalam Pohan & Fitria (2021) yang pertama adalah J.A Devito yang mengartikan komunikasi sebagai tindakan *send* dan *accept* pesan yang mana dalam proses mengirim dan menerima pesan tersebut dapat mengalami perubahan makna karena adanya gangguan dalam konteks tertentu dari satu orang atau lebih, berpengaruh dan adanya suatu kesempatan terjadinya feedback atau umpan balik. Menurut Hovland, Jains dan Kelley, komunikasi merupakan suatu proses dimana seorang komunikator menyampaikan stimulus atau rangsangan yang biasanya berupa kata-kata guna membentuk perilaku orang lain.

Pawito and C sardjono (1994:12) berpendapat bahwa Komunikasi adalah suatu proses di mana pesan dikirim melalui media dari pengirim ke penerima dengan maksud untuk mengubah perilaku, pengetahuan, dan sikap penerima. Dalam komunikasi,

terdapat empat model utama yang meliputi pengirim, pesan, saluran, dan penerima.

Dilihat dari definisi-definisi diatas, definisi komunikasi adalah kegiatan penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui proses penyampaian dan penerimaan yang dilakukan melalui verbal maupun nonverbal dengan tujuan memberikan rasa sepaham, menginformasikan, dan tujuan tertentu lainnya.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi memiliki beragam macam bentuk dan salah satunya adalah komunikasi interpersonal. “komunikasi interpersonal merupakan suatu proses penyampaian informasi atau pesan antara dua orang atau lebih misalnya antara komunikator dan komunikan maupun sebaliknya yang dalam suatu kelompok kecil baik itu secara verbal dan nonverbal dengan tujuan agar informasi yang disampaikan dapat untuk saling dipahami.” (Raudah & Santi, 2018)

“Komunikasi antar pribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antar pustakawan dengan pemustaka dalam transaksi layanan pemustaka baik secara langsung maupun tidak langsung.” (Daryono, 2017)

Menurut Deddy Mulyana, (2017), Komunikasi interpersonal, atau yang dikenal juga sebagai komunikasi antar pribadi, adalah bentuk komunikasi di mana dua orang atau lebih berinteraksi langsung satu sama lain, memungkinkan setiap individu yang terlibat untuk memperhatikan reaksi verbal maupun nonverbal dari orang lain.

Menurut Ridwan et al. (2021) Komunikasi interpersonal ialah kegiatan mengirim pesan-pesan dari seseorang ke orang lain dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang tersebut sehingga menghasilkan efek dan feedback secara spontan. Selain itu Ridwan et al. juga mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai berikut: “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.” (Ridwan et al., 2021)

Dari pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan pengertian sederhana dari komunikasi interpersonal atau antar pribadi merupakan penyampaian informasi atau suatu pesan melibatkan dua orang atau lebih melalui interaksi secara langsung sehingga mungkin mendapatkan reaksi secara verbal maupun nonverbal. Lalu menurut Ridwan et al.(2021) terdapat enam faktor-faktor yang mempengaruhi sebuah komunikasi interpersonal, yaitu:

a. Self Image (citra diri)

Setiap orang memiliki gambaran tertentu mengenai karakternya sendiri, status sosialnya, dan apa yang menjadi kelebihan dan kekurangannya. Dengan arti lain, self image ini merupakan penentu dari persepsi atau sudut pandang orang lain mengenai diri kita. Persepsi itu timbul karena adanya interaksi terus menerus dengan orang lain.

b. The Image of The Others (citra diri orang lain)

Citra diri pihak lain juga menjadi penentu dalam cara orang berkomunikasi. Pihak lain yang dimaksud adalah orang yang diajak berkomunikasi yang memiliki semacam bayangan khas baginya. Sebagai contoh, ada beberapa orang yang berkomunikasi dengan lencer, jelas, tenang, dan sesuai dengan temannya, akan tetapi seringkali menjadi gugup dan bingung saat berbicara dengan orang lain.

c. Lingkungan Fisik

Perilaku seseorang terkadang berbeda, hal tersebut bisa disebabkan oleh tempat atau lingkungan yang berbeda. Karena setiap tempat memiliki peraturan ciri khas sendiri yang harus ditaati. Oleh karena itulah lingkungan fisik menjadi salah satu faktor.

d. Lingkungan Sosial

Selain lingkungan fisik, lingkungan sosial menjadi faktor karena dapat mempengaruhi tingkah laku dan cara berkomunikasi. Setiap orang harus mempunyai kepekaan atau rasa kepedulian terhadap suasana lingkungan tempat seseorang itu berada.

e. Kondisi

Kondisi ini dibagi menjadi dua yaitu kondisi fisik dan kondisi emosional. Saat kondisi fisik sedang tidak bugar, maka bisa menjadi kurang tepat dalam memilih kata-kata saat berkomunikasi. Lalu, kondisi emosional yang kurang stabil bisa menyebabkan kesalahpahaman dan tidak stabilnya suatu komunikasi yang sedang berjalan. Kondisi itu memberikan pengaruh kepada komunikator maupun komunikan.

f. Bahasa Tubuh

Seperti yang sudah diketahui, komunikasi bukan hanya melalui verbal namun juga dapat melalui nonverbal. Bahasa tubuh ini merupakan pengganti cara komunikasi selain melalui kata-kata. Bukan hanya itu, Bahasa tubuh juga dapat menjadi pendukung dari kata-kata yang dikeluarkan saat berkomunikasi.

3. Pustakawan

Pengertian pustakawan dalam undang-undang no 43 tahun 2007 : “Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui Pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan kewajiban untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.” (Pemerintah pusat, 2007).

“Pustakawan adalah Seseorang yang terlatih secara profesional bertanggung jawab untuk mengurus perpustakaan dan isinya, termasuk pemilihan, pengolahan, dan organisasi bahan dan penyampaian informasi, instruksi, dan layanan pinjaman untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.” (Putera Musteka, 2017)

Menurut Meciej Serda et al. (2015) Pustakawan adalah professionsl tenaga kerja yang berkaitan dengan dunia buku dan telah memiliki Pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui Pendidikan formal maupun informal. Pustakawan juga memiliki kemampuan untuk memberikan keputusan dalam menyelesaikan permasalahan pengguna melalui pelayanan. Pelayanan dalam perpustakaanlah yang dijadikan sumber informasi dan pengetahuan bagi pemustaka. Lalu menurut dia, sikap pustakawan berpengaruh dalam membentuk citra, karakter, dan identitas suatu perpustakaan.

4. Pemustaka

Berikut beberapa pengertian pemustaka :

“Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.” (Pemerintah pusat, 2007)

“Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, baik perseorangan maupun kelompok yang memanfaatkan layanan, fasilitas dan koleksi yang tersedia di perpustakaan” (Maciej Serda et al., 2015)

Melalui pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pemustaka merupakan masyarakat pengguna perpustakaan baik seorang diri ataupun berkelompok yang dimana memanfaatkan semua layanan yang ada di perpustakaan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peranan Pustakawan Dalam Komunikasi Antarpribadi

Berdasarkan undang-undang no 43 tahun 2007, perpustakaan menggunakan semua koleksinya baik karya tulis, cetak, dan/atau rekam demi memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi pemustaka. Perpustakaan memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi dan pengetahuan. Oleh karena itu, sudah menjadi tugas seorang pustakawan untuk menyediakan segala sumber-sumber informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Mewujudkan fungsi perpustakaan itu merupakan tugas dan kewajiban dari seorang pustakawan. Tanpa pustakawan, semua fungsi tersebut tidak dapat terlaksanakan. Pustakawan dalam tugas dan kewajibannya sebagai pemberi layanan yang ada di perpustakaan, seorang pustakawan harus memiliki ketrampilan komunikasi interpersonal dengan baik agar informasi yang disampaikan dapat berguna dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Dengan komunikasi interpersonal, pustakawan dapat mengenali dan mengetahui sifat pemustaka, sehingga pustakawan bisa menghindari terjadinya kegagalan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Seorang pustakawan yang mampu menjalani komunikasi interpersonal yang baik dengan pemustaka,

maka dapat membantu pemustaka tersebut merasa nyaman di perpustakaan. Dengan hal itu maka terciptalah suatu persepsi baik dari pemustaka akan sebuah perpustakaan dan memungkinkan menceritakan persepsi tersebut kepada teman-temannya.

2. Hambatan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka

berdasarkan hasil penelitian, hambatan dari pustakawan dalam komunikasi interpersonal dengan pemustaka adalah:

1) Salah Persepsi

Menurut Maciej Serda et al. (2015) persepsi merupakan proses dimana seseorang mengenali, mengetahui, dan memahami sesuatu (manusia, benda, atau sebuah peristiwa) melalui panca indra sehingga menciptakan sudut pandang yang menilai terhadap sesuatu berdasarkan pengamatan si orang tersebut. Ketika seorang pemustaka mempunyai persepsi sendiri terhadap pemustaka dan pustakawan, maka akan terjadi kesalahpahaman yang bisa menyebabkan perubahan makna pada pesan yang disampaikan.

2) Kurangnya Sensitivitas

Kurangnya sensitivitas disini adalah kepekaan, yang diperlukan saat pemustaka merasa bingung dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya. Kepekaan pustakawanlah yang harus dipakai disaat-saat tersebut, seperti sikap cepat tanggap untuk menanyakan dan menawarkan bantuan kepada pemustaka tersebut. Kepekaan ini dibutuhkan agar pemustaka merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, sehingga memunculkan persepsi yang bagus.

3) Kurangnya Petunjuk Informasi yang ada di Perpustakaan.

Salah satu faktor yang menghambat adalah kurangnya informasi secara lambang verbal seperti poster, informasi bergambar, dan petunjuk lainnya yang bisa mengingatkan dan memberi tahu para pemustaka yang masih awam dengan sistem perpustakaan. Keberadaan poster tulisan atau gambar sebagai wujud komunikasi tidak langsung yang dapat merepresentasikan tata-tertib serta aturan yang ada di perpustakaan. Dengan itu pemustaka akan menjadi lebih mudah untuk memahami tata-

tertib perpustakaan yang dikemas melalui gambar-gambar animasi dan lain sebagainya.

3. Komunikasi Interpersonal yang Efektif

Dalam berkomunikasi, hal terpenting ialah menjalin hubungan atau ikatan yang serasi dan harmonis, serta saling mengerti apa yang disampaikan satu sama lain. Berkomunikasi dengan orang lain ini bisa dimulai dengan belajar cara mengenali orang yang menjadi lawan bicara, memiliki kehandalan dalam berkomunikasi, bersikap apa adanya, tidak memandang bulu, bersedia mendengar orang lain, mengakui kekurangan diri, dan bersedia membantu orang lain. Komunikasi bisa berjalan dengan efektif jika komunikan dan komunikator saling mencoba untuk mengerti dan melakukan Tindakan demi kepuasan lawan bicara. Devito membagi komunikasi interpersonal yang mujarab dengan landasan *humanistic model* dan *pragmatic model*. *Humanitic model* atau *soft approach* ini memperlihatkan mutu komunikasi interpersonal yang efektif, yang dimana ditentukan berdasarkan lima faktor. Yaitu:

1) Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan ini merupakan kehandalan pustakawan dalam menangani segala kebutuhan pemustaka dengan senang hati pada saat berkomunikasi interpersonal. Keterbukaan juga merupakan perilaku untuk dapat menerima masukan dari orang lain, serta bersamaan dengan penyampaian informasi penting kepada orang lain. Terdapat tiga aspek keterbukaan dalam komunikasi antarpribadi ini:

- a. Pustakawan yang menjadi komunikator harus terbuka kepada pemustaka yang menjadi komunikan. Sebagai contoh saat pemustaka masuk ke dalam perpustakaan, pemustaka memperkenalkan diri dan dengan senyuman dia menawarkan bantuan kepada pemustaka.
- b. Ketersediaan pustakawan yang menjadi komunikator untuk bersikap apa adanya terhadap stimulus dari pemustaka yang menjadi komunikan. Apabila terlihat seorang pustakawan yang kosong pasif dan tidak tanggap, maka pustakawan dapat memperhatikan keterbukaannya dengan bertidak secara langsung terhadap pemustaka.

c. memiliki perasaan dan pikiran dimana pustakawan sebagai komunikator harus mempercayai bahwa perasaan dan pikiran yang dikeluarkannya adalah miliknya sendiri dan dapat menerima konsekuensi terhadap pesan yang diberikannya kepada pemustaka selaku komunikan.

2) Empati (*empathy*)

Maksud dari empati ini ialah kemampuan pustakawan agar mengenali apa yang sedang dirasakan pemustaka pada keadaan-keadaan tertentu. Jika dikaitkan dengan tugas pustakawan yang dimana bertugas melayani pemustaka, maka seorang pustakawan harus mengetahui kesulitan dan kesusahan yang sedang dialami pemustaka ketika sedang mencari informasi yang mereka butuhkan. Empati juga merupakan kemampuan pustakawan untuk memposisikan dirinya menjadi pemustaka, melihat apa yang sedang dialami pemustaka, membayangkan apa yang sedang dirasakan pemustaka, bahkan memahami persoalan seperti apa yang sedang dirasakan pemustaka melalui sudut pandang pemustaka tersebut.

Orang yang mempunyai rasa empati, dapat mengetahui motivasi dan apa yang telah dilalui orang lain, dapat memahami harapan dan keinginan orang tersebut dimasa yang akan datang. Dan komunikasi melalui empati ini bisa dilakukan baik secara verbal maupun nonverbal. Secara verbal, yaitu lewat kata-kata melalui lisan maupun tulisan. Dan secara non verbal, yang dapat dilihat melalui ekspresi wajah, gerak-gerik, konsentrasi yang melingkupi kontak mata, sikap tubuh, dan kedekatan fisik, serta sentuhan hingga Gerakan yang sepantasnya.

3) Dukungan (*supportiveness*)

Dukungan yang dimaksud ini adalah suatu ikatan interpersonal yang mujarab bila mana ada perilaku mendukung. Sebagai contoh seorang individu menunjukkan perilaku mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluasi, spontan bukan strategik, maksudnya sudah menjadi karakter seorang pustakawan secara langsung untuk melayani pemustaka.

4) Rasapositif (*positiveness*)

Yaitu kemampuan seorang pustakawan dalam berfikir serta mengatur perasaan secara positif sehingga bisa mendorong para

pemustaka untuk lebih aktif dalam berpartisipasi, menciptakan komunikasi yang kondusif antara pustakawan dan pemustaka dengan pustakawan yang menjadi komunikasi secara aktif. Hal tersebut bisa membuat komunikasi berjalan lebih efektif. Perilaku positif yang dapat diperlihatkan dengan berbagai macam contoh antara lain:

- a. Menghargai lawan bicara atau pemustaka
- b. Mempunyai pemikiran positif mengenai pemustaka dan orang lain
- c. Tidak menaruh rasa curiga kepada orang lain secara berlebihan
- d. Mempunyai pemikiran bahwa orang lain juga merupakan hal yang penting
- e. Suka memberikan pujian dan penghargaan sebagai bentuk apresiasi
- f. Berkomitmen dalam menjalin kerjasama

5) Kesetaraan (equality)

Dalam hal ini, pustakawan dapat menerima apapun yang menjadi lawan bicara, karena bisa saja disituasi tertentu terdapat ketidaksetaraan. Pustakawan harus memiliki pemahaman bahwa setiap orang itu berharga dan mempunyai sesuatu yang penting yang bisa dibagikan dengan orang lain. Artinya, pembenaran bahwa setiap pihak mempunyai kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling membutuhkan. Kesetaraan dalam komunikasi antar pribadi dapat diperlihatkan dalam kegiatan atau proses pergantian peran dari pendengar menjadi pembicara, dan dari pembicara menjadi pendengar. Jika dikaitkan dengan layanan di perpustakaan, maka pergantian peran tersebut bisa diibaratkan sebagai pustakawan yang memposisikan diri sebagai pemustaka.

4. Tujuan dan manfaat komunikasi interpersonal atau antarpribadi yang efektif pada pustakawan

Menurut Ridwan et al. (2021) Komunikasi interpersonal mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

- 1) Menemukan Diri Sendiri

Salah satu tujuan dari komunikasi interpersonal ialah menemukan diri sendiri. Karena pustakawan dapat tersangkut dalam perjumpaan dengan orang lain dan dengan itu, pustakawan dapat memahami dirinya sendiri ataupun orang lain. Dengan komunikasi interpersonal, pustakawan berkesempatan untuk berbicara mengenai apa yang ada di dirinya dan dengan pembicaraan tersebut dapat memberi feedback pada perasaan, pikiran, dan perilaku pustakawan.

2) Menemukan Dunia Luar

Dengan berkomunikasi interpersonal, pustakawan akan memahami dirinya dan orang lain. Banyak informasi yang seringkali diketahui dengan melakukan komunikasi interpersonal. Meskipun seringkali sejumlah informasi diketahui berdasarkan media massa, dengan komunikasi interpersonal pustakawan dapat mendiskusikan dan akhirnya mendalami suatu informasi melalui interaksi interpersonal.

3) Membentuk dan menjaga Hubungan Yang Penuh Arti

Salah satu hal yang seringkali diinginkan orang-orang adalah dengan membentuk dan memelihara suatu hubungan dengan orang lain. Dari sinilah pustakawan menggunakan komunikasi interpersonal sebagai bentuk usaha dalam menjaga hubungan sosial dengan pemustaka.

4) Berubah Sikap Dan Tingkah Laku

Seringkali pustakawan menggunakan komunikasi interpersonal dengan tujuan untuk mengubah sikap dan tingkah laku pemustaka. Sebagai contoh dalam pustakawan memberikan solusi atas masalah pemustaka.

5) Untuk Bermain Dan Kesenangan Bermain

Untuk ini, meliputi setiap kegiatan yang tujuan utamanya adalah mencari hiburan. Sebagai contoh yaitu saat mengobrol dengan kenalan mengenai kegiatan kita pada saat akhir pekan, membicarakan olahraga, dan bisa saja bercerita jenaka. Secara umum, itu adalah percakapan santai untuk mengisi waktu luang. Namun, melalui jenis komunikasi ini, kita dapat mencapai keseimbangan penting dalam pikiran di tengah keadaan serius di sekitar kita.

6) Untuk Membantu Ahli-ahli kejiwaan

Seringkali seorang ahli psikologi klink memanfaatkan komunikasi interpersonal untuk menjalankan tugasnya yang membantu orang lain. Pustakawanpun juga menggunakan komunikasi interpersonal yang berfungsi sebagai media konsultasi apasaja masalah pemustaka. Dapat disimpulkan bahwa saat berkomunikasi interpersonal, setiap pihak yang terkait memiliki tujuan yang berbeda beda, sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

Manfaat lain yang bisa didapatkan melalui komunikasi interpersonal yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka ialah:

- a. Dengan terjadinya komunikasi antarpribadi, pustakawan akan memahami apasaja persepsi masyarakat yang dia dan perpustakaan dapatkan. Seiring berjalannya komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka, maka pustakawan akan semakin memahami dirinya dan hal tersebut memungkinkan seorang pustakawan agar semakin memperluas pengetahuan yang ada mengenai lingkungan sekitar.
- b. Dapat mengetahui bagaimana presepsi masyarakat mengenai pustakawan. Seorang pustakawan harus membangun karakter dan citra yang lebih baik di pandangan pemustaka dalam melaksanakan tugas dan melayani pemustaka. Dengan citra tersebut, pemustaka akan dapat mengapresiasi kehadiran seorang pustakawan di suatu perpustakaan. hal tersebut pula membuat layanan yang diberikan lebih maksimal karena adanya kepuasan layanan yang dirasakan pemustaka.
- c. Komunikasi interpersonal yang dilakukan pustakawan dengna pemustaka bertujuan agar bisa mempengaruhi sikap dan prilaku. Dalam hal mempengaruhi ini adalah agar pustakawan dapat bersikap, berpendapat, dan berperilaku sesuai dengan kepuasan pemustaka yang pustakawan kehendaki.
- d. Selain itu komunikasi antarpribadi bagi pustakawan adalah sebagai sarana untuk membantu pemustaka. Sebagai contoh, saat seorang pemustaka bertanya terkait apa yang dia butuhkan. Komunikasi interpersonal seperti demikianlah yang merupakan bentuk pertolongan pustakawan kepada pemustaka dalam memecahkan masalah melalui proses bertukar pikiran.

Seperti keterangan di atas, komunikasi interpersonal atau antarpribadi bermanfaat dalam menjalin hubungan baik yang positif antara pustakawan dengan pemustaka, menghindari konflik yang mungkin terjadi sebab kesalahpahaman, dan menghindarkan pemustaka dari persepsi negative mengenai pustakawan.

E. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka memiliki peran penting dalam perpustakaan. karena komunikasi interpersonal atau antar pribadi merupakan penyampaian informasi atau suatu pesan melibatkan dua orang atau lebih melalui interaksi secara langsung sehingga mungkin mendapatkan reaksi secara verbal maupun nonverbal yang bermanfaat dalam menjalin hubungan baik yang positif antara pustakawan dengan pemustaka, menghindari konflik yang mungkin terjadi sebab kesalahpahaman, dan menghindarkan pemustaka dari persepsi negative mengenai pustakawan. Yang dimana didalamnya sering terjadi hambatan seperti kesalahan persepsi yang diciptakan pemustaka terhadap pustakawan atau sebaliknya, kurangnya kepekaan pustakawan terhadap kebutuhan pemustaka, dan informasi-informasi yang belum tersampaikan dengan baik. namun hal tersebut dapat diluruskan dengan komunikasi interpersonal efektif yang diterapkan dengan suatu keterampilan pustakawan dalam memahami arti dari adanya kesetaraan (equality), Rasapositif (positiveness), Dukungan (supportiveness) Empati (empathy), dan Keterbukaan (openness).

F. DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. (2021). *Mengkaji Pustaka (Literature Review)*.
<https://doi.org/10.31227/OSF.IO/WT4UJ>
- Ali Nurdin. (2020). *Teori komunikasi Interpersonal Disertai Contoh Fenomena Praktis - Dr. Ali Nurdin, S.Ag., M.Si. - Google Buku*.
Kencana A.
<https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=gCTyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=komunikasi+interpersonal&ots=cs>

Pnt0_e-u&sig=yw-

0XG6Inoot4Y2xeQ7sb3sfSgI&redir_esc=y#v=onepage&q=ko
munikasi%20interpersonal&f=false

- CMHC Committee. (2021, December 10). *Apa sih perbedaan Narrative Literature Review, Systematic Literature Review dan Meta Analysis ? - Publikasi Jurnal Ilmiah News - HM Publisher*. Publikasi Jurnal Ilmiah News - HM Publisher. <https://cattleyapublicationservices.com/?p=269>
- Deddy Mulyana. (2017). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (cet. 21). Remaja Rosdakarya.
- Dhamayanti, P. V. (2022). Systematic literature review. *Indonesian Journal of Educational Development (IJED)*, 3(2), 209–219. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.7026884>
- Lensa, J., Komunikasi, M., Sari, S. N., & Marajari, M. R. (2019). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan 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>
- Maciej Serda, Becker, F. G., Cleary, M., Team, R. M., Holtermann, H., The, D., Agenda, N., Science, P., Sk, S. K., Hinnebusch, R., Hinnebusch A, R., Rabinovich, I., Olmert, Y., Uld, D. Q. G. L. Q., Ri, W. K. H. U., Lq, V., Frxqwu, W. K. H., Zklfk, E., Edvhg, L. V, ...
فاطمى ح. (2015). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(2), 113–119. <https://doi.org/10.2/JQUERY.MIN.JS>
- Daryono. (2017). Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam Memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan. *Jurnal Kepustakawanan Dan Masyarakat Membaca*, 33(1), 1–010.
- Norilda Effendi, & Melta Nelisa. (2012). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1), 294.
- Pemerintah pusat. (2007). *UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan [JDIH BPK RI]*. JDIH BPK RI Database Peraturan.

- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 2(3), 29–37. <https://pusdikra-publishing.com/index.php/jrss/article/view/158>
- Ramayanti, R. (2018). Urgensi Komunikasi Efektif Dalam Proses TRANSFER INFORMASI DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI. *Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1), 46–57. <https://doi.org/10.30631/BAITULULUM.V2I1.30>
- 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>
- Ridwan, M. M., Ismaya, I., Syahdan, S., Aminullah, A. M., Jamaluddin, N., Elihami, E., Musdalifah, M., Mathar, T., & Husain, H. (2021). Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 3(1), 95–106. <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsyscouns/article/view/1099>
- Saputri, N., Sunan Kalijaga Yogyakarta, U., & Raden Fatah Palembang, U. (2022). PERAN KOMUNIKASI DAN PERILAKU PUSTAKAWAN TERHADAP PEMUSTAKA UNTUK MENINGKATKAN ENGAGEMENT. *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)*, 5(1), 60–68. <https://doi.org/10.30999/N-JILS.V5I1.1217>
- Silmi Nurul Utami. (2021, August 5). *Komunikasi: Pengertian Para Ahli, Fungsi, Tujuan, dan Jenis-Jenisnya*. Kompas.Com.