

## KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN

*Oleh : Sapril*

(Pustakawan Muda Perpustakaan IAIN-SU)

### *Abstract*

Things that should be done every library are, the provision of information, provision of specialized information, assistance in searching documents, helping in using the catalog, and reference books. Responsibilities of librarian is needed in providing excellent service to the users, because users satisfaction is the objective of library. The excellent service can be provided by the librarian when the librarian has the skills in interpersonal communication.

### **Pendahuluan**

Komunikasi adalah proses yang berpusat pada pesan dan bersandar pada informasi. Bulaeng (2002: 21) mendefinisikan bahwa komunikasi adalah pengolahan pesan-pesan dengan tujuan menciptakan makna.

Terjadinya komunikasi kapan dan di mana saja seseorang dapat berusaha menggapai suatu pesan, berusaha memberikan makna kepadanya.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Sejak bangun tidur sampai tidur lagi, sebagian besar dari waktu manusia digunakan untuk berkomunikasi.

Oleh karenanya kemampuan berkomunikasi interpersonal adalah suatu kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki seorang manusia. Keahlian komunikasi interpersonal bagi pustakawan sangat diperlukan oleh pengguna jasa pustaka. Pustakawan adalah orang yang bertanggungjawab untuk menyediakan akses yang seluas-luasnya pada para pencari informasi, pustakawan dituntut untuk mampu berkomunikasi interpersonal dengan baik dan 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.

## A. Keterampilan Dasar Komunikasi Interpersonal

Ada beberapa pengertian komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh para ahli komunikasi, diantaranya DeVito menyatakan: "*interpersonal communication is defined as communication that takes place between two persons who have a clearly established relationship; the people are in some way connected.*" (DeVito, 1992:11).

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. Bentuk khusus komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi diadik. DeVito berpendapat bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang terhubung dengan beberapa cara. Jadi komunikasi interpersonal misalnya komunikasi yang terjadi antara ibu dengan anak, dokter dengan pasien, dua orang dalam suatu wawancara, dsb. Deddy Mulyana (2005) menyatakan: "komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal." (Mulyana, 2005:73).

Ciri-ciri komunikasi interpersonal ini adalah pihak-pihak yang memberi dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal yang efektif diawali hubungan yang baik. Waltzlawick berpendapat komunikasi tidak hanya berisi pesan tetapi juga menekankan kepada aspek hubungan yang disebut dengan metakomunikasi. Umumnya hubungan interpersonal suami istri atau dengan yang lainnya adalah baik sehingga menjadi modal bagi terbangunnya sebuah komunikasi interpersonal yang efektif. (Kholil, 2005: 43).

Apapun teori hubungan interpersonal yang digunakan, kita akan melihat hal yang sama: hubungan interpersonal melibatkan dan membentuk kedua belah pihak. Ketika Muhammad berhubungan dengan si Anto, Anto bukan lagi Anto yang biasa, Anto berubah karena pertemuan dengan Muhammad. Muhammadpun demikian karena kehadiran si Anto.

R.D. Laing, H. Phillipson, A.R.Lee-mengatakan: *When Peter meets Paul, Paul's behavior becomes Peter's experince; Peter's behavior become Paul's experince.* Saya dan anda berbagi pengalaman, bila pengalaman ini menyenangkan, bila permainan peranan berlangsung seperti yang kita harapkan, bila terjadi hubungan yang komplementer, hubungan kita akan dilanjutkan, dipertahankan, dan diperkokoh. Demikian juga sebaliknya, bila hubungan kita menimbulkan kepedihan, saya akan mengakhiri hubungan interpersonal dengan anda.

Jadi hubungan interpersonal berlangsung dengan tiga tahap: pembentukan hubungan, peneguhan hubungan, dan pemutusan hubungan.

### C. Menciptakan Hubungan Komunikasi Interpersonal

“DeVito menyatakan dalam buku komunikasi Psikologi Jalaluddin Rakhmat (2005: 15) *“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.”* (komunikasi interpersonal adalah komunikasi untuk belajar diri sendiri, orang lain, bahkan dunia, melalui komunikasi interpersonal kita dapat mengetahui siapa dan bagaimana orang lain dan dapat mengetahui pendapat orang lain tentang diri kita sendiri). Kita semakin mengenal diri kita sendiri, orang lain serta dapat mengenal lingkungan kita sendiri serta dunia. Suksesnya komunikasi interpersonal sangat tergantung pada kualitas konsep diri seseorang.

Komunikasi interpersonal yang efektif diawali dari hubungan interpersonal yang baik. Hubungan interpersonal antara dua orang baik itu antara orang tua dengan anak, atau antara pimpinan dengan bawahan adalah baik sehingga dapat menjadi modal terbangunnya sebuah komunikasi interpersonal yang efektif. (Asari, 2005 :10). Ada tiga faktor yang dapat menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik, adalah sebagai berikut:

#### a. Percaya (*trust*)

faktor percaya sangat mempengaruhi terjadinya peroses komunikasi interpersonal yang baik. Ada tiga faktor utama untuk dapat menentukan sikap percaya adalah : menerima, empati, dan kejujuran (Efendi, 1981).

Menerima adalah kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain, melihat orang lain sebagai individu yang patut dihargai, tanpa menilai apa yang dibicarakan orang tersebut. Sikap menerima tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, kita sering cenderung sukar menerima. Menerima juga harus digaris bawahi, menerima tidak berarti menyetujui semua perilaku orang lain atau rela menanggung akibat-akibat perilakunya.

Akan tetapi kita harus menghargai perasaan dan pemikiran yang disampaikan orang lain selama proses komunikasi berlangsung. Peroses komunikasi interpersonal tersebut adalah kepunyaan kita sendiri (*owning of feels and thought*). Dalam peroses komunikasi tersebut antara pelaku komunikasi akan tercipta keterbukaan perasaan dan pemikiran, serta dapat menerima dan bertanggung jawab terhadap apa yang disampaikan masing-masing pihak.

Empati adalah ikut merasakan apa yang orang lain rasakan tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Kita dapat membayangkan diri kita pada kejadian yang menimpa orang lain. Dengan empati kita berusaha melihat orang lain merasakan seperti orang lain rasakan.

Kejujuran adalah faktor kejujuran yang dapat menumbuhkan saling percaya. Masing-masing pihak harus saling jujur dalam mengungkapkan sesuatu dengan orang lain, sehingga tercipta saling percaya bukan potensi yang dibuat-buat..

#### b. Sikap Supertif

sikap supertif adalah sikap yang mengurangi defensif dalam komunikasi. Terjadinya sikap defensif bila seseorang tidak menerima, tidak jujur dan tidak empati (Rakhmat, 2005:133).

c. Sikap terbuka

Sikap terbuka sangat besar pengaruhnya di dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatisme. Brooks dan Emmert mengidentifikasi sifat terbuka dan sifat tertutup dalam buku Jalaluddin Rakhmat, (2005: 136), adalah sebagai berikut:

Sikap Terbuka	Sikap tertutup
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menilai pesan secara objektif, dengan menggunakan data dan keajaiban logika.</li> <li>2. Membedakan dengan mudah, melihat nuansa, dsb.</li> <li>3. Berorientasi pada isi</li> <li>4. Mencari Informasi dari berbagai sumber</li> <li>5. Lebih bersifat provisional dan bersedia mengubah kepercayaannya</li> <li>6. Mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaannya.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menilai Pesan berdasarkan motif-motif pribadi</li> <li>2. Berfikir simplistis, artinya berfikir hitam-putih (tanpa nuansa)</li> <li>3. Bersandar lebih banyak pada sumber pesan daripada isi pesan</li> <li>4. Mencari informasi tentang kepercayaan orang lain dari sumber sendiri, bukan dari sumber kepercayaan orang lain.</li> <li>5. Secara kaku mempertahankan dan memegang teguh sistem kepercayaannya</li> <li>6. Menolak, mengabaikan, mendistorsi dan menolak pesan yang tidak konsisten dengan sistem kepercayaannya</li> </ol>

Supaya komunikasi interpersonal yang dilakukan dapat menumbuhkan hubungan interpersonal yang efektif, sifat dogmatisme harus dihapuskan dalam diri seseorang, dan diganti dengan sikap terbuka pada lawan bicara kita.

### **C. Keterampilan Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan Informasi Pada Perpustakaan**

Pelayanan merupakan kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan mengadakan hubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap pengguna jasa pustaka (Agama, 2001: 122). Pelayanan yang baik adalah tujuan akhir yang ingin dicapai oleh perpustakaan. Seluruh kegiatan perpustakaan, mulai dari kepala perpustakaan sampai kepada semua unsur dan pustakawan, diharapkan dapat menciptakan suasana yang kondusif supaya pelayanan perpustakaan berjalan dengan baik.

Salah satu pemberian jasa informasi, perpustakaan perlu memberikan pelayanan kepada pengguna jasa secara cepat dan tepat. Cepat artinya layanan yang diberikan dan dilaksanakan dalam waktu singkat. Sedangkan tepat maksudnya memenuhi kebutuhan jasa pustaka.

Sedangkan informasi dan perpustakaan adalah dua kata yang berbeda, akan tetapi dalam penggunaannya harus bersatu padu, antara informasi dan perpustakaan. Perbedaan itu sebenarnya dapat di lihat dari sejarah atau latar belakang timbulnya kata perpustakaan dan informasi. Perpustakaan lebih dahulu dikenal daripada informasi, perpustakaan awalnya dikenal kepustakawanan. Istilah ilmu perpustakaan mulai dikenal pada tahun 1923 sewaktu University of Chicago memulai pendidikan pustakawan pada tingkat master. Sedangkan istilah informasi diperkenalkan oleh Moore School of Engineering University of Philadelphia pada tahun 1959, dan pendidikan informasi dimulai pada tahun 1960-an (Basuki, 1991: 12).

Perpustakaan berfungsi mengolah informasi yang sudah diterbitkan, baik secara gerafis maupun elektronik maka ada ilmu lain juga mengkaji informasi sebagai objek utama. Oleh karena itu antara informasi dan perpustakaan harus bersatu padu.

Dalam buku Sulistiyo Basuki, (1991:65) berpendapat, jasa dasar yang harus diberikan oleh semua jenis perpustakaan melalui pengelolaan informasi adalah:

- Perpustakaan umum
- Perpustakaan khusus
- Pusat dokumentasi
- *Clearing house*
- Pusat referal (rujukan)
- Pusat anailisi informasi

Baik buruknya suasana perpustakaan tercermin melalui komunikasi langsung antara pemakai perpustakaan dan pustakawan atau petugas perpustakaan. Pustakawan adalah pelaku langsung kegiatan pelayanan, sehingga kualitas pustakawan akan berpengaruh pada kualitas layanan perpustakaan.

Salah satu latar belakang pelayanan yang baik terhadap pengguna jasa pustaka adalah kemampuan berkomunikasi. Oleh karena itu komunikasi interpersonal sangat Menentukan peran pelayanan pustakawan, karena dalam pekerjaannya pustakawan akan berhadapan langsung dengan para pengguna perpustakaan. Keterampilan pustakawan dalam melakukan

komunikasi interpersonal yang efektif akan menentukan keberhasilan pustakawan tersebut dalam melaksanakan tugasnya.

Seperti yang telah dijelaskan di atas mengenai beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menumbuhkan keterampilan komunikasi interpersonal, Seperti sifat suportive, maksudnya pustakawan berusaha menciptakan suasana yang nyaman, yang fleksibel, dan membantu para pencari informasi melalui komunikasi interpersonal. Pustakawan menunjukkan sikap bahwa pustakawan siap menjamu dan membantu para tamunya. Pustakawan berusaha dan menghindari bahwa pustakawan itu bukan seorang yang sedang mengawasi para pengunjung perpustakaan dan menghindari larangan-larangan kepada para pengunjung pustaka.

pustakawan harus 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. Kesimpulan**

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang, dan terjadi secara langsung. Terciptanya komunikasi interpersonal yang efektif, adanya hubungan yang baik oleh kedua belah pihak. Suasana yang tidak sehat dalam suatu instansi/pustaka tidak akan terjadi komunikasi interpersonal yang baik. Suasana menjadi dingin dan tidak menyenangkan, maka salah satu kunci keberhasilan bagi seorang pustakawan adalah membangun komunikasi interpersonal.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kholil, Syukur(2005). *Komunikasi Dalam Perspektif Islam*, Antologi Kajian Islam Bandung: Cita Pustaka Media
- DeVito, Joseph A. (1992). *The Interpersonal Communication Book*. 6th ed. New York: Karper Collins.
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Rakhmat, Jalaluddin, 2005,. *Psikologi Komunikasi*, Rosdakarya, Bandung.
- Soeatminah,1992.*Perpustakaan,Perpustakaan dan Pustakawan*, Kansisus:Yogyakarta.
- Miarso, Yusufhadi, 1984.*Teknologi Komunikasi Pendidikan*, Jakarta, CV Rajawali,
- Sulisto- Basuki, *Pengantar Ilmu perpustakaan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama