**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAMPERBAIKAN MUTU LAYANAN DI PERPUSTAKAAN**

**SYEKH YUSUF UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR**

**Fitriani**

**Pascasarjana UIN Alauddin Makassar**

[**Fitriani.u2@uin-alauddin.ac.id**](mailto:Fitriani.u2@uin-alauddin.ac.id)

Abstrak:Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan dalam membangun hubungan yang baik kepada pemustaka, Jenis penelitian yang diguanakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, metode yang digunakan yaitu pendekatan metodologi dan keilmuan. Data yang diperoeh mengguanakan pedoman wawancara, observasi dan dokumntasi serta analisis data dengan mengguanakna reduksi data, Data Display (Penyajian data), Verification (verifikasi). Hasil penelitian menunjukan bahwa pada dasarnya komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka sudah cukup baik. Namun sikap *respect, empaty, audible, celaritiy* dan *humble* yang ditunjukan oleh pustakawan terhadap pemustaka masih kurang menonjol dan belum mempunyi standar yang jelas. Dengan demikian pustakawan menjadi kurang proaktif dalam melayanai pemustaka.

**Kata Kunci: Komunikasi interpersonal pustakawan, mutu layanan**

1. **PENDAHULUAN**

Komunikasi interpersonal merupakan suatu hal yang paling dasar dan harus dimiliki oleh seorang pustakawan dalam berinteraksi dengan pemustaka Perpustakaan merupakan suatu organisasi yang mempunyai tujuan untuk menghimpun berbagai macam koleksi bahan pustaka yang kemudian di layankan kepada pemustaka untuk dimanfaatkan. Maka otomatis kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak kegiatan perpustakaan, dan kualitas layanan perpustakaan pun sangat dipengaruhi oleh kualitas pustakawan sebagai pelaksana pustakawan dalam membangun hubungan yang baik dengan pemustaka sangat tergantung dari kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif agar pustakawan dapat mengetahui bagaimana penyampaian pesan dan penerima pesan yang baik, menjadi pendengar yang efektif, menjadi pribadi yang menyenangkan dan kemampuan memadukan komunikasi verbal dan non verbal saat melayani pemustaka. Semua bentuk pelayanan di perpustakaan, keberhasilanya tidak hanya bisa diukur dari segi pemberian informasi, tetapi pengaruh positif dan negatif dari interaksi pemustaka dan pustakawan juga menjadi kunci terjalinya hubungan baik antara pemustaka dan pustakawan. Fakta yang ada dari pengalaman dan pengamatan sekilas, nampak bahwa penyelenggaraan layanan perpustakaan yang selama ini berlangsung di indonesia khususnya dibeberapa daerah belum sepenuhnya berorientasi kepada pengunjung perpustakaan dan masih memiliki kualitas pelayanan yang sangat rendah. Hal tersebut di karenakan pustakawan masih belum merealisasikan tugas secara maksimal. Contohnya saja pelayanan pada bagian sirkulasi yang kebanyakan kita temui ketika kita baru pertama kali masuk ruang perpustakaan, pustakawan masih bersikap cuek dan enggang menyapa walau hanya dengan tersenyum terhadap pemustaka. Hal tersebut yang pada akhirnya membentuk sebuah citra yang negatif.

Sementara kepuasan pemustaka menjadi tolak ukur baik tidaknya sebuah pelayanan. Dalam perpustakaan banyak tugas yang harus dilakukan oleh pustakawan dalam hal melayani pemustaka. Maka dari itu, pustakawan dituntut untuk pandai memberikan pelayanan seperti yang diinginkan oleh pemustaka serta mempunyai wawasan yang luas.

1. **TINJAUAN TEORETIS**

Komunikasi interpersonal secara umum adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, masing-masing orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut saling mempengaruhi persepsi lawan komunikasinya.[[1]](#footnote-1)

Menurut Yaumi kecerdasan interpersonal berbeda dengan kecerdasan intelektual. Sering terjadi, orang yang cerdas secara intelektual memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang rendah.[[2]](#footnote-2)

Menurut Rivai, ada lima hukum komunikasi yang menjadi dasar penting yang harus dibangun agar komunikasi itu berjalan dengan efektif: yakni *Respect,* Empaty*, Audible, Celarity, dan Humble*.[[3]](#footnote-3) *Respect.* Salah satu cara membangun komunikasi yang efektif adalah adanya sikap menghargai setiap individu yang yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Rasa hormat atau saling menghargai merupakan hukum pertama dalam berkomunikasi dengan orang lain.[[4]](#footnote-4) *Empaty* adalah ikut merasakan apa yang orang lain rasakan tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Pustakawan dapat mengkomunikasikan empati secara verbal dan non verbal. Secara non verbal dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan; keterlibatan aktif melalui ekspresi wajah dan gerak gerik yang sesuai, konsentrasi terpusat meliputi (kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian dan kedekatan fisik).[[5]](#footnote-5) Audible adalah dapat didengarkan atau dapat dimengerti dengan baik. empati merupakan kemampuan mendengarkan terlebih dahulu atau mampu menerima umpan balik dengan baik sedangkan *audible* berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima.[[6]](#footnote-6) *Celarity* (Keterbukaan). Sikap Terbuka sangat besar pengaruhnya di dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif.[[7]](#footnote-7) Jika pesan yang disampaikan dapat dimengerti dengan baik maka hal yang selanjutnya adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan penafsiran yang berlainan. Hukum kelima dalam membangun hubungan yang efektif adalah sikap rendah hati. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum yang pertama dalam membangun rasa menghargai orang lain biasanya didasari oleh sikap rendah hati yang harus dimilik

Mutu atau sering disebut kualitas merupakan suatu peroses ditetapkan untuk menilai hasil suatu kegiatan. Mutu juga didevinisikan sebagai layanan yang memiliki keistimewaan yang memenuhi pemakai dengan melaksankan sesuatu yang bebar sejak awal layanan dibutuhkan. Yang bersarkan tiga karakteristik yaitu: Berorientasi kepada pelanggang, berorintasi pada tindakan pencegahan dan berpratisipasi akatif yang dipimpin oleh mamajemen puncak.[[8]](#footnote-8)

Hal terpenting dalam peningkatan mutu layanan adalah bagaimana penyelenggara pelayanan publik mempunyai kemauan dan kemampuan untuk proaktif terhadap tantangan dalam melihat peluang baru, tidak terpaku pada kegiatan-kegiatan rutin dan memiliki kompetensi yang luwes untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik.

Melihat realitas tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh tentang komunikasi interpersonal pustakawan dalam perbaikan mutu layanan di perpustakaan Syekh yusuf universitas islam negeri alauddin makassar pada bagian sirkulasi yang merupakan ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian ini lah yang pertama kali berhubungan langsung dengan pemustaka. dan jika komunikasi baik antara pemustaka dengan pustakawan maka pemberian mutu layanan pun bisa sejalan dengan standar operasioanl yang sudah ditentukan oleh pihak perpustakaan, hanya saja pustakawan di harapkan bisa melaksanakan standar tersebut secara konsisten agar perpustakaan bisa lebih terarah dan berjalan dengan baik.

1. **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu secara apa adanya.[[9]](#footnote-9) Permasalahan ini dibahas melalui studi lapangan Data yang diperoleh melalui wawancara semi tersutruktur, observasi, dokumentasi dan intrumen pendukung lainya. Semua data di analisis melalui pendekatan metodologi, fenomologi dan keilkmuan, menggunakan analisis reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam menumbuhkan sebuah hubungan yang baik dalam suatu perpustakaan tentunya membutuhkan komunikasi yang baik, dan dalam menciptakan komunikasi yang efektif seorang pustakawan harus mampu bersikap *respect*, memiliki sikap *empathy*, *audible* dengan menggunakan kalimat yang mudah dipahami, *Celaritiy* dan bersikap *humble.*

*Respect.* Dapat disimpulkan bahwa staf perpustakaan ketika melihat pemustaka memasuki ruangan perpustakaan pada umumya belum menerapkan *skill* komunikasi interpersonal yang baik, dengan kata lain pustakawan belum bisa bersikap ramah dan membiasakan menyapa, memberi senyuman atau dengan bahasa insyarat lainnya yang bisa membuat pemustaka merasa diterima dan dihargai kedatangannya ke perpustkanan. Hal yang demikian memang terlihat simpel tapi jika kita terapkan di perpustakaan akan sangat berpengaruh dalam proses membangun hubungan baik dengan pengunjung yang datang untuk mencari informasi. Begitu banyak kekecewaan serta keluhan dari pemustaka yang ditemukan peneliti selama mewawancarai sebagian besar mengatakan bahwasanya setiap berkunjung ke perpustakaan staf perpustakaan jarang menyapa dan hanya sibuk dengan aktivitas masing-masing. Hal ini terjadi karena minimnya pustakawan yang ahli atau profesional dibidangnya yang ditempatkan pada perpustakaan.

*Audible* (dapat didengar) Dari beberapa pernyataan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pustakawan sudah berusaha membantu memberikan informasi kepada setiap pengunjung perpustakaan yang datang mencari informasi. Namun pada umumnya yang peneliti wawancarai menyatakan hal yang sama soal ketidak tahuan dalam menggunakan OPAC yang ada diperpustakaan. Dalam hal ini, harusnya setiap penerimaan mahasiswa baru perpustakaan Syekh Yusuf Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar mengadakan pendidikan pemustaka yang menjelaskan hal-hal penting terkait aturan dalam perpustakaan, seperti salah satunya penggunaan OPAC untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi, batas maksimal peminjaman buku dan berapa lama bisa buku yang bisa dipinjamkan dan lain sebagainya. Kegiatan ini pun juga bisa menjadi salah satu cara untuk semua pustakawan dan staf perpustakaan dapat saling mengenal dengan orang-orang yang nantinya akan selalu berkunjung keperpustakaan

*Celarity* (keterbukaan) dalam knsep ini disimpulkan bahwasan pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan bersikap keterbukaan sudah diterapkan, dari ketiga informan memiliki kesamaan dalam hal keterbukaan untuk menjalin kebersamaan dan kekompakan di dalam memaknai konsep keterbukaan. Pustakawan menyatakan mereka selalu terbuka dan transparan mengkomunikasikan hal apa saja dengan pemustaka. sementara pemustaka mengatakan bahwa sikap keterbukaan pustakawan sudah cukup profesional karena walaupun sebagaian petugas tidak dibekali ilmu khusus dalam bidang perpustakaan akan tetapi setiap pertanyaan pemustaka terjawab dengan baik.

Jika pustakawan membina hubungan baik kepada pemustaka melalui komunikasi yang intensif dengan suasana santai, tranparan, saling berbagi, saling mengerti, saling mendengarkan maka komunikasi komunikasi keterbukaan terjali dengan baik sebaliknya jika pustakawan pustakawan tidak mampuh menjaga kelangsungan komunikasi dengan pemustaka maka komunikasi keterbukaan tidak terjalin akan terjalin dengan sempurna.

*Humble.* Hukum kelima dalam membangun komunikasi yang efektif adalah sikap rendah hati. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum yang pertama yakni untuk membangun rasa mengharagi itu ada biasnya didasari oleh sikap rendah hati yang kita miliki. Hasil penlitian memiliki

Hasil Wawancara tersebut menyatakan bahwa sikap renda hati pustakawan dalam melayanai pemustaka di perpustakaan belum sepenuhnya di terapkan. Melihat jawaban dari pemustaka yang memiliki dua versi yang berbeda yaitu ada yang mengatakan sudah menerapkan dengan melihat petugas yang bersikap renda hati, ramah dan tidak sombong. Namun ada pemustaka memberikan penilaian bahwasannya pustakawan tidak bersikap renda hati seperti kurang senyum tidak rama dan tidak menyapa pada saat melakukan pelayanan dikareanakan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi pustakawan sehingga konsep renda hatiatau *Humble* dipengaruhi oleh waktu atau mood seperti kelelahan dalam melakukan pekerjaanya.

Dapat dipahami bahwa pustakawan maupun staf dalam memberikan teguran kepada pemustaka harusnya bisa lebih konsisten lagi, jangan hanya ketika banyak pengunjung saja mereka dilarang duduk di lorong rak. Tapi ketika sudah mulai ada yang duduk atau berkumpul langsung diberi tahu bahwasanya itu tidak diperbolehkan dan itu sudah kami beri tahu lewat kertas yang ditempel di dinding jadi mohon untuk pemustaka lebih memperhatikan tanda larangan yang sudah kami buat demi kenyaman bersama.

1. **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis yang ditemukan dalam penelitian ini terkait komunikasi interpersonal pustakawan dalam membangun hubungan yang baik dengan pemustaka di perpustakaan Syekh Yusuf Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar sesuai temuan lapangan menunjukan bahwa pada dasarnya komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka sudah cukup baik. Namun sikap *respect, empaty, audible, celaritiy* dan *humble* yang ditunjukan oleh pustakawan terhadap pemustaka masih kurang menonjol dan belum mempunyi standar yang jelas. Dengan demikian pustakawan menjadi kurang proaktif dalam melayanai pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

Dale Carnagie, *How to Win Friends and Influence People* (Inggris: Simon & Schuster, 1936)

Hildayani Raudah, Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di

Perpustakaan Universitas Islam Negeri SUmatra Utara Medan, *Jurnal*

*Liberary*, V0l.6. No. (2018)

Ibrahim, Andi, Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital, *Desember*, 2014

Rivai, Veithzal, *Islamic Leadership : Membangun Super Leadership Melalui Kecerdasan Spiritual*, ed. by Fatna, Ed. 1 (Jakarta: Bumi Aksara, 2013)

Sapril, Komunikasi Interpersonal Pustakawan, *Iqra’*, Vol. 05 No (2011)

Sulaiman, Saat, *Pengantar Metodologi Penelitian : Panduan Bagi Peneliti Pemula* (Gowa: Pustaka Almaida, 2019)

Yaumi, Muhammad, *Pembelajaran Berbasis Kecerdasan Jamak : Mengidentifikasi Dan Mengembangkan Multitalenta Anak*, Cet. 2 (Jakarta: Kencana)

Dale Carnagie, *How to Win Friends and Influence People* (Inggris: Simon & Schuster, 1936)

Hildayani Raudah, Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri SUmatra Utara Medan, *Jurnal Liberary*, V0l.6. No. (2018)

Ibrahim, Andi, Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital, *Desember*, 2014

Rivai, Veithzal, *Islamic Leadership : Membangun Super Leadership Melalui Kecerdasan Spiritual*, ed. by Fatna, Ed. 1 (Jakarta: Bumi Aksara, 2013)

Sapril, Komunikasi Interpersonal Pustakawan, *Iqra’*, Vol. 05 No (2011)

Sulaiman, Saat, *Pengantar Metodologi Penelitian : Panduan Bagi Peneliti Pemula* (Gowa: Pustaka Almaida, 2019)

Yaumi, Muhammad, *Pembelajaran Berbasis Kecerdasan Jamak : Mengidentifikasi Dan Mengembangkan Multitalenta Anak*, Cet. 2 (Jakarta: Kencana)

1. Sapril, Komunikasi Interpersonal Pustakawan, *Iqra’*, Vol. 05 No (2011). h. 7. [↑](#footnote-ref-1)
2. Muhammad Yaumi, *Pembelajaran Berbasis Kecerdasan Jamak : Mengidentifikasi Dan Mengembangkan Multitalenta Anak*, Cet. 2 (Jakarta: Kencana). [↑](#footnote-ref-2)
3. Veithzal Rivai, *Islamic Leadership : Membangun Super Leadership Melalui Kecerdasan Spiritual*, ed. by Fatna, Ed. 1 (Jakarta: Bumi Aksara, 2013). [↑](#footnote-ref-3)
4. Dale Carnagie, *How to Win Friends and Influence People* (Inggris: Simon & Schuster, 1936). [↑](#footnote-ref-4)
5. Hildayani Raudah, Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri SUmatra Utara Medan, *Jurnal Liberary*, V0l.6. No. (2018). [↑](#footnote-ref-5)
6. Rivai. *Islamic Leadership : Membangun Super Leadership Melalui Kecerdasan Spiritual* . h. 445 [↑](#footnote-ref-6)
7. Sapril. Komunikasi Interpersonal Pustakawan. h. 9. [↑](#footnote-ref-7)
8. Andi Ibrahim, Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam  Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis DigitaL, *Desember*, 2014. h. 129-138. [↑](#footnote-ref-8)
9. Saat Sulaiman, *Pengantar Metodologi Penelitian : Panduan Bagi Peneliti Pemula* (Gowa: Pustaka Almaida, 2019). h. 127. [↑](#footnote-ref-9)