



PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM LINGKUP PERPUSTAKAAN MELALUI MODEL KONSELING LAYANAN PEMUSTAKA

Indah Silvia^{1*}, Muhamad Bisri Mustofa², Ahmad Basyori³
¹²³Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

Article History:

Received: April 29th, 2021

Revised: May 2nd, 2021

Accepted: May 27th, 2021

Published: June 30th 2021

Keywords:

Counseling, Interpersonal Communication, Libraries, Update Services

*Correspondence Address:

indahsilvia261@gmail.com

Abstract: As an institution, a library is charged with providing information in the form of books or collections that readers need. In addition to being a place of inquiry, they can also establish an interpersonal communication between officers and those who visit the library. In advanced development, libraries must also update the various connected elements within the library. Additionally, libraries should provide standardized services to support libraries. Bleaching services at the library can provide access for visitors to information, and the implementation of this services also involves interpersonal communication. Interpersonal communication between visitors and the library can be applied through the update service counseling model. So with the update service counseling model, the library can know which needs to be met in libraries and visitors can also find relevant information.

PENDAHULUAN

Perpustakaan bukan hanya tempat mencari dan membaca buku, tetapi di dalam lingkungan perpustakaan melibatkan banyak interaksi satu sama lain diantara staff atau petugas perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka. Interaksi yang terjalin di dalam perpustakaan dapat dikatakan sebagai komunikasi interpersonal, dimana semua elemen yang terlibat di dalam lingkungan perpustakaan memberikan dan membutuhkan informasi untuk terwujudnya suatu tujuan¹. Komunikasi Interpersonal yang terjadi dalam lingkup perpustakaan biasanya mengarah pada suatu objek yang sedang diamati atau ditelusuri. Komunikasi yang dilakukan seperti seorang pemustaka yang berinteraksi pada pustakawan dalam mencari informasi yang dibutuhkannya. Perpustakaan yang memiliki fungsi memberikan layanan kepada pengunjung atau pembaca membutuhkan suatu

strategi agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Pelayanan pemustaka pada perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang membimbing, memberikan, dan sebagai jembatan bagi pemustaka dalam penelusuran informasi.

Dalam kegiatan layanan atau pelayanan perpustakaan ini menyebabkan banyaknya interaksi yang terjadi di lingkungan perpustakaan. Untuk menjalin suatu interaksi atau komunikasi interpersonal yang baik, maka dibutuhkan suatu model dalam pengaplikasiannya. Konseling merupakan kegiatan penyuluhan atau proses dalam pemberian bantuan yang dilakukan oleh ahlinya kepada individu yang mengalami kesulitan atau masalah yang sedang dihadapinya.² Model konseling ini akan dapat memberi kemudahan dan terbukanya suatu jalan keluar dari suatu masalah. Masalah yang sering terjadi di dalam sebuah perpustakaan seperti kesulitan mencari informasi yang dialami oleh pemustaka. Dengan menerapkan model konseling ini, maka akan terbentuk suatu komunikasi interpersonal yang baik di lingkungan perpustakaan dan terciptanya suatu tujuan dengan layanan yang diberikan. Konseling yang dilakukan oleh seorang pemustaka kepada pustakawan akan memberikan kemudahan kepada pemustaka tersebut dalam menghadapi permasalahannya.

LANDASAN TEORI

Komunikasi merupakan suatu proses atau alat yang digunakan untuk berinteraksi antar individu. Dalam kehidupan manusia tentunya tidak terlepas dari komunikasi, karena komunikasi menghubungkan semua aspek kehidupan. Di dalam sebuah penelitian dikatakan bahwa manusia menggunakan tujuh puluh persen waktunya untuk berkomunikasi. Adanya komunikasi, manusia dapat meningkatkan kemampuan sosialnya dengan orang lain. Komunikasi interpersonal sangatlah penting dalam kehidupan manusia dan saling bersinggungan dengan disiplin ilmu lain yang mempelajari tingkah laku manusia, dan komunikasi yang berkontribusi pada bidang psikologi, sosiologi, antropologi, dan konseling (Wood, Julia T, 2013:2).

Informasi sangat dibutuhkan bagi semua orang, baik itu mengenai pengetahuan, opini atau bahkan keputusan. Informasi suatu bentuk yang berkaitan erat dengan data.

¹ atma jaya Kusuma, "Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar," *jurnal ilmu perpustakaan* 151, no. 2 (2018): 10–17.

² anita dewi Astuti, Sugiyono, dan Suwarjo, "Model Layanan Bk Kelompok Teknik Permainan (Games) Untuk Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Siswa," *Jurnal Bimbingan Konseling (Semarang)* 2, no. 1 (2013): 50–56, <https://doi.org/10.15294/jubk.v2i1.1236>.

Sehingga dapat diartikan Informasi adalah suatu data yang diproses untuk menghasilkan sesuatu yang memberikan manfaat bagi semua orang. Data dan fakta dalam sebuah informasi dapat diartikan sebagai bahan baku. Menurut Raymond McLeod yaitu sesuatu data yang dalam bentuk baru yang bermakna bagi semua orang serta memberikan manfaat dalam mengambil sebuah keputusan pada masa kini dan masa depan.³

Menurut Surantow Aw, komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pemberi informasi kepada penerima baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu faktor yang dapat mendukung komunikasi interpersonal secara baik yaitu dengan konsep diri.⁴ Didalam ruang dan lingkup perpustakaan menyediakan banyak informasi oleh pemberi atau penyedia informasi pada pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai tempat penyedia informasi dan menjadi tempat terjadinya komunikasi interpersonal tentunya wajib dikelola dengan baik.

Komunikasi interpersonal dalam lingkup perpustakaan terjadi pada pengunjung perpustakaan (pemustaka) dengan petugas perpustakaan atau pustakawan. Terjadinya komunikasi interpersonal dalam lingkup ini ketika seorang pemustaka berinteraksi kepada petugas perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang ia butuhkan. Pustakawan yang bertugas dalam sebuah perpustakaan akan banyak membentuk komunikasi interpersonal antar individu yang terlibat di lingkungan perpustakaan. Seperti tujuan dari sebuah perpustakaan yaitu memberikan layanan kepada pemustaka, maka dibutuhkan petugas yang memiliki kemampuan kompeten dan kemampuan komunikasi interpersonal secara baik. Salah satu model komunikasi interpersonal yang dapat digunakan dalam pelayanan perpustakaan yaitu dengan model konseling layanan pemustaka. Dimana pustakawan dan seluruh staff perpustakaan memberikan suatu layanan kepada pengunjung agar dapat memudahkan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

³ Tri Jely Husnita dan Mezan el-Khaeri Kesuma, "Pengelolaan Arsip Sebagai Sumber Informasi Bagi Suatu Organisasi Melalui Arsip Manual Dan Arsip Digital" 01, no. 02 (2020): 27–41.

⁴ Shinta Nofita Sari dan M Rinaldo Marajari, "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia," *Lensa Mutiara Komunikasi*, 2016, 36–48.

METODE

Penelitian ini termasuk kedalam metode analisis, yaitu metode yang dilakukan dengan mengumpulkan, menganalisis, dan menuangkan ide serta gagasan yang telah diolah menjadi satu kesatuan dari beberapa pendapat dan referensi. Subjek pada penelitian ini yaitu dengan observasi yang dilakukan pada hasil jurnal penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik berupa pengumpulan informasi pada jurnal penelitian sebagai rujukan dengan analisis dan dikembangkan menjadi bahasan yang lebih luas. Informasi pada penelitian ini dituangkan dari ide dan gagasan yang telah dikembangkan oleh penulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian dan penerimaan informasi atau pesan baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Devito dalam Onong U. Effendi, komunikasi interpersonal merupakan penyampaian pesan oleh seseorang kemudian diterima oleh orang lain atau sekelompok kecil dengan berbagai dampak. Komunikasi interpersonal terjadi dan diperlukan oleh setiap orang. Terdapat beberapa prinsip dalam komunikasi interpersonal seperti yang dijelaskan oleh Julia T Wood (2013:12) :

1. Individu tidak akan mungkin hidup tanpa berkomunikasi
2. Komunikasi interpersonal merupakan hal yang tidak dapat diubah
3. Komunikasi interpersonal melibatkan masalah etika
4. Manusia menciptakan komunikasi interpersonal
5. Komunikasi interpersonal menciptakan hubungan yang berkelanjutan
6. Efektifitas komunikasi interpersonal merupakan sesuatu yang dapat dipelajari.

Komunikasi interpersonal yang efektif adalah jika pesan atau informasi yang disampaikan diterima dan dapat dimengerti. Menurut Devito terdapat lima sikap positif yang perlu dipertimbangkan dalam komunikasi interpersonal yaitu :

1. Keterbukaan (*openness*)
2. Empati (*empathy*)
3. Sikap mendukung (*supportiveness*)
4. Sikap positif (*positiveness*)
5. Kesetaraan (*equality*)

Komunikasi interpersonal dalam lingkup perpustakaan terjadi setiap saat, komunikasi interpersonal dalam lingkup perpustakaan terbentuk oleh pengunjung perpustakaan dengan petugas perpustakaan⁵. Pemustaka membutuhkan informasi dan staff perpustakaan bertugas memberikan layanan kepada pemustaka agar dapat memberikan kebutuhan informasi pengguna. Komunikasi interpersonal di lingkup perpustakaan ini berkaitan dengan layanan pemustaka yang diberikan oleh petugas perpustakaan kepada pengguna perpustakaan⁶.

Perpustakaan sebagai institusi layanan publik yang menyediakan informasi yang luas, maka perpustakaan harus dikelola dengan baik. Pemustaka memiliki hak untuk mendapat layanan yang baik dari pengelolanya. Layanan pemustaka merupakan kegiatan yang langsung mempertemukan pengguna dengan staff perpustakaan, sehingga dapat membentuk suatu komunikasi interpersonal diantara petugas dan pengunjung perpustakaan. Layanan yang diberikan kepada pemustaka disebut layanan pemustaka. Ada beberapa jenis layanan pemustaka di perpustakaan, yaitu :

1. Layanan Sirkulasi

Istilah sirkulasi dikenal sebagai perputaran atau peredaran. Dalam ilmu perpustakaan sirkulasi merupakan peminjaman. Layanan sirkulasi merupakan bentuk kegiatan yang melayani peminjaman koleksi, pencatatan daftar peminjaman, pemanfaatan, serta penggunaan koleksi perpustakaan agar tepat digunakan dalam perpustakaan.⁷ Layanan sirkulasi juga tidak hanya mencakup peminjaman, tetapi juga melayani kebutuhan sirkulasi seperti pengembalian buku, perpanjangan waktu peminjaman, serta pembuatan kartu atau statistik perpustakaan. Kegiatan peminjaman atau pengembalian buku merupakan suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh staff perpustakaan atau pustakawan dengan pemustaka secara langsung. Sehingga, kegiatan ini melibatkan petugas perpustakaan dengan pengunjung dan menyebabkan terjadinya suatu proses komunikasi interpersonal.

2. Layanan Referensi

⁵ Kusuma, "Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar."

⁶ Sapto Irawan, "Pengaruh Konsep Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal Mahasiswa," *Scholaria* 7, no. 1 (2017): 39–48.

⁷ Purwani Istiana, "Layanan Perpustakaan," 2014, 1–43.

Referensi merupakan kata yang bersal dari bahasa Inggris yaitu “*reference*” yang artinya menunjuk atau menyebut. Menurut KBBI, referensi merupakan sumber, rujukan, acuan atau petunjuk. Layanan referensi merupakan sebuah layanan dengan bentuk kegiatan memberikan bimbingan kepada pemustaka untuk menemukan koleksi yang dibutuhkannya. Layanan referensi merujuk kepada koleksi yang dibutuhkan ketika hendak membuat skripsi ataupun disertasi. Tujuan dari layanan referensi ini yaitu untuk membantu pengguna dalam mencari atau penelusuran informasi dengan memanfaatkan koleksi referensi di perpustakaan.⁸ Layanan referensi ini sangat penting dalam sebuah perpustakaan, karena melalui dialog dan komunikasi yang intensif antara petugas perpustakaan dengan pemustaka akan memberikan kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Komunikasi interpersonal juga terbentuk dalam kegiatan ini yaitu dengan komunikasi antara petugas dan pengguna perpustakaan.⁹ Maka, dibutuhkan komunikasi yang baik untuk perkembangan perpustakaan yang baik.

3. Layanan Pendidikan Pemustaka

Layanan pendidikan pemustaka merupakan suatu kegiatan yang disediakan oleh perpustakaan untuk membimbing pengunjung atau pemustaka baru dalam mengenal dan menggunakan seluruh fasilitas yang ada di perpustakaan.¹⁰ Selain untuk membimbing dalam menggunakan fasilitas perpustakaan, pendidikan pemustaka atau pemakai ini juga mengenalkan peraturan-peraturan yang harus ditaati ketika berkunjung ke perpustakaan. Di dalam kegiatan layanan pendidikan pemustaka ini juga memberikan pelatihan literasi informasi yang bertujuan agar pengguna perpustakaan memiliki kemampuan dalam menemukan informasi dan memahami sumber informasinya. Dengan adanya pendidikan pemakai atau pemustaka ini juga memberikan dampak terhadap perpustakaan dengan mengenalkan (promosi) perpustakaan kepada pengguna perpustakaan sehingga dapat menarik minat membaca ke perpustakaan.

4. Layanan Koleksi Audiovisual

⁸ Umi Kalsum, “Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi” 10, no. 01 (2016): 2.

⁹ Abdul Karim Batu Bara, “Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan,” *Jurnal Iqra’ Volume 03 No.01 May, 2009* 03, no. 01 (2009): 9–17.

¹⁰ Isran Elnadi, “Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Bengkulu,” *Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 3, no. 2 (2018): 203–14.

Layanan pemustaka selanjutnya yaitu layanan koleksi audio visual.¹¹ Layanan audio visual ini menyediakan koleksi audio visual seperti kaset, mikrofilm, microfis, kaset video, dan CD/DVD ROM. Biasanya di dalam perpustakaan disediakan ruangan khusus untuk koleksi audio visual karena dibutuhkan alat khusus untuk menggunakan koleksi audio visual.

5. Layanan Ruang Baca

Layanan yang wajib disediakan oleh perpustakaan yaitu layanan ruang baca. Perpustakaan menyediakan ruangan untuk pengunjung perpustakaan yang ingin membaca buku di perpustakaan. Layanan ini bertujuan untuk mengantisipasi pembaca yang tidak dapat meminjam buku atau hanya ingin membaca buku di perpustakaan. Hal yang harus diperhatikan dalam layanan ruang baca ini adalah memberikan kenyamanan kepada pengunjung untuk dapat membaca di perpustakaan.

6. Layanan Akses Internet

Layanan akses internet merupakan layanan yang memberikan atau menyediakan akses penelusuran terhadap informasi melalui internet. Perpustakaan menyediakan akses internet untuk pengguna seperti menyediakan *wifi* untuk membantu penelusuran kebutuhan informasi pemustaka.

Itulah beberapa jenis layanan perpustakaan yang perlu disediakan dengan baik oleh petugas perpustakaan untuk menunjang keberlangsungan perpustakaan. Selain untuk menjalankan fungsi dan tujuan perpustakaan, layanan pemustaka yang baik juga dapat memberikan dampak positif terhadap komunikasi interpersonal yang terjalin di ruang lingkup perpustakaan.¹² Dengan adanya model komunikasi layanan pemustaka ini, petugas perpustakaan dapat mengetahui kebutuhan pemustaka dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam menjalankan fungsi perpustakaan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dapat terjadi dimana pun dan melibatkan siapapun. Komunikasi interpersonal yang baik dan efektif

¹¹ Erma Awalien Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan," *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2016): 277–92, <https://doi.org/10.21274/taalum.2016.4.2.277-292>.

¹² Abdul Karim Batubara, "Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka," *Jurnal Iqra' Volume 05 No.1* 5, no. 01 (2011): 50.

yaitu ketika pesan yang disampaikan dapat ditangkap dan dipahami oleh penerima. Di dalam sebuah perpustakaan selain tempat membaca buku juga sebagai tempat penelusuran informasi. Penelusuran informasi oleh pengguna perpustakaan melibatkan petugas atau staff perpustakaan. Perpustakaan berfungsi memberikan informasi kepada pengguna melalui layanan yang disediakan agar dapat memudahkan semua pihak. Layanan yang harus dipenuhi di setiap perpustakaan yaitu layanan pemustaka, layanan pemustaka ini merupakan kegiatan yang melayani dan memberikan apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Layanan pemustaka ini melibatkan petugas dan pengunjung perpustakaan secara langsung, sehingga interaksi yang terjadi membentuk sebuah komunikasi interpersonal. Dengan adanya layanan pemustaka ini, proses komunikasi interpersonal di lingkup perpustakaan dapat berjalan dengan baik dan dapat menjalankan tugas dan fungsi perpustakaan.

Komunikasi interpersonal yang terbentuk dalam ruang lingkup perpustakaan ini dapat menjawab suatu informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Dengan memanfaatkan layanan pemustaka di perpustakaan, maka proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara petugas dan pengguna perpustakaan dapat berlangsung dengan efektif. Melalui model konseling layanan pemustaka, petugas perpustakaan dapat mengetahui kebutuhan pengunjung perpustakaan begitupun sebaliknya, pengguna perpustakaan atau pemustaka dapat menemukan informasi yang dibutuhkan. Maka, sangat dibutuhkan kemampuan komunikasi yang baik dan layanan yang sesuai dengan fungsi perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Anita Dewi, Sugiyono, dan Suwarjo. "Model Layanan Bk Kelompok Teknik Permainan (Games) Untuk Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Siswa." *Jurnal Bimbingan Konseling (Semarang)* 2, no. 1 (2013): 50–56.
<https://doi.org/10.15294/jubk.v2i1.1236>.
- Bara, Abdul Karim Batu. "Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan." *Jurnal Iqra' Volume 03 No.01 May, 2009* 03, no. 01 (2009): 9–17.
- Batubara, Abdul Karim. "Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka." *Jurnal Iqra' Volume 05 No.1* 5, no. 01 (2011): 50.
- Elnadi, Isran. "Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka Di Upt Perpustakaan

- Universitas Bengkulu.” *Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 3, no. 2 (2018): 203–14.
- Husnita, Tri Jely, dan Mezan el-Khaeri Kesuma. “Pengelolaan Arsip Sebagai Sumber Informasi Bagi Suatu Organisasi Melalui Arsip Manual Dan Arsip Digital” 01, no. 02 (2020): 27–41.
- Irawan, Sapto. “Pengaruh Konsep Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal Mahasiswa.” *Scholaria* 7, no. 1 (2017): 39–48.
- Istiana, Purwani. “Layanan Perpustakaan,” 2014, 1–43.
- Kalsum, Umi. “Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi” 10, no. 01 (2016): 2.
- Kusuma, atma jaya. “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.” *jurnal ilmu perpustakaan* 151, no. 2 (2018): 10–17.
- Rochmah, Erma Awalien. “Pengelolaan Layanan Perpustakaan.” *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam* 4, no. 2 (2016): 277–92.
<https://doi.org/10.21274/taalum.2016.4.2.277-292>.
- Sari, Shinta Nofita, dan M Rinaldo Marajari. “Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.” *Lensa Mutiara Komunikasi*, 2016, 36–48.