

MEMBANGUN KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DALAM LAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN

Syukrinur A. Gani
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh

Abstrak

Tulisan ini berjudul “Membangun Komunikasi Antar Pribadi Dalam Layanan Referensi Perpustakaan”. Komunikasi antar pribadi yang merupakan proses komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka memegang peranan penting dalam layanan referensi perpustakaan yang merupakan pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal. Bentuk-bentuk utama pelayanan referensi dideskripsikan dalam artikel ini. Tulisan ini menelusuri komunikasi antar pribadi antara pustakawan dengan pemustaka dalam layanan referensi perpustakaan.

Kata kunci: komunikasi antar pribadi, layanan referensi.

A. Pendahuluan

Perpustakaan yang bertindak sebagai pusat sumber informasi memberikan layanan kepada pemustaka. Banyak bentuk layanan dibentuk perpustakaan dalam melayani informasi bagi para pemustaka. Secara umum, ada dua bentuk layanan perpustakaan yaitu layanan teknis dan layanan publik. Layanan teknis meliputi pengadaan koleksi, perawatan koleksi, pengolahan koleksi. Sementara, layanan publik adalah layanan sirkulasi dan layanan referensi¹. Sebagai salah satu layanan perpustakaan, layanan referensi melakukan aktifitas menjawab pertanyaan dan membantu pemustaka mengidentifikasi bahan pustaka yang bermanfaat bagi para pengguna.

Merujuk kepada aktifitasnya dapat dikatakan bahwa layanan referensi adalah sebuah layanan perpustakaan dimana pustakawan berhadapan secara langsung dengan pemustaka. Oleh karenanya, pustakawan membangun komunikasi dengan pemustaka. Artinya, pustakawan melakukan hubungan secara

¹ Evans, G. Edward, Anthony J. Amodeo, Thomas L. Carter, Introduction to Library Public Services, 5th. Ed, Colorado: Libraries Unlimited, 1992, p. 4.

Syukrinur A. Gani

personal dengan pemustaka dalam layanan referensi. Komunikasi antar pribadi merupakan suatu kegiatan yang tidak terelakkan dalam layanan ini. Pemustaka dalam pencarian informasi melakukan hubungan dengan pustakawan untuk memperoleh informasi yang tepat dan akurat serta sesuai dengan kebutuhannya. Dengan demikian, layanan referensi memegang peranan penting dalam penyediaan informasi sehingga memenuhi kebutuhan pemustaka.

Menurut Evans, ada 3 bentuk utama pelayanan referensi. Pertama, penemuan informasi untuk menjawab pertanyaan yang spesifik. Kedua, membantu pemustaka untuk menemukan informasi bagi pemustaka sendiri. Ketiga, mengajar pemustaka bagaimana memanfaatkan sumber-sumber informasi dan bagaimana melakukan penelitian pustaka².

Dalam menjalankan layanan referensi ini, pustakawan melakukan komunikasi secara interaksi atau timbal balik dengan pemustaka. Komunikasi secara interaksi tersebut merupakan upaya yang dilakukan pustakawan untuk mengklarifikasi terhadap informasi yang diinginkan. Hal ini akan terbantu pemustaka dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara tepat dan akurat.

Namun, dalam layanan informasi ini, komunikasi antar pribadi antara pustakawan dan pemustaka untuk mendapatkan informasi belum terbangun secara maksimal. Disatu sisi, pemustaka belum memahami makna layanan referensi dan pustakawan belum menyadari akan pentingnya membangun komunikasi antar pribadi dengan pemustaka dalam pencarian informasi disisi lainnya. Akibatnya, pemustaka dalam pencarian informasi yang dibutuhkan belum tercapai sebagaimana yang diharapkan yakni informasi yang sesuai dan relevan dengan maksudnya. Dalam kondisi yang demikian, membangun komunikasi antar pribadi dalam layanan referensi adalah suatu keharusan.

Beberapa pertanyaan muncul. Apa itu komunikasi antar pribadi dan bagaimana layanan referensi perpustakaan. Oleh karenanya, tulisan ini akan menelusuri komunikasi antar pribadi antara pustakawan dengan pemustaka dalam layanan referensi perpustakaan.

² Evans, G. Edward, Anthony J. Amodeo, Thomas L. Carter, Introduction to Library Public Services, 5th. Ed, Colorado: Libraries Unlimited, 1992, p. 67.

B. Komunikasi Antar Pribadi

1. Definisi Komunikasi Antar Pribadi

Para ahli memberikan pengertian komunikasi antar pribadi dalam berbagai perspektif atau sudut pandang masing-masing. Menurut Suranto AW, setelah mengutip definisi yang diberikan para pakar komunikasi mengatakan bahwa komunikasi antar pribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (sender) dengan penerima (receiver) baik secara langsung maupun tidak langsung³. Sementara, Arni Muhammad mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya⁴.

Menurut Knapp dan Daly⁵, komunikasi antarpersonal adalah proses dimana satu orang merangsang makna pesan verbal dan non verbal yang sudah ada dalam pikiran orang lain.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat dikatakan bahwa komunikasi antar pribadi merupakan proses komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka. Kondisi yang demikian memungkinkan komunikator menangkap reaksi komunikasi secara langsung baik secara verbal maupun non verbal.

Menurut Alo Liliweri, ada beberapa sifat utama komunikasi antar personal yaitu: Pertama, terbentuk oleh dua individu. Kedua, berada sebagai hubungan timbal balik dengan interaksi dan relasi antarpersonal. Ketiga, berada sebagai proses transaksi pesan antarpersonal

Keempat, komunikasi antarpersonal berada secara kontinum⁶. Pernyataan Alo Liliweri ini dapat difahami bahwa komunikasi antar pribadi melibatkan dua individu yang saling berinteraksi dalam transaksi pesan yang bersifat kontinum.

2. Karakteristik Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi antar pribadi memiliki beberapa karakteristik. Diantara karakteristik tersebut adalah sebagai berikut:

³ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011, hlm. 5.

⁴ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Cet. 11, Jakarta: Bumi Aksara, 2009, hlm. 159.

⁵ Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Personal*, Jakarta: Kencana, 2015, hal. 14.

⁶ Ibid, hlm. 106.

Syukrinur A. Gani

Pertama, komunikasi antar pribadi dimulai dari diri sendiri. Komunikasi antarpersonal hanya akan terjadi jika dia mempunyai kehendak dan kemauan serta dorongan yang kuat untuk melakukannya bagi orang lain⁷.

Kedua, komunikasi antar pribadi bersifat transaksional. Dalam komunikasi antar pribadi, antara komunikator dan komunikan terjadi transaksi ide, gagasan, pesan, simbol atau informasi. Ini menunjukkan bahwa komunikasi antar pribadi memungkinkan adanya tindakan balasan dari komunikan. Artinya, komunikan akan memberikan feedback atas isi pesan yang disampaikan komunikator.

Ketiga, adanya kedekatan fisik. Komunikasi antar pribadi berlangsung dalam kondisi komunikator dan komunikan berada dalam jarak yang dekat⁸. Artinya, dalam komunikasi antar pribadi, komunikator dan komunikan berhadapan secara tatap muka.

3. Tujuan Komunikasi Antar Pribadi

Setiap komunikasi yang dilakukan seseorang memiliki tujuan yang ingin dicapai. Dalam hubungannya dengan komunikasi antar pribadi, Suranto AW mengungkapkan beberapa tujuan komunikasi antar pribadi⁹, yaitu:

1. Mengungkapkan perhatian pada orang lain
2. Menemukan diri sendiri
3. Menemukan dunia luar
4. Membangun dan memelihara hubungan harmonis
5. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku
6. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu
7. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi
8. Memberikan bantuan

Berdasarkan ungkapan Suranto AW diatas dapat difahami bahwa komunikasi antar pribadi berusaha membangun komunikasi baik dengan sapaan ataupun senyuman untuk membangkitkan perhatian. Disamping itu, setiap orang akan memahami dirinya sendiri dengan adanya interaksi dengan orang lain dan terbangun pemahaman terhadap dunia luar serta hubungan yang harmonis antar sesama. Hal ini menunjukkan

⁷ Alo Liliweri, *ibid*, hlm. 111.

⁸ Lihat, Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*,....., hlm. 17.

⁹ *Ibid*, hal 19-22 dan Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Cet. 11, Jakarta: Bumi Aksara, 2009, hlm 165-168.

bahwa melalui komunikasi antar pribadi, perubahan terjadi baik pada ranah kognitif maupun pada ranah sikap kedua belah pihak. Dengan demikian, komunikasi antar pribadi yang terbangun membawa pengaruh baik pada diri komunikator maupun pada diri komunikan.

4. Fungsi Komunikasi Antar Pribadi

Komunikasi antar pribadi memiliki beberapa fungsi, diantaranya adalah sebagai berikut:

Pertama, komunikasi antar pribadi dapat meningkatkan hubungan insani. Ketika komunikasi insani terjadi, manusia membangun hubungan dengan orang lain. Komunikasi insani merupakan proses pembentukan makna diantara dua orang atau lebih¹⁰. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antar pribadi dapat membentuk hubungan insani dan membangun pemahaman yang sama terhadap pesan yang disampaikan secara interaksi.

Kedua, menghindari dan mengatasi konflik pribadi. Ketika manusia sudah membangun komunikasi antar pribadi secara intensif, ia akan terhindar dari konflik. Kedua belah pihak akan saling memahami terhadap persoalan yang muncul.

Ketiga, mengurangi ketidakpastian sesuatu. Kekurangan informasi yang dimiliki seseorang merupakan salah satu faktor yang dapat menimbulkan ketidakpastian. Dengan demikian, adanya komunikasi antar sesama, ketidakpastian akan berkurang dan bahkan dapat menghilangkan ketidakpastian tersebut.

Keempat, berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain. Komunikasi antar pribadi memungkinkan komunikator dan komunikan saling berbagi pengetahuan dan pengalaman.

5. Etika Komunikasi Antar Pribadi

Dalam melakukan proses komunikasi antar pribadi yang berlangsung secara tatap muka dan personal, komunikator dan komunikan saling membangun etika atau perilaku yang baik. Diantara etika komunikasi yang harus dikembangkan dalam interaksi tersebut¹¹ adalah sebagai berikut:

¹⁰ Stewart L. Tubbs – Sylvia Moss, *Human Communication: Prinsip-Prinsip Dasar*, Buku Pertama, Cet. 5, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008, hlm. 5.

¹¹ Ujang Saefullah, *Kapita Selekta Komunikasi: Pendekatan Budaya dan Agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007, hlm. 58.

Syukrinur A. Gani

Pertama, komunikator bersikap jujur dan terus terang terhadap informasi yang disampaikan. Artinya, ketika komunikator belum mampu menjawab pertanyaan komunikan, ia perlu bersikap jujur dan berterus terang. Begitu pula sebaliknya, komunikan harus memberikan umpan balik bahwa ia belum memahami apa yang disampaikan oleh komunikator.

Kedua, tidak menghalangi proses komunikasi. Komunikator memberikan waktu seluas-luasnya kepada komunikan untuk menyampaikan pendapatnya. Memotong pembicaraan seseorang merupakan tindakan yang kurang tepat secara etika komunikasi.

Ketiga, informasi disampaikan dengan tepat dengan tidak kehilangan makna yang dimaksudkan. Artinya, pesan yang disampaikan secara singkat dan tidak bertele-tele.

Keempat, fokuskan perhatian dan perasaan pada tema pembicaraan. Pokok persoalan merupakan fokus perhatian dalam etika komunikasi antar pribadi. Artinya, komunikator tidak mengalihkan pembicaraan diluar topik yang disepakati.

Kelima, tumbuhkan saling percaya dan saling bergantung yakni menganggap sama-sama penting antara satu sama lain. Pesan yang disampaikan dalam komunikasi memberikan makna bagi kedua belah pihak. Artinya, pesan tersebut berguna secara bersama.

Keenam, perhatikan perilaku non verbal seperti senyuman dan perilaku yang bersahabat lainnya. Perilaku non verbal mempunyai pengaruh terhadap hubungan dalam komunikasi antar pribadi. Oleh karena itu, komunikasi antar pribadi memerlukan perilaku yang positif dan bersahabat sehingga komunikasi dapat berjalan lancar.

Paparan diatas menunjukkan bahwa dalam melakukan komunikasi antar pribadi, etika komunikasi sangat diperlukan dan dibangun secara positif baik oleh komunikator maupun komunikan. Ketika etika komunikasi diabaikan, kedua belah pihak dapat menimbulkan efek yang tidak menguntungkan dalam upaya membangun keharmonisan dan bahkan dapat menimbulkan sikap yang bersifat antagonis.

C. Layanan Referensi Perpustakaan

1. Pengertian Layanan Referensi

Soejono Trimo mengatakan bahwa layanan referensi adalah pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan-keterangan tertentu¹².

Ada dua konsep dari rumusan tersebut yakni pemberian bantuan dan bersifat lebih personal. Pemberian bantuan berarti pustakawan referensi membantu pencari informasi dengan jalan menunjukkan dan menerangkan tentang buku-buku sumber informasi yang diperlukan, mengajarkan *how to use the library effectively* kepada masyarakat pemakai jasa layanan perpustakaan, membimbing minat baca masyarakat untuk tujuan-tujuan tertentu, memberikan petunjuk cara-cara melakukan penelusuran informasi serta menerangkan tentang karakteristik setiap jenis buku sumber dalam koleksi referensi. Sementara, bersifat lebih personal dapat diartikan bahwa layanan informasi, sebagian besar, dilakukan secara tatap muka dengan si pencari informasi.

Sementara, Pawit M. Yusuf mengatakan bahwa pelayanan rujukan merupakan proses komunikasi antarpersona yang terjadi di perpustakaan, proses komunikasi ini berlangsung antara pustakawan dan penggunanya¹³.

Berdasarkan dua pengertian diatas dapat dikatakan bahwa layanan referensi merupakan pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal melalui proses komunikasi antar pribadi antara pustakawan dan pemustaka.

2. Bentuk Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan layanan yang bersifat personal. Evans memberikan tiga bentuk utama layanan rujukan tersebut. Pertama, menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan yang spesifik. Kedua, membantu pemustaka/pengguna menemukan informasi bagi dirinya sendiri. Ketiga, mengajar

¹² Soejono Trimo, *Buku Panduan untuk Mata Kuliah Reference Work & Bibliography dengan Sistem Modular*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997, hlm. 12.

¹³ Pawit M. Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009, hlm. 457.

Syukrinur A. Gani

pemustaka cara menggunakan sumber-sumber perpustakaan dan cara melakukan penelitian perpustakaan¹⁴.

Dalam menjalankan layanan rujukan bentuk pertama, pustakawan menerima berbagai kategori pertanyaan. Evans dan William A. Katz menyebutkan empat kategori pertanyaan rujukan yaitu *directional questions, ready reference questions, reference questions and research questions*¹⁵. Ketika pemustaka belum mengetahui dan memahami informasi yang sebenarnya ingin dicari, pustakawan melakukan komunikasi dengan pemustaka untuk memastikan informasi yang diinginkan. Dalam hal ini, pustakawan melakukan wawancara rujukan. Evans menyatakan bahwa *the reference interview is the process whereby the staff member communicates and interacts with the user to determine how best to meet an informational need*¹⁶. Sementara, William A. Katz mengatakan bahwa *the reference interview is the dialogue between the user and the librarian*¹⁷.

Dalam melakukan layanan referensi bentuk kedua, pustakawan membantu pemustaka/pengguna menemukan informasi bagi dirinya sendiri. Pustakawan memandu pemustaka dalam pencarian informasi. Artinya, pustakawan tidak mencari informasi yang diperlukan pemustaka akan tetapi pustakawan hanya membimbing pemustaka untuk pencarian dan menemukan informasi yang dilakukan oleh dirinya sendiri.

Sementara, mengajar pemustaka cara menggunakan sumber-sumber perpustakaan dan cara melakukan penelitian perpustakaan adalah bentuk ketiga dari layanan referensi. Pustakawan layanan referensi memberikan pembelajaran kepada pemustaka bagaimana memanfaatkan sumber-sumber informasi perpustakaan secara efektif dan berdaya guna. Artinya, pemustaka melalui pendidikan dan penelitian perpustakaan yang diberikan pustakawan mendapatkan pengetahuan tentang cara mencari

¹⁴ Evans, G. Edward, Anthony J. Amodeo and Thomas L. Carter, *Introduction to Library Public Services*, 5th Ed, Colorado: Libraries Unlimited, 1992. P. 67.

¹⁵ *Ibid*, p. 72, lihat juga, William A. Katz, *Introduction to Reference Work: Basic Information Sources*, vol. 1, New York America; McGraw-Hill, 1987, p. 12-14.

¹⁶ *Ibid*, p.73.

¹⁷ William A. Katz, *Introduction to Reference Work*, Vol. I, *Basic Information Sources*, New York: Mc.Graw-Hill, 1987, p. 17.

informasi. Akibatnya, pemustaka dapat menemukan informasi secara cepat dan tepat.

D. Komunikasi Antar Pribadi Dalam Layanan Referensi Perpustakaan

Dalam konteks layanan perpustakaan, pustakawan melakukan peran yang sangat penting pada layanan referensi. Layanan ini merupakan suatu layanan yang bersifat personal. Pustakawan membangun komunikasi secara timbal balik dengan pemustaka. Bagaimana komunikasi yang harus dibangun oleh pustakawan dalam layanan referensi ini?.

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, ada beberapa kegiatan pustakawan layanan referensi yang berkaitan dengan komunikasi yang dikaji. Kegiatan pustakawan tersebut adalah menjawab pertanyaan para pemustaka, menjelaskan manfaat berbagai jenis koleksi dan menunjukkan berbagai informasi yang bermanfaat melalui bahan referensi perpustakaan.

Dalam menjalankan layanan referensi, pustakawan tidak dapat menghindari diri dari komunikasi dengan pemustaka. Membangun komunikasi antar pribadi dengan para pemustaka yang mencari informasi merupakan suatu keharusan. Komunikasi pustakawan tersebut berlangsung baik ketika menjawab pertanyaan, menjelaskan manfaat koleksi maupun menunjukkan bahan referensi untuk mendapatkan jawaban. Pernyataan tersebut dapat difahami bahwa dalam melakukan layanan referensi, pustakawan melakukan komunikasi baik komunikasi searah maupun dua arah dengan pemustaka. Komunikasi pustakawan dengan pemustaka tersebut dipaparkan sebagai berikut:

Pertama, ketika pemustaka menanyakan pertanyaan kepada pustakawan, dialog antara pustakawan dan pemustaka akan terjadi. Komunikasi timbal balik tersebut muncul sehubungan dengan ketidakjelasan pertanyaan pemustaka. Pertanyaan pemustaka dalam kondisi yang demikian membutuhkan wawancara antara pustakawan dengan pemustaka yang dikenal dengan wawancara rujukan. Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi antar pribadi dimana dua orang terlibat dalam tanya jawab. Pemustaka mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan informasi, pustakawan mendengar dengan baik dan memberikan jawaban yang dikehendaki pemustaka. Dalam hal ini, komunikasi timbal balik terjadi. Pemustaka mengajukan pertanyaan kepada pustakawan dan pustakawan memberikan jawaban ketika ia

Syukrinur A. Gani

mampu menjawabnya. Namun, pustakawan meminta waktu kepada pemustaka ketika ia belum mampu memberikan jawaban terhadap pertanyaan pemustaka. Inilah etika yang harus dibangun dalam komunikasi antar pribadi. Artinya, pustakawan dalam melakukan komunikasi antar pribadi secara tatap muka dengan pemustaka harus bersikap jujur dan terus terang ketika ia belum mampu menjawab pertanyaannya.

Kedua, menjelaskan manfaat berbagai jenis koleksi kepada pemustaka adalah sisi lain dari kegiatan layanan referensi. Pustakawan membangun komunikasi antar pribadi dengan pemustaka untuk menjelaskan berbagai manfaat jenis koleksi rujukan. Dalam hal ini, pemustaka memberikan respon terhadap informasi yang diberikan pustakawan. Ini menunjukkan bahwa dalam komunikasi antar pribadi, antara pustakawan dan pemustaka terjadi transaksi ide, gagasan, pesan, simbol atau informasi. Komunikasi ini memungkinkan adanya tindakan balasan dari pemustaka kepada pustakawan. Artinya, pemustaka akan memberikan feedback atas isi pesan yang disampaikan pustakawan. Disamping itu, melalui komunikasi secara timbal balik ini, pustakawan membangun dan memelihara hubungan harmonis, mempengaruhi sikap dan tingkah laku, serta membantu para pemustaka dalam mengakses informasi.

Ketiga, pustakawan menunjukkan berbagai informasi yang bermanfaat melalui bahan referensi perpustakaan. Dalam kegiatan layanan referensi bentuk ini, pustakawan membangun komunikasi antar pribadi dengan membimbing dan mengarahkan pemustaka untuk memanfaatkan koleksi referensi secara efektif dan maksimal. Dengan adanya komunikasi melalui bimbingan dan pengarahan akan dapat meningkatkan hubungan insani antara pustakawan dan pemustaka.

E. Kesimpulan

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan referensi merupakan pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal melalui proses komunikasi antar pribadi antara pustakawan dan pemustaka. Ada tiga bentuk utama layanan rujukan tersebut. Pertama, menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan yang spesifik. Kedua, membantu pemustaka/pengguna menemukan informasi bagi dirinya sendiri. Ketiga, mengajar pemustaka cara menggunakan sumber-sumber perpustakaan dan cara melakukan penelitian perpustakaan.

Membangun Komunikasi Antar Pribadi.....

Dalam menjalankan layanan referensi, pustakawan tidak dapat menghindari diri dari komunikasi dengan pemustaka. Membangun komunikasi antar pribadi dengan para pemustaka yang mencari informasi merupakan suatu keharusan. Komunikasi pustakawan tersebut berlangsung baik ketika menjawab pertanyaan, menjelaskan manfaat koleksi maupun menunjukkan bahan referensi untuk mendapatkan jawaban.

Daftar Kepustakaan

- A. W. Widjaja, Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi, Jakarta; Rineka Cipta, Cet.2, 2000.
- Alo Liliwari, Komunikasi Antar Personal, Jakarta: Kencana, 2015.
- Arni Muhammad, Komunikasi Organisasi, Cet. 11, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Edi Harapan dan Syarwani Ahmad, Komunikasi Antar Pribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Evans, G. Edward, Anthony J. Amodeo, Thomas L. Carter, Introduction to Library Public Services, 5th. Ed, Colorado: Libraries Unlimited, 1992.
- Muhammad Budyatna dan Leila Mona Ganiem, Teori Komunikasi Antar Pribadi, Jakarta: Kencana, 2011.
- Muhammad Budyatna, Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar Pribadi, Jakarta: Kencana, 2015.
- Pawit M. Yusuf, Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Soejono Trimono, Buku Panduan untuk Mata Kuliah Reference Work & Bibliography dengan Sistem Modular, Jakarta: Bumi Aksara, 1997.

Syukrinur A. Gani

Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*, Buku Kedua, Bandung: Remaja Rosdakarya, Cet.4, 2001.

Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011

Ujang Saefullah, *Kapita Selekta Komunikasi: Pendekatan Budaya dan Agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007.

William Katz, *Introduction to Reference Work*, Vol. I, *Basic Information Sources*, New York: Mc.Graw-Hill, 1987.