

## PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN

*Oleh : Nurhayani*

(Dosen pada fak. Tarbiyah IAIN-SU)

### *Abstract*

The quality of library services is strongly influenced by the quality of librarians as implementers. Quality of the librarian is determined by educational background (skills), personality and communication skills. Interpersonal communication skills are very important for librarians, because in information service activities librarian is dealing directly with the users of the library

### **A. Pendahuluan**

Kehidupan sehari-hari sering mengalami perbedaan pendapat, ketidaknyamanan situasi bahkan terjadinya konflik sering disebabkan oleh adanya kesalahfahaman dalam berkomunikasi. Menghadapi situasi seperti ini, manusia baru akan menyadari bahwa diperlukan pengetahuan mengenai bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif.

Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh manusia agar dia dapat menjalani semua aktivitasnya dengan lancar. Terutama ketika seseorang melakukan aktivitas dalam situasi yang formal, misal dalam lingkungan kerja, ketika aktivitas kerja seseorang berhadapan langsung dengan orang lain dimana sebagian besar kegiatannya merupakan kegiatan komunikasi interpersonal.

Perpustakaan merupakan institusi yang menyediakan jasa layanan informasi, maka otomatis kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak kegiatan perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kualitas pustakawan sebagai pelaksana. Kualitas pustakawan ditentukan oleh latar belakang pendidikan (keahlian), kepribadian dan kemampuan berkomunikasi. Keterampilan komunikasi interpersonal sangat penting bagi pustakawan, karena dalam kegiatan layanan informasi pustakawan

berhadapan langsung dengan para pengguna perpustakaan atau pencari informasi. 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 karena akan berdampak terhadap fungsi perpustakaan sebagai penyedia layanan informasi, terutama lagi fungsi perpustakaan di lembaga pendidikan tinggi sebagai jantung perguruan tinggi. Salah satu cara yang bisa dilakukan untuk menghilangkan stigma tersebut adalah dengan mempelajari bagaimana cara berkomunikasi interpersonal yang efektif. Bagaimana komunikasi interpersonal dapat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan sehingga dapat merubah image negatif pustakawan?

## **B. Definisi Komunikasi interpersonal dan tujuannya**

Komunikasi menurut Redding dapat diklasifikasikan menjadi empat macam yaitu :

1. Interaksi intim termasuk komunikasi di antara teman baik, anggota famili, dan orang-orang yang sudah mempunyai ikatan emosional yang kuat
2. Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi. Misalnya dua orang atau lebih bersama-sama dan berbicara tentang perhatian, minat di luar organisasi seperti isu politik, teknologi dan lain sebagainya.
3. Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi dari yang lain. Misalnya seorang karyawan dituduh mengambil barang-barang organisasi maka atasannya akan menginterogasinya untuk mengetahui kebenarannya.
4. Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Misalnya atasan yang mewawancarai bawahannya untuk mencari informasi mengenai suatu pekerjaannya.

Menurut Devito (1989), komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. DeVito (2005) menyatakan: *“The five major purposes of interpersonal communication are to learn about self, others, and the world; to relate to others and to form relationship; to influence or control the attitudes and behaviours of others; to play or enjoy oneself; to help others.”* Pernyataan ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal mempunyai beberapa tujuan, antara lain :

1. Menemukan Diri Sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain.

2. Menemukan Dunia Luar

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

3. Membentuk Dan Menjaga Hubungan Yang Penuh Arti Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan 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 banyak menggunakan waktu waktu terlibat dalam posisi interpersonal.

5. Untuk bermain dan kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. 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 terapi 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

Komunikasi interpersonal yang efektif DeVito (1992) ditentukan oleh 5 faktor, sebagai berikut:

1. *Openness*(keterbukaan) maksudnya adalah bahwa komunikasi interpersonal akan efektif apabila terdapat keinginan untuk membuka diri terhadap lawan bicara kita, keinginan untuk bereaksi dengan jujur pada pesan yang disampaikan oleh lawan bicara kita, keinginan untuk menghargai bahwa

perasaan dan pemikiran yang disampaikan selama proses komunikasi berlangsung adalah kepunyaan kita sendiri (*owning of feels and thought*). Dalam situasi seperti ini diantara pelaku komunikasi akan tercipta keterbukaan perasaan dan pemikiran, serta masing-masing pihak bertanggungjawab atas apa yang disampaikannya.

2. *Empathy* yaitu ikut merasakan apa yang orang lain rasakan tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Melalui *empathy* kita bisa memahami baik secara emosi maupun secara intelektual apa yang pernah dialami oleh orang lain. *Empathy* harus diekspresikan sehingga lawan bicara kita mengetahui bahwa kita berempati padanya, sehingga bisa meningkatkan efektivitas komunikasi.
3. *Supportiveness* (mendukung) maksudnya adalah komunikasi interpersonal akan efektif apabila tercipta suasana yang mendukung. Nuansa dukungan akan tercipta apabila proses komunikasi bersifat deskriptif dan tidak evaluative, serta lebih fleksibel dan tidak kaku. Jadi dalam proses penyampaian pesan gunakanlah kata-kata atau kalimat yang deskriptif dan tidak memberikan penilaian, kemudian tunjukkan bahwa masing-masing pelaku komunikasi bersedia mendengarkan pendapat lawan bicara dan bahkan mengubah pendapat kalau memang diperlukan.
4. *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*)
5. *Equality* (kesetaraan) maksudnya adalah penerimaan dan persetujuan terhadap orang lain yang menjadi lawan bicara. Harus disadari bahwa semua orang bernilai dan memiliki sesuatu yang penting yang bisa diberikan pada orang lain. Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal harus ditunjukkan dalam proses pergantian peran sebagai pembicara dan pendengar.

b.

### **C. Kualitas Pelayanan Perpustakaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi**

Kualitas layanan menurut Wyckof yang dikutip oleh Nasution (2004 :47) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Terkait dengan layanan perpustakaan, kualitas layanan berarti pemberian pelayanan kepada pengguna sesuai dengan yang diharapkan atau melampaui harapan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas tersebut dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal,

sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

Kegiatan pelayanan sebagai ujung tombak kegiatan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kualitas pustakawan sebagai pelaksana. Rendahnya kualitas layanan perpustakaan tentunya akan menyebabkan munculnya ketidakpuasan pengguna perpustakaan. Ketidakpuasan pengguna tentunya menjadi salah satu indikasi kegagalan layanan perpustakaan sebagaimana hasil studi (Norazah, 2010 : 1) menunjukkan bahwa penyebab gagalnya layanan perpustakaan berkaitan dengan kelalaian staf perpustakaan dan menganggap layanan perpustakaan bebas dilakukan seperti apa. Pengguna perpustakaan lebih sering mengeluhkan ketidakpuasannya secara langsung saat merasakan ketidakpuasannya tersebut.

Singh (1988) menyatakan bahwa ada tiga tipe perilaku mengeluh saat terjadinya ketidakpuasan : 1) meminta ganti rugi atau tidak bertindak apapun, 2) komunikasi lisan; 3) tindakan legal. Berkaitan dengan hal ini, Oh (2003) menyatakan bahwa perilaku mengeluh dari pengguna perpustakaan dapat dibagi dalam beberapa kategori, yaitu :

1. *Negative word of mouth*, yakni menceritakan pada orang lain tentang ketidakpuasannya seperti mengeluhkan layanan perpustakaan kepada teman atau keluarganya.
2. *Direct voice*, yakni menyampaikan secara langsung akan ketidakpuasan yang dirasakan
3. *Indirect voice*; yakni keluhan yang disampaikan tidak secara langsung dengan menggunakan complaint cards, e-mail, dan sebagainya.
4. *Third-party complaints*, yakni keluhan yang bersifat formal yang ditujukan kepada beberapa lembaga yang secara tidak langsung terlibat dalam hubungan kerjasama selain perpustakaan itu sendiri.

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

1. Pemberian informasi umum: merupakan jawaban atas pertanyaan yang lazim ditanyakan oleh pengunjung, misalnya di mana bagian buku anak, di mana ruangan kepala perpustakaan, dsb.
2. Penyediaan informasi khusus: mencakup penggunaan dokumen yang ada di perpustakaan atau konsultasi dengan pustakawan lain atau perpustakaan lain.
3. Bantuan dalam menelusur dokumen: bimbingan yang diberikan pada pengunjung agar mampu mencari informasi yang dibutuhkannya melalui dokumen yang tersedia di perpustakaan

4. Bantuan dalam menggunakan katalog: bimbingan yang diberikan pada pengunjung agar mampu menggunakan katalog perpustakaan yang bersangkutan. Katalog merupakan alat bantu penelusuran dokumen yang ada di suatu perpustakaan, sehingga para pencari informasi harus mengetahui bagaimana cara menggunakannya.
5. Bantuan menggunakan buku rujukan (*reference*): bimbingan yang diberikan dalam menggunakan koleksi referens. Buku referens memiliki elemen artifisial yang menyebabkan berbagai variasi dalam susunan informasi, penyajian, tingkat ulasan, dsb. Karena berbagai variasi tersebut maka seringkali pengguna membutuhkan bantuan pustakawan.

Memperhatikan berbagai jasa yang disediakan oleh perpustakaan tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa para pustakawan harus melayani dan memenuhi kebutuhan para pengguna perpustakaan sehingga kepuasan pengguna dapat tercapai. Kepuasan pengguna merupakan persepsi dari pengguna terhadap kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Kotler yang dikutip oleh Nasution (2004 :120) salah satu metode untuk mengukur kepuasan pengguna adalah system keluhan dan saran, dimana ada kesempatan yang diberikan kepada pengguna untuk menyampaikan keluhan atau sarannya pada kartu yang disediakan pada kotak saran. Pengguna perpustakaan yang merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan dapat dipastikan akan melakukan perilaku mengeluh.

Ada banyak faktor yang relevan yang menjadi penyebab munculnya perilaku mengeluh dari pengguna perpustakaan, yaitu :

- a. *Attitude toward Complaining*. Variable ini merujuk kepada watak individu yang ingin memperbaiki suatu masalah saat dia merasa tidak puas terhadap layanan yang diterimanya. Pengeluh cenderung memiliki pengalaman yang lebih dari apa yang dikeluhkannya, memiliki sikap yang lebih positif untuk hal yang dia keluhkan dan lebih percaya diri serta lebih asertif. Peneliti telah menemukan adanya hubungan antara sikap mengeluh dengan respon keluhan (Bearden & Mason, 1984; Day, 1984; Richins, 1982).
- b. Pengguna mengeluh saat mereka percaya bahwa keluhan mereka merupakan usaha untuk membuat perpustakaan lebih berhasil/sukses.
- c. *Atribusi Eksternal*. Teori Atribusi memprediksi bahwa gagalnya suatu layanan menunjukkan sejauh mana tingkat kepuasan pemakai. Stabilitas menunjukkan

- gagalnya layanan sangat sering terjadi, sedangkan controllability menunjukkan bahwa kegagalan layanan dapat dihindarkan.
- d. *Loyalty*. Pengguna yang loyal akan lebih sering mengeluh untuk mencari perbaikan daripada bersikap tidak datang ke perpustakaan saat merasakan ketidakpuasan. (Hirschman, 1970). Hal ini disebabkan karena kedekatan psikologis mereka untuk bertahan. Pengguna yang loyal akan lebih suka memberikan kesempatan kedua pada pemberi jasa untuk memperbaiki kesalahan.
  - e. *Perception of Free Use*. Pada dasarnya perpustakaan memberikan layanan bebas (layanan tanpa bayaran) pada pengguna. Oleh karena itu diharapkan ada perbedaan dari perilaku mengeluh antara pengguna “free service” dengan pengguna layanan komersial (Oh, 2003).

#### **D. Peran Komunikasi Interpersonal dalam meningkatkan kualitas Pelayanan perpustakaan**

Pustakawan harus melayani dan memenuhi kebutuhan para pengunjung perpustakaan secara langsung sebagai tamunya, sehingga para pustakawan mau tidak mau harus mampu melakukan komunikasi interpersonal dengan baik. Luthfiani Makarim (2006) 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.”

Kemampuan komunikasi interpersonal tentunya akan mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan sebagaimana dinyatakan Kosasih (2009 : 3) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah faktor keterampilan dan kemampuan individu dalam hal melayani pengguna. Keterampilan dan kemampuan yang dimiliki seseorang merupakan gambaran dari keadaan atau kondisi seseorang yang berhubungan dengan kondisi psikologis seseorang dalam bekerja yang tentunya sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Perubahan yang terjadi pada organisasi dapat mempengaruhi kondisi psikologis individu yang berada didalamnya. Bila kemudian individu-individu yang berada di dalam organisasi merasa bahwa perubahan tersebut begitu mendadak dan mereka merasa belum ada kesiapan maka dapat menimbulkan stress bagi anggota kelompok. Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya stress di dalam organisasi ada

yang bersumber dari luar individu dan dari dalam individu itu sendiri. Penyebab dari luar individu dibedakan lagi menjadi stress yang bersumber dari dalam organisasi dan dari luar organisasi. Faktor dari dalam organisasi dapat dari faktor lingkungan fisik seperti cahaya yang terlalu terang, situasi yang gaduh dan temperatur yang terlalu panas. Faktor dari pekerjaan meliputi adanya konflik peran (memiliki beberapa peran yang saling bertentangan), tidak jelasnya tugas dan tanggung jawab seseorang, beban tugas yang melebihi batas kemampuan seseorang, adanya rasa tanggung jawab yang terlalu tinggi terhadap tugas dan adanya desakan waktu untuk penyelesaian suatu tugas. Sedangkan faktor organisasi meliputi kurangnya dukungan dari atasan, struktur organisasi yang terlalu birokratis dan gaya kepemimpinan yang tidak sesuai dengan kondisi dan karakteristik dari bawahan. Akhirnya faktor karir juga dapat menimbulkan adanya stress yaitu saat-saat awal dari seseorang memasuki pekerjaannya, karier yang tidak maju dan pemecatan. Faktor dari luar organisasi yang dapat menyebabkan terjadinya stress antara lain adalah keadaan keluarga yang tidak harmonis, hubungan dengan masyarakat yang tidak baik serta kondisi keuangan.

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

- a. *Empathy*. Pustakawan harus mampu untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dalam hal ini pencari informasi yang sedang dilayaninya. Misalnya ketika ada seorang pencari informasi yang datang mencari suatu informasi dan dia mengatakan bahwa informasi tersebut sangat dia butuhkan dengan cepat, karena merupakan bahan untuk membuat karya ilmiah dia yang harus dikumpulkan 2 hari lagi. Pustakawan yang berempati akan membantu orang yang bersangkutan dengan segera dan berusaha untuk bekerja dengan lebih cepat, karena dia ikut merasakan bahwa informasi tersebut sangat dibutuhkan dan harus diperoleh secepat mungkin. Berdasarkan pendekatan pragmatis untuk komunikasi interpersonal yang efektif, *empathy* disebut sebagai *other*.
- b. *Supportiveness* Pustakawan harus berusaha menciptakan suasana yang nyaman, yang fleksibel, dan mendukung para pencari informasi untuk berkomunikasi dengan dia. Tunjukkan sikap bahwa pustakawan siap membantu para tamunya dan hindarkan sikap seolah-olah pustakawan mengawasi para pengunjung perpustakaan.
- c. *Positiveness*. Pustakawan harus dapat memulai komunikasi dengan para pengunjung perpustakaan dengan sikap yang positif dan menganggap mereka

sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik. Menyapa pengunjung dengan kata-kata yang baik disertai dengan senyuman yang manis akan membuat mereka merasa dihargai dan sebaliknya mereka juga akan menghargai pustakawan sebagai profesional yang dapat diandalkan.

- d. *Equality*. Pustakawan harus memandang semua yang mengunjungi perpustakaan merupakan orang-orang penting yang harus dihormati tanpa syarat. Jangan membeda-bedakan perlakuan pada pengunjung hanya karena penampilannya atau karena gelar akademisnya. Semua pengunjung perpustakaan merupakan pencari informasi yang harus dibantu secara proporsional, sehingga mereka puas atas layanan informasi yang diberikan. Hal penting lainnya berkaitan dengan *equality* adalah pustakawan jangan merasa bahwa dirinya lebih pintar dari tamunya, jangan menggurui, tapi tunjukkan bahwa pustakawan bisa membantu mereka tanpa membuat mereka merasa bodoh.
- e. *Confidence*. Melayani para pengunjung perpustakaan, pustakawan harus memiliki rasa percaya diri. Memang mungkin agak sulit bagi mereka yang memiliki sifat pemalu atau sering cemas, tetapi melalui latihan dan berusaha tentunya kesulitan tersebut bisa diatasi. Tunjukkan bahwa pustakawan adalah orang yang cerdas, yang menguasai pekerjaannya dengan baik. Sehingga mereka akan percaya bahwa pustakawan merupakan orang yang dapat diandalkan untuk dikonsultasi apabila mereka membutuhkan informasi.
- f. *Immediacy*. 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
- g. *Interaction management*. Pustakawan harus mampu mengelola proses komunikasi yang berlangsung antara dia dengan pencari informasi secara efektif. Membuat percakapan berjalan lancar, sehingga pencari informasi bisa menyampaikan dengan jelas apa yang dibutuhkannya, dan pustakawan pun memahaminya dengan tepat. *Interaction management* yang baik akan menciptakan situasi komunikasi yang menyenangkan yang akan memuaskan kedua belah pihak.

Demikian beberapa keterampilan yang harus dimiliki pustakawan ketika dia berkomunikasi interpersonal dengan para pengunjung yang mencari informasi di

perpustakaan. Diharapkan pustakawan mampu menerapkan prinsip-prinsip tersebut sehingga bisa menciptakan proses komunikasi interpersonal yang efektif. Apakah seorang pengunjung yang mencari informasi di perpustakaan berhasil mendapatkan informasi yang dia peroleh atau tidak, bukanlah satu-satunya indikator kualitas pustakawan. Ada hal yang lebih penting yaitu pustakawan mampu memberikan layanan yang memuaskan, sehingga pengunjung merasa senang dan akan kembali lagi mengunjungi perpustakaan tersebut. Satu hal penting lainnya dalam melaksanakan komunikasi interpersonal dalam layanan informasi di perpustakaan adalah kemampuan pustakawan untuk *listening* atau mendengarkan apa yang disampaikan oleh para pencari informasi.

Kemampuan mendengarkan secara baik, maka pustakawan dapat menerima dan memahami apa yang dibutuhkan oleh mereka, tentu saja dialog juga akan dibutuhkan agar pustakawan bisa memahami dengan jelas dan tepat apa yang dibutuhkan oleh pencari informasi. Mendominasi pembicaraan perlu dihindarkan karena akan memberikan kesan bahwa pustakawan lebih tahu atau menganggap klien tidak penting.

Pustakawan yang memiliki interpersonal skills menurut Pellack (2003) akan mampu melakukan tugasnya dengan sukses baik dalam memberikan layanan informasi kepada pengguna maupun ketika berinteraksi dan bekerja sama dengan sesama rekannya. Johannah Sherrer (1996) menyatakan, “. . . seseorang yang mengatributkan dirinya sebagai pustakawan memiliki beban tugas secara langsung terhadap bagaimana tugasnya secara efektif dapat bergerak maju, meningkat serta meningkatkan layanan yang tepat sesuai harapan pengguna.

Mary Nofsinger (1999) mengemukakan kompetensi utama khususnya bagi pustakawan yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal. Kompetensi personal mencakup beberapa keterampilan, sikap dan nilai yang memungkinkan pustakawan untuk bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik; terus mau belajar dalam karirnya; menunjukkan nilai tambah dalam kontribusi untuk pekerjaannya dan mampu survive dalam dunia kerja yang baru. Keterampilan-keterampilan ini akan menciptakan lingkungan kerja yang saling menghargai dan saling mempercayai, mengetahui kelebihan dan melengkapi kelebihan yang lain sehingga dapat meningkatkan prestasi personal baik dalam kesempatan belajar formal maupun informal.

## **E. PENUTUP**

Melalui kemampuan 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 dapat dipastikan bahwa pustakawan yang dapat berkomunikasi interpersonal dengan baik dengan cara yang professional, dia akan dapat sukses dalam semua tugasnya khususnya dalam meningkatkan layanan perpustakaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Blodgett, J. G., Wakefield, K. L. and Barnes, J. H. (1995): *The effects of customer service on consumer complaining behavior*, Journal of Service Marketing, 9, 31-42.
- Day, R. L. and Landon, R. L. Jr. (1977): *Towards a theory of consumer complaining behaviour*, in *Consumer and Industrial Buying Behavior*, Arch Woodside, Jagdish Sheth, and Peter Bennett, eds. Amsterdam: North-Holland Publishing Company.
- DeVito, Joseph A. (1992). *The Interpersonal Communication Book*. 6th ed. New York: Harper Collins.
- Hirschman, A. O. (1970): *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Hocutt, M. A., Chakraborty, G. and Mowen, J. C. (1997): *The impact of perceived justice on customer satisfaction and intention to complain in a service recovery*, *Advances in Consumer Research*, 24, 457-463.
- Kosasih, A.A. 2009. Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan prima di perpustakaan. <[http://Library.um.ac.id/index.php/artikel-pustakawan/faktor-yang mempengaruhi kualitas-layanan prima-di-perpustakaan.html](http://Library.um.ac.id/index.php/artikel-pustakawan/faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-layanan-prima-di-perpustakaan.html)>07/10/2011
- Lorraine J. Pellack. (2003). *Interpersonal Skills in the Reference Workplace*. The Haworth Press, Inc.. <http://www.haworthpress.com/web/>
- Oh, D. G. (2003). *Complaining behaviour of public library users in South Korea*, *Library & Information Science Research*, 25, 43-62.
- Pellack, Lorraine J. *Interpersonal Skills in the Reference Workplace* . [http://www.haworthpress.com/web/REF© 2003 by The Haworth Press, Inc.](http://www.haworthpress.com/web/REF©2003byTheHaworthPress,Inc)
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen jasa Terpadu*. Cet.2. Bogor : Ghalia Indonesia
- ingh, J. (1990b): *A typology of consumer dissatisfaction response style*, *Journal of Retailing*, 66, 57-99.
- Sulistyo- Basuki. (1991). **Pengantar Ilmu Perpustakaan**. Jakarta: Gramedia
- Suki, Norazah Mohd. 2010. **Dissatisfaction Attributions and Complaining Behavior Of Public Library Users**. *Information Management and Business Review*, Vol. 1, No. 1, pp.28-39,