

PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MELAYANI PENGGUNA PERPUSTAKAAN

Oleh : Tessa Simahate
(Pustakawan Pertama UNIMED)

Abstract

Interpersonal communication is the process of delivering information, certain thoughts and attitudes between two or more people that a message as either a communicant and communicator to get mutual understanding, the issues to be discussed are eventually expected behavioral change

PENDAHULUAN

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

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

Akan tetapi dalam kehidupan sehari-hari kita sering mengalami perbedaan pendapat, ketidaknyamanan situasi atau bahkan terjadi konflik yang terbuka yang disebabkan adanya kesalahpahaman dalam berkomunikasi.

Menghadapi situasi seperti ini, manusia baru akan menyadari bahwa diperlukan pengetahuan mengenai bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif.

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

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

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

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

Melalui mempelajari komunikasi interpersonal yang efektif para pustakawan dapat mengetahui bagaimana menjadi penyampai pesan yang efektif, menjadi penerima atau pendengar yang efektif, sekaligus bagaimana menjadi pribadi yang menarik. Dengan demikian pengetahuan akan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat penting bagi para pustakawan, agar mereka dapat menjadi pustakawan profesional yang dapat memberikan layanan prima (excellent service) pada para pencari informasi.

PEMBAHASAN

a. Pengertian Komunikasi

Pengertian komunikasi secara umum (Uchjana, 1992:3) dapat dilihat dari dua sebagai:

1) Pengertian komunikasi secara etimologis

Komunikasi berasal dari bahasa latin communication, dan bersumber juga dari kata communis yang artinya sama, dalam arti kata sama makna. Jadi komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan.

2) Pengertian komunikasi secara terminologis

Komunikasi yang berarti penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain.

Komunikasi menurut beberapa ahli diantaranya adalah menurut Everett Rogers dalam Hafied Cangara (1998:20) komunikasi didefinisikan sebagai "proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk merubah tingkah laku mereka". Sedangkan menurut Arni Muhammad (2005:5) komunikasi didefinisikan sebagai "Pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku".

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi sebagai suatu proses pengiriman dan penyampaian pesan baik berupa verbal maupun non verbal oleh seseorang kepada orang lain untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tidak langsung melalui media. Komunikasi yang baik harus disertai dengan adanya jalinan pengertian antara kedua belah pihak (pengirim dan penerima), sehingga yang dikomunikasikan dapat dimengerti dan dilaksanakan.

b. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Secara kontekstual, komunikasi interpersonal digambarkan sebagai suatu komunikasi antara dua individu atau sedikit individu, yang mana saling berinteraksi, saling memberikan umpan balik satu sama lain. Namun, memberikan definisi kontekstual saja tidak cukup untuk menggambarkan komunikasi interpersonal karena setiap interaksi antara satu individu dengan individu lain berbeda-beda. Arni Muhammad (2005:159) menyatakan bahwa "komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya". Mulyana (2000: 73) menyatakan bahwa "komunikasi interpersonal ini adalah

komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya”.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal 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.

c. Komponen-komponen Komunikasi Interpersonal

Dari pengertian komunikasi interpersonal yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa komponen yang harus ada dalam komunikasi interpersonal. Menurut Suranto A. W (2011: 9)

komponen-komponen komunikasi interpersonal yaitu:

1) Sumber/ komunikator

Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.

2) Encoding

Encoding adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol verbal dan non verbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan.

3) Pesan

Merupakan hasil encoding. Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktivitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan itulah disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh komunikan.

4) Saluran

Merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka.

5) Penerima/ komunikan

Adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik. Berdasarkan umpan balik dari komunikan inilah seorang komunikator akan dapat mengetahui keefektifan komunikasi yang telah dilakukan, apakah makna pesan dapat dipahami secara bersama oleh kedua belah pihak yakni komunikator dan komunikan.

6) Decoding

Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah”, berupa kata-kata dan simbol-simbol

yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalamanyang mengandung makna. Secara bertahapdimulai dari proses sensasi, yaitu proses di mana inderamenangkap stimuli.

7) Respon

Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untukdijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan.Respon dapat bersifat positif, netral, maupun negatif.Respon positif apabila sesuai dengan yang dikehendakikomunikator. Netral berarti respon itu tidak menerimataupun menolak keinginan komunikator.Dikatakanrespon negatif apabila tanggapan yang diberikanbertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator.

8) Gangguan (noise)

Gangguan atau noise atau barrier beraneka ragam, untukitu harus didefinisikan dan dianalisis.Noise dapat terjadidi dalam komponen-komponen manapun dari systemkomunikasi. Noise merupakan apa saja yang menggangguatau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan,termasuk yang bersifat fisik dan pshikis.

9) Konteks komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu,paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu, dan nilai.Konteks ruang menunjuk pada lingkungan konkrit dannyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan,halaman dan jalanan. Konteks waktu menunjuk padawaktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan, misalnya:pagi, siang, sore, malam. Konteks nilai, meliputi nilaisosial dan budaya yang mempengaruhi suasanakomunikasi, seperti: adat istiadat, situasi rumah, normapergaulan, etika, tata krama, dan sebagainya.Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses pertukaranmakna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Orang yangsaling berkomunikasi tersebut adalah sumber dan penerima.Sumbermelakukan encoding untuk menciptakan dan memformulasikanmenggunakan saluran.Penerima melakukan decoding untukmemahami pesan, dan selanjutnya menyampaikan respon atauumpam balik. Tidak dapat dihindarkan bahwa proses komunikasiisenantiasa terkait dengan konteks tertentu, misalnya konteks waktu.Hambatan dapat terjadi pada sumber, encoding, pesan, saluran,decoding, maupun pada diri penerima.

d. Tujuan Komunikasi Interpersonal

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

1) Menemukan Diri Sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalahmenemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalampertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajarbanyak sekali tentang diri kita maupun orang lain.Komunikasi interpersonal memberikan kesempatankepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai,atau mengenai diri kita. Adalah sangat menarik danmengasyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran,dan tingkah laku kita sendiri. Dengan membicarakan dirikita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikanyang luar biasa pada perasaan, pikiran, dan tingkah lakukita.

2) Menemukan Dunia Luar

Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapatmemahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lainyang berkomunikasi dengan kita. Banyak informasi yangkita ketahui datang dari komunikasi interpersonal,meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepadakita dari media massa hal itu seringkali didiskusikan danakhirnya dipelajari atau dialami melalui interaksiinterpersonal.

3) Membentuk Dan Menjaga Hubungan Yang Penuh Arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.

4) Berubah Sikap Dan Tingkah Laku

Banyak waktu kita pergunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya mencoba diet yang baru, membeli barang tertentu, melihat film, menulis membaca buku, memasuki bidang tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar atau salah. Kita banyak menggunakan waktu waktu terlibat dalam posisi interpersonal.

5) 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, menceritakan cerita dan cerita lucu pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

6) Untuk Membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapis menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Kita berkonsultasi dengan seorang teman yang putus cinta, berkonsultasi dengan mahasiswa tentang mata kuliah yang sebaiknya diambil dan lain sebagainya. Dapat disimpulkan bahwa ketika melakukan komunikasi interpersonal, setiap individu dapat mempunyai tujuan yang berbedabeda, sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

D. Kebutuhan akan Informasi

Banyak teori yang membahas masalah kebutuhan seseorang akan informasi. Sebenarnya, bukan informasi saja yang dibutuhkan oleh orang, melainkan banyak variasinya, seperti yang dikemukakan oleh Maslow mulai dari tahap kebutuhan yang paling dasar sampai kepada tingkat kebutuhan yang paling tinggi, yaitu sebagai berikut:

1. Kebutuhan fisiologis, misalnya rasa lapar dan haus;
2. Kebutuhan akan rasa aman, misalnya rasa aman dari gangguan atau ancaman ;
3. Kebutuhan akan rasa cinta dan memiliki;
4. Kebutuhan akan rasa harga diri, misalnya rasa prestise, keberhasilan, serta respek pribadi;
5. Kebutuhan akan aktualisasi diri, misalnya hasrat untuk berdiri sendiri (Krech dkk, 1962).

Dikaitkan dengan lingkungan yang merangsang timbulnya kebutuhan, khususnya yang berhubungan dengan seseorang yang dihadapkan pada berbagai sumber penampung informasi, atau media komunikasi informasi, ada banyak kebutuhan yang bisa dikemukakan, antara lain seperti diusulkan oleh Katz, Gurevitch, dan Haas dalam Tan, (1981) sebagai berikut:

1. Kebutuhan Kognitif

Ini merupakan kebutuhan untuk memperkuat informasi, pengetahuan, dan pemahaman seseorang akan lingkungannya yang didasarkan pada hasrat seseorang untuk memahami dan menguasai lingkungannya, kebutuhan ini juga dapat memberi kepuasan atas hasrat keingintahuan dan penyelidikan seseorang.

2. Kebutuhan Afektif

Kebutuhan ini dikaitkan dengan penguatan estetis, hal dapat menyenangkan, dan pengalaman-pengalaman emosional. Misalnya orang membeli radio, dan surat kabar, televisi, menonton film, dan membaca buku-buku ringan.

3. Kebutuhan Integrasi Personal (Personal Integrative Needs)

Hal ini dikaitkan dengan penguatan kredibilitas, kepercayaan, stabilitas, dan status individu. Kebutuhan-kebutuhan ini berasal dari hasrat seseorang untuk mencari harga diri.

4. Kebutuhan Integrasi Sosial (Social Integrative Needs)

Kebutuhan ini dikaitkan dengan penguatan hubungan dengan keluarga, teman, dan orang lain yang didasari oleh hasrat seseorang untuk bergabung atau berkelompok dengan orang lain.

5. Kebutuhan berkhayal (Escapist Needs)

Kebutuhan ini dikaitkan dengan kebutuhan-kebutuhan untuk melarikan diri, melepaskan ketegangan, dan hasrat untuk mencari hiburan atau pengalihan (diversion). (Yusuf, 2009: 336)

Menurut Sulistyono-Basuki (2004: 393), kebutuhan Informasi adalah informasi yang diinginkan seseorang untuk pekerjaan, penelitian, kepuasan rohaniyah, pendidikan dan lain-lain. Kebutuhan informasi dalam ilmu informasi diartikan sebagai sesuatu yang lambat laun muncul dari kesadaran yang samar-samar mengenai sesuatu yang hilang dan pada tahap berikutnya menjadi keinginan untuk mengetahui tempat informasi yang akan memberikan kontribusi pada pemahaman akan makna Kulthau, (1993). Wersig dalam Pendit (1993) mengajarkan teori yang menyatakan bahwa kebutuhan informasi didorong oleh apa yang dinamakan sebagai "a problematic situation". Ini merupakan situasi yang terjadi dalam diri manusia (pada lingkungan internalnya) yang dirasakan tidak memadai oleh manusia yang bersangkutan untuk mencapai tujuan tertentu dalam hidupnya. Ketidak memadai ini menyebabkan ia merasa harus memperoleh masukan (input) dari sumber-sumber diluar dirinya maupun yang telah dimilikinya (Sugiarto, 2009: 21).

E. Pencarian Informasi

Terdapat dua metode popular yang sering digunakan seseorang dalam mencari informasi adalah mencari (searching). berarti pengguna mencari langsung ke kata/kalimat/koleksi yang diinginkan secara terstruktur dan menerawang (browsing) berarti pengguna melakukan eksplorasi secara acak (tidak terstruktur) terhadap sebuah informasi. Ketika seseorang kurang begitu tahu koleksi mana yang cocok untuk kebutuhannya, dengan mengetahui kode subyek dari koleksi yang diinginkannya, ia bisa langsung menuju ke rak subyek dan melakukan browsing menurut Pendit, (2007: 189). Menurut Siswoyo dalam Darmono, (1981: 28), dalam spesifikasi pencarian informasi terkandung beberapa unsur, yaitu:

- Unsur tingkah laku nyata (performance), yang berisi unsur-unsur kelakuan yang pasti ditampakan dalam kegiatan pencarian informasi;
- Unsur isi informasi yang dicarinya, yang dapat dikaitkan dengan tujuan dari pencarian tersebut ;
- Unsur penyesuaian, yang berisi unsur-unsur yang memungkinkan seseorang dapat menyesuaikan diri dengan situasi tertentu yang berkaitan proses interaksi dengan unit informasi. Unsur penyesuaian dapat berupa pengambilan keputusan untuk menghadapi situasi tertentu yang berkaitan dengan kebutuhan dan perilaku pencarian informasi ; dan

- Unsur proses, berisi unsur-unsur yang berhubungan dengan proses pencarian informasi. Unsur proses merupakan unsur yang demikian penting sehingga, seseorang dapat menemukan informasi yang dicarinya.

Perilaku pencarian informasi adalah kegiatan seseorang yang dilakukan untuk mendapatkan informasi. Manusia akan menunjukkan perilaku pencarian informasi untuk memenuhi kebutuhannya. Perilaku pencarian informasi dimulai ketika seseorang merasa bahwa pengetahuan yang dimilikinya saat itu kurang dari pengetahuan yang dibutuhkannya. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut seseorang mencari informasi dengan menggunakan berbagai sumber informasi. Tindakan menggunakan literatur adalah suatu perilaku yang kenyataannya menggambarkan berbagai tujuan (Krikelas, 1983: 5-20). Pannen (1990) menghubungkan, pencarian informasi dengan penggunaan informasi. Menurut Pannen pencarian dan penggunaan informasi merupakan keadaan ketika orang bergerak melewati ruang dan waktu menemukan dirinya pada suatu keadaan di mana dia harus menjawab pertanyaan, memecahkan masalah, melihat suatu fakta, agar dapat mengetahui sesuatu untuk terus bergerak (Suwanto, 1997: 21-22). Menurut Lasa (1998: 65), pencarian Informasi adalah proses penemuan kembali akan informasi yang tersimpan pada pusat informasi dengan peralatan dan cara tertentu. Agar proses ini berlangsung cepat dan tepat, pencari informasi harus:

1. Memahami pusat-pusat maupun sumber-sumber informasi;
2. Menyusun strategi penelusuran;
3. Mampu menggunakan peralatan dan teknologi;
4. Melaras diri dengan informasi (keeping up to date with information).

Berdasarkan penjelasan perilaku pencarian informasi yang dikemukakan oleh beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa hakekat perilaku pencarian informasi seseorang adalah kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang melalui tahap-tahap atau proses tertentu dengan tujuan untuk memperoleh informasi berkenaan dengan jawaban terhadap pertanyaan tertentu, pemecahan masalah, pengambilan keputusan atau melakukan suatu karya yang berarti bagi dirinya.

F. Keterampilan Komunikasi Interpersonal bagi Pustakawan

Perpustakaan merupakan intitusi nonprofit yang bergerak dibidang pelayanan jasa. Atas dasar hal diatas, maka pelayanan terhadap pengguna perpustakaan merupakan ujung tombak dari beroperasinya sebuah perpustakaan. Kualitas atau persepsi pengguna mengenai perpustakaan bergantung kepada bagaimana staff perpustakaan melayani penggunanya, karena bagian layanan pengguna atau bagian pelayanan inilah yang akan bertemu langsung dengan pengguna perpustakaan. Di sisi lain, pustakawan adalah pelaku langsung kegiatan layanan sehingga kualitas pustakawan akan berpengaruh langsung kepada kualitas layanan perpustakaan.

Kualitas perpustakaan jika diukur dengan menggunakan metode LibQual akan dinilai dari beberapa indikator yaitu :

1. Affect of service yaitu bagaimana kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
2. Access to information yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, dan cakupan isi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi, aktualitas, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan

informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan, kenyamanan, dan kemandirian.

3. Library as Place, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat. (Efrizon 2009 : 92)

Berdasarkan indikator diatas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kemampuan berkomunikasi dalam hal ini komunikasi interpersonal sangat mendominasi dalam pelayanan perpustakaan. Komunikasi interpersonal ini menjadi titik acuan dimana para petugas perpustakaan harus memiliki keterampilan dalam melayani masing- masing pengguna yang setiap harinya bisa mencapai ribuan orang, dan memiliki keunikan masing-masing dalam melakukan komunikasi. Ini nantinya akan menentukan keberhasilan seorang pustakawan dalam dalam menunaikan tugasnya sebagai pelayan informasi.

Mengacu pada apa yang telah dijelaskan oleh DeVito (1992) mengenai beberapa keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif yang seharusnya dilaksanakan oleh mereka yang melakukan komunikasi interpersonal, dan mengacu kepada indikator LibQual maka untuk profesi Pustakawan ini ada beberapa komunikasi interpersonal yang efektif yang harus dimiliki yaitu :

1. *Emphaty*

Maksudnya adalah pustakawan harus mampu untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dalam hal ini pencari informasi yang sedang dilayaninya.

2. *Supportiveness*

Maksudnya adalah pustakawan harus berusaha menciptakan suasana yang nyaman, fleksibel, dan mendukung para pencari informasi untuk berkomunikasi dengan dia. Pustakawan harus menunjukkan sikap bahwa ia siap membantu para user yang membutuhkan bantuannya. Hindarkan sikap seolah-olah seorang pustakawan adalah penjaga toko yang mengawasi para pembeli.

3. *Positiveness*

Maksudnya adalah pustakawan harus memulai komunikasi dengan para pengunjung perpustakaan dengan sikap yang positif dan menganggap user sebagai orang penting yang harus diperlakukan istimewa, menyapa pengunjung dengan dengan ramah disertai dengan bahasa tubuh yang baik pula sehingga pengguna merasa dihargai.

4. *Equality*

Maksudnya adalah pustakawan harus memandang semua yang mengunjungi perpustakaan merupakan orang-orang penting dan wajib untuk di layani. dengan tidak membeda bedakan latar belakang, status dan gelar akademisnya maka pengguna lebih nyaman dan merasa lebih dihargai. Equality yang dimaksud di sini juga meliputi bahwa pustakawan tidak boleh merasa lebih pintar dibandingkan penggunanya, tidak boleh merasa lebih tau terlebih menggurui penggunanya, tapi tunjukan sikap siap membantu apabila pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan perpustakaan.

5. *Confidence*

Maksudnya adalah dalam melayani pengguna perpustakaan, pustakawan harus memiliki rasa percaya diri. Dalam hal ini pustakawan yang berada di front office tidak boleh merasa pemalu dan sering cemas, tetapi ini bisa diatasi dengan beberapa pelatihan yang mbsa meningkatkan rasa percaya diri.

6. *Immediacy*

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

7. *Interaction management*

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

Dengan beberapa indikator komunikasi interpersonal yang dikemukakan diatas diharapkan pustakawan mampu meningkatkan pelayanan perpustakaan dan dapat memuaskan pengguna perpustakaan dan menjadi rekan pengguna perpustakaan dalam mencari informasi. Terpuaskannya pengguna juga berarti peningkatan kualitas perpustakaan yang diukur dengan LibQual. Sehingga satu persatu indikator yang diukur di LibQual dapat segera terpenuhi oleh perpustakaan- perpustakaan di tingkat daerah maupun nasional, perpustakaan umum, maupun khusus serta perpustakaan perguruan tinggi.

PENUTUP

Layanan perpustakaan adalah semua kegiatan yang langsung berhubungan dengan pengguna perpustakaan. Pelayanan adalah ujung tombak dari keseluruhan pengorganisasian perpustakaan, sehingga harus ada upaya untuk mendayagunakan semua koleksi bahan pustaka dan sarana prasarana perpustakaan untuk dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna perpustakaan.

Pemanfaatan sarana dan prasarana perpustakaan termasuk pustakawan yang bekerja di front office perpustakaan, yaitu yang melayani langsung pengguna perpustakaan. Jasa yang dilayankan di perpustakaan merupakan jenis jasa dasar yang meliputi: pemberian informasi, penyediaan informasi khusus, bantuan dalam menelusur dokumen, bantuan dalam menggunakan katalog, bantuan menggunakan buku referens.

Berdasarkan pernyataan diatas suatu perpustakaan merupakan institusi penyedia jasa, maka pelayanan merupakan tugas pokok para petugas di dalam intitusi perpustakaan ini, kualitas perpustakaan akan dinilai dari beberapa aspek atau indikator termasuk dinilai dari kualitas layanan perpustakaan kepada penggunanya, juga kualitas sumber daya manusia dalam hal ini

bagaimana pustakawan melaksanakan kegiatan pustakawan yang lain selain melayani pengguna perpustakaan.

Kualitas pustakawan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu latar belakang pendidikannya, kepribadiannya dan kemampuan berkomunikasi. Kemampuan berkomunikasi yang dimaksud adalah kemampuan komunikasi interpersonal karena pustakawan akan berhadapan langsung dengan pengguna perpustakaan, oleh karena itu pustakawan harus mempunyai keterampilan dalam berkomunikasi yang efektif.

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

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

Daftar Pustaka

- DeVito, Joseph A. (1992). *The Interpersonal Communication Book*. 6th ed. New York: Harper Collins.
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sulistyo Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia
- Makarim, Luthfiati. (2006). "Pustakawan Idaman Pemakainya: Sebuah Studi Di Perpustakaan Nasional RI." *Media Pustakawan: Media Komunikasi Antar Pustakawan* vol. 13. No. 3&4. September-Desember. Hal.11 – 18.