

Membangun *Interpersonal Skills* Pustakawan Dalam Layanan Informasi Perpustakaan

Oleh: Syukrinur A. Gani

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh

Email: syukrinur.agani@ar-raniry.ac.id

Abstrak

Komunikasi merupakan sarana membangun hubungan dengan orang lain. Membangun hubungan yang baik dan pelayanan perpustakaan yang berkualitas berkaitan dengan kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi kepada para pemustaka. Seorang pustakawan dalam memberikan layanan informasi membutuhkan keterampilan dan kemampuan sehingga layanan informasi berjalan secara sempurna dan maksimal. Bagaimana *interpersonal skills* pustakawan dalam memberikan informasi dalam layanan perpustakaan?. Kajian pustaka yang bersifat kualitatif dilakukan untuk menjawab permasalahan tersebut dengan menelaah buku atau tulisan dari berbagai bentuk yang ada kaitannya dengan *interpersonal skills*. Pemaparan hasil dilakukan secara deskriptif analisis. *Interpersonal skills* pustakawan mempengaruhi respon pemustaka terhadap pemanfaatan layanan informasi perpustakaan. Keterampilan pustakawan tersebut dielaborasi dalam tulisan ini.

Kata Kunci: *Interpersonal Skills, Layanan Informasi*

Abstract

Communication is a means of building relationships with other people. Building good relationships and quality library services is related to the librarian's ability to provide information to users. A librarian in providing information services requires skills and abilities so that information services run perfectly and optimally. How are the

interpersonal skills of librarians in providing information in library services? A qualitative literature review is carried out to answer these problems by examining books or literatures of various forms relating to interpersonal skills. The presentation of the results was carried out by descriptive analysis. The librarian's interpersonal skills affect the user's response to the use of library information services. The librarian's skills are elaborated in this paper.

Keywords: *Interpersonal Skills, Information Services*

A. Pendahuluan

Dalam kehidupannya, manusia tidak dapat menghindari diri dari melakukan komunikasi dengan orang lain. Setiap individu membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan interaksi, mereka dapat memenuhi kebutuhannya. Komunikasi merupakan sarana membangun hubungan dengan orang lain. Dalam dunia perpustakaan, komunikasi dilakukan oleh pustakawan dengan para pemustaka dalam memberikan layanannya. Pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sementara, pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (UU RI No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan)¹.

Pelayanan perpustakaan yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi kepada para pemustaka. Artinya, pustakawan perlu membangun *interpersonal skill* dalam

¹ Tim Redaksi Asa Mandiri, Undang-Undang Perpustakaan (UU RI No. 43 Tahun 2007), Jakarta: Asa Mandiri, 2007, hal. 3.

layanan perpustakaan. *Interpersonal skills* adalah merupakan seperangkat perilaku melalui mana anda dibiarkan untuk berkomunikasi secara efektif dalam situasi tatap muka (*face to face setting*)². Dengan kata lain, *interpersonal skills* adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk berkomunikasi dan membangun hubungan dengan orang lain.

Akhtim Wahyuni mengatakan bahwa kemampuan *interpersonal* atau membina hubungan adalah kemampuan untuk menjalin hubungan dengan orang lain. Kemampuan ini meliputi kemampuan berempati, berkomunikasi dan mempengaruhi orang lain, merundingkan pemecahan masalah, memimpin dan mengorganisasikan kelompok, membina dan menjalin hubungan, dan kemampuan bekerjasama³.

Namun, *interpersonal skills* yang dimiliki manusia belum sempurna sehingga komunikasi yang dilakukan belum memberikan hubungan yang baik dengan pihak yang dikomunikasikan, Alo Liliweri mengatakan bahwa mendengarkan orang lain merupakan salah satu faktor yang sering diabaikan kebanyakan orang. Ketika pengabaian ini terjadi, pihak yang saling berkomunikasi merasa kurang mendapatkan perhatian. Akibatnya, pustakawan sebagai komunikator dan pemustaka sebagai komunikan akan menimbulkan perilaku yang kurang menyenangkan. Hal ini akan memberikan sikap pemustaka yang kurang kondusif dalam pemanfaatan perpustakaan. Pertanyaannya adalah bagaimana *interpersonal skills* pustakawan dalam memberikan informasi dalam layanan perpustakaan?. Oleh karena itu, tulisan ini akan mengelaborasi tentang *interpersonal skills* pustakawan dalam memberikan layanan informasi perpustakaan. Melalui kajian ini diharapkan pustakawan dapat menjadikan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan sikap dalam menjalankan kegiatan

² Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Personal*, Jakarta: Kencana, 2015, hal. 426.

³ Akhtim Wahyuni, *Mengasah Interpersonal Skills* Mahasiswa Calon Pendidik, dalam *Jurnal Pedagogia*, Vol 1 No. 1, Desember 2012, hal. 2.

melayani para pemustaka. Disamping itu, pustakawan akan terbina hubungan yang baik dengan pengguna perpustakaan. Jika pustakawan belum membangun *interpersonal skills*, pemustaka akan mengabaikan dalam pemanfaatan perpustakaan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan kajian pustaka yang bersifat kualitatif. Artinya, dalam pengumpulan data, kajian ini merujuk kepada bahan-bahan yang tersedia dalam berbagai buku atau tulisan dari berbagai bentuk yang ada kaitannya dengan *interpersonal skills*. Pendekatan yang digunakan dalam analisis data adalah deskriptif analisis yaitu mendeskripsikan data yang terkait dan disusun secara sistematis sesuai dengan permasalahan yaitu bagaimana *interpersonal skills* pustakawan dalam memberikan informasi dalam layanan perpustakaan.

C. Makna *Interpersonal Skills*

Alo Liliweri menyatakan bahwa keterampilan antarpersonal merupakan landasan dalam membangun relasi yang sukses⁴. Artinya, Kegiatan membangun relasi dengan orang lain dapat dilakukan melalui komunikasi. Jika dikaitkan dengan keterampilan dalam berkomunikasi, keterampilan komunikasi antarpersonal dapat berarti kemampuan yang ditunjukkan dalam keterampilan untuk membangun relasi dengan orang secara tertulis maupun lisan. Keterampilan yang praktis untuk berkomunikasi dengan semua orang dibutuhkan terutama untuk membangun relasi antarpersonal baik dilakukan melalui mendengarkan, memberi dan menerima kritik maupun melalui komunikasi non verbal.

Bagaimana seseorang dikatakan memiliki keterampilan antarpersonal?. Phillips sebagaimana dikutip Alo Liliweri, menyimpulkan bahwa seseorang itu disebut terampil kalau dia dapat berkomunikasi dengan orang lain

⁴ Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Personal*, Jakarta: Kencana, 2015, hal. 444.

secara penuh menghormati hak-hak mereka, memenuhi apa yang dibutuhkan orang lain, memenuhi kebutuhan untuk memuaskan mereka tanpa mengganggu atau merusak hak-hak dan kehormatan mereka maupun harapan mereka. Semuanya dilakukan secara bebas dan terbuka dalam pertukaran antar personal⁵.

Pernyataan Philips tersebut memberikan makna bahwa *interpersonal skills* memiliki komponen-komponen keterampilan yaitu menghormati orang lain, memenuhi kebutuhan, menjaga hak-hak orang lain.

D. *Interpersonal Skills* Pustakawan dan Layanan Informasi Perpustakaan

Ada sebuah ungkapan bahwa *Communication starts with good interpersonal skills*. Ketika seseorang berkomunikasi, kemampuan *interpersonal* harus dimilikinya. Komunikasi merupakan sebuah proses *interpersonal*. Proses *interpersonal* dapat dilakukan dengan memiliki keterampilan khusus yang diperlukan untuk memulai proses penciptaan interaksi yang lebih baik⁶. Hargie sebagaimana dikutip Alo Liliwari mengemukakan bahwa keterampilan antarpersonal sebagai proses dimana individu mengimplementasikan satu set tujuan yang diarahkan, lalu dikaitkan dengan perilaku sosial situasional yang tepat, yang dipelajari dan dikendalikan.

Alo Liliwari menyebutkan bahwa penekanan definisi tersebut memberikan tujuh komponen keterampilan yaitu tampilan keterampilan, tampilan perilaku, perilaku terampil yang *interrelated*, keterampilan yang *appropriate* terhadap *situation* tertentu, keterampilan yang diartikan sebagai unit perilaku yang dapat didefinisikan, perilaku terampil yang dapat dipelajari dan keterampilan yang berada di bawah kontrol individu.

Dalam konteks perpustakaan, komunikasi *interpersonal* pustakawan berhubungan dengan

⁵ Alo Liliwari, *Komunikasi Antar Personal*, Jakarta: Kencana, 2015, hal. 445

⁶ Alo Liliwari, *Komunikasi Antar Personal*, Jakarta: Kencana, 2015, hal. 442

kemampuannya dalam membangun komunikasi dengan para pemustaka. Komunikasi yang dibangun pustakawan secara intensif akan mampu memahami karakteristik pemustaka dan mengetahui kebutuhannya. Selain kemampuan berkomunikasi dengan para pemustaka, kemampuan ini berkaitan pula dengan kemampuan seorang pustakawan berkomunikasi dengan staf dan karyawan perpustakaan. Melalui berbagai jenis komunikasi ini, pustakawan diharapkan mampu menjalankan profesinya dalam memberikan informasi yang tepat dan akurat dalam memenuhi kebutuhan para pemustaka.

Hal ini menunjukkan bahwa *output* suatu kegiatan yang dilakukan pustakawan dipengaruhi oleh keterampilan dalam berinteraksi dan berkomunikasi disamping keterampilan membangun hubungan yang baik dengan para pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan hendaknya memiliki kemampuan dalam memberikan layanan informasi yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan bertindak sesuai dengan watak atau perilaku pemustaka. Oleh karena itu, seorang pustakawan dalam memberikan layanan informasi membutuhkan beberapa keterampilan dan kemampuan sehingga layanan informasi berjalan secara sempurna dan maksimal.

Keterampilan pustakawan tersebut dalam memberikan layanan informasi kepada para pemustaka diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan Mendengarkan

Dalam kehidupan kita, manusia lebih banyak menghabiskan waktu untuk mendengarkan daripada untuk melakukan metode komunikasi lainnya⁷. Crane sebagaimana dikutip Stewart, mengatakan sebuah penelitian menunjukkan bahwa diantara empat perilaku komunikasi yakni berbicara, menulis, mendengarkan dan membaca, mendengarkan merupakan aktivitas yang lebih membangkitkan

⁷ Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human Communication: Prinsip-Prinsip Dasar*, Buku Pertama, (Terj, Deddy Mulyana), Cet. 5, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008, hal. 158.

dibandingkan dengan membaca⁸. Perilaku mendengarkan dapat menentukan keberhasilan sosial dan profesi yang dijalankan pustakawan. Mendengar merupakan proses selektif untuk memperhatikan, mendengar, memahami dan mengingatkan simbol-simbol pendengaran. Pengertian ini memberikan makna bahwa mendengarkan melibatkan empat unsur yaitu mendengar (hearing), memperhatikan, memahami dan mengingat⁹.

a. Mendengar

Mendengar merupakan unsur pertama dalam proses mendengarkan. Ia merupakan proses fisiologis otomatis penerimaan rangsangan pendengaran. Gangguan fisik pada alat pendengaran seseorang dapat menimbulkan kesulitan dalam proses mendengarkan. Oleh karena itu, dalam proses mendengarkan, kecepatan pembicara perlu diperhatikan agar lawan bicara dapat menangkap kata-kata yang memungkinkan lebih mengerti apa yang dibicarakan.

Dalam layanan informasi perpustakaan, seorang pustakawan membutuhkan keterampilan mendengar apa yang disampaikan oleh pemustaka. Akibatnya, pustakawan tersebut mendapatkan pesan yang lengkap dari keinginan pemustaka.

b. Memperhatikan

Unsur kedua mendengarkan adalah memperhatikan. Memperhatikan rangsangan di lingkungan kita berarti memusatkan kesadaran kita pada rangsangan khusus tertentu. Indera penerima kita secara konstan dihujani sekian banyak rangsangan sehingga kita tidak mungkin menanggapi semuanya sekaligus pada saat yang sama. Orang cenderung memusatkan perhatian pada

⁸ Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human Communication: Prinsip-Prinsip Dasar*, Buku Pertama, (Terj, Deddy Mulyana), Cet. 5, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008, hal. 158.

⁹ Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human Communication: Prinsip-Prinsip Dasar*, Buku Pertama, (Terj, Deddy Mulyana), Cet. 5, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008, hal. 161.

satu suara daripada memecah-mecah perhatian dari satu suara ke suara lainnya.

Seorang pustakawan ketika berbicara dengan pemustaka memerlukan keterampilan memperhatikan dengan memfokuskan pada aspek tertentu dari proses komunikasi. Artinya, seorang pustakawan dalam layanan informasi memusatkan perhatian pada informasi yang dibutuhkan para pemustaka.

c. Memahami

Unsur ketiga dari mendengarkan adalah memahami. Suranto AW mengatakan bahwa memahami adalah proses pemberian makna yang kita dengar. Pemberian makna tersebut adalah sesuai dengan makna yang dimaksudkan oleh si pengirim pesan. Memberi makna pada pesan didasarkan pada pemahaman atas makna gramatika bahasa, pengenalan dan pemahaman atas maksud sumber pesan. Unsur memahami merupakan unsur yang menentukan dalam kecakapan mendengarkan. Apabila kita dapat memahami stimulus dengan benar, berarti kita sudah dapat mendengarkan dengan baik¹⁰.

Pustakawan dalam layanan informasi mampu memberi makna pesan yang disampaikan oleh para pemustaka. Dengan pemahaman tersebut, seorang pustakawan dapat memberikan informasi yang tepat dan akurat sehingga pemustaka memberikan kepuasan terhadap layanan tersebut.

d. Mengingat

Mengingat adalah unsur keempat dari mendengarkan. Mengingat adalah menyimpan informasi untuk diperoleh kembali dari memori. Akan tetapi, kemampuan mengingat manusia terbatas. Ketika mendengar sesuatu pesan, kita hanya dapat mengingat sebagiannya.

¹⁰ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011, hal. 107.

Berdasarkan deskripsi diatas dapat difahami bahwa kecakapan mendengarkan merupakan kecakapan penting dalam komunikasi *interpersonal*. Kecakapan mendengarkan seorang pustakawan mengolah secara komprehensif semua stimulus atau rangsangan dari pesan yang diterima sehingga dapat memahami dan mengingat dengan cermat. Dengan demikian, kecakapan mendengarkan tersebut dapat menjadi bekal penting bagi pustakawan dalam melakukan komunikasi *interpersonal* yang efektif dengan para pemustaka.

2. Kecakapan Memberi Pelayanan

Komunikasi interpersonal berlangsung dua arah secara timbal balik. Kedua belah pihak yang berkomunikasi mendapatkan kesempatan dan manfaat secara seimbang dari komunikasi tersebut. Kecakapan memberikan pelayanan merupakan suatu hal yang diperlukan pustakawan untuk mendukung terpeliharanya sikap berkomunikasi secara seimbang. Pemberian pelayanan pustakawan dalam kondisi yang menyenangkan merupakan suatu tindakan pustakawan yang dapat memberikan kesan yang positif kepada para pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan dalam memberikan pelayanan informasi dilakukan dengan sikap yang sopan dan penuh keramah-tamahan.

3. Kecakapan Menyampaikan Informasi

Menyampaikan informasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam layanan perpustakaan. Pemberian informasi agar diterima dengan baik oleh pemustaka memerlukan kecakapan pustakawan, antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh komunikan;
- b. Menggunakan istilah yang mudah difahami;
- c. Memberikan kesempatan kepada komunikan untuk bertanya.

Kecakapan menyampaikan informasi merupakan keterampilan yang perlu dikembangkan jika seorang pustakawan menginginkan layanannya direspon secara

positif oleh para pemustaka. Dengan demikian, respon pemustaka terhadap layanan informasi sangat dipengaruhi oleh *interpersonal skills* pustakawan.

Berdasarkan paparan diatas dapat difahami bahwa *interpersonal skills* pustakawan, baik kemampuan mendengarkan, kecakapan memberi pelayanan dan kecakapan menyampaikan informasi, dapat memberikan efek bagi para pemustaka sehingga terbangun relasi yang baik. Dengan demikian, pemustaka akan merespon layanan informasi perpustakaan secara maksimal.

E. Kesimpulan

Interpersonal skills merupakan landasan seseorang dalam membangun relasi dengan orang lain. Kegiatan membangun relasi dengan orang lain tersebut dapat dilakukan melalui komunikasi. Pustakawan sebagai komunikator dalam layanan informasi membutuhkan keterampilan antarpersonal sehingga terbangun relasi yang baik dengan para pemustaka. Keterampilan tersebut berupa kemampuan mendengarkan, kecakapan memberi pelayanan, kecakapan menyampaikan informasi. Terbangunya relasi yang baik melalui *interpersonal skills* dengan pemustaka memberikan efek. Dengan demikian, respon pemustaka terhadap pemanfaatan layanan informasi perpustakaan sangat dipengaruhi oleh *interpersonal skills* pustakawan

F. Daftar Pustaka

Akhtim Wahyuni, ***Mengasah Interpersonal Skills Mahasiswa Calon Pendidik***, dalam Jurnal Pedagogia, Vol. 1 No. 1, Desember 2012: 1-10.

Alo Liliwari, ***Komunikasi Antar Personal***, Jakarta: Kencana, 2015.

Ninis Agustini Damayani, ***Interpersonal Skill Dalam Pelayanan Perpustakaan***, Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol 1, No 1, Juni 2005: 23-27.

- Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, ***Human Communication: Prinsip-Prinsip Dasar***, Buku Pertama, (Terj, Deddy Mulyana), Cet. 5, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008.
- Suranto AW, ***Komunikasi Interpersonal***, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Tim Redaksi Asa Mandiri, ***Undang-Undang Perpustakaan (UU RI No. 43 Tahun 2007)***, Jakarta: Asa Mandiri, 2007.