

## KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN BAGIAN LAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN UMUM KOTA DEPOK

Hadyan Aldio Galih dan Kiki Fauziah

Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia; hadyanaldiogalih@gmail.com; kiki.fauziah14@gmail.com

DOI: 10.17510/paradigma.v9i1.223

### ABSTRACT

This study discusses the interpersonal communication between librarians in the circulation service unit of Depok Public Library. The purpose of this research is to identify the quality of interpersonal communication between librarians in the circulation services unit. This research used qualitative approach with case study method. The results of this study indicate that the interpersonal communication between librarians in Depok Public Library when serving the library users was done properly and in a good manner, in general. However, research findings also indicate that the librarians tended to show a rather superior attitude toward the users. Such attitude made the librarians look less proactive and sympathetic when serving the users.

### KEYWORDS

Circulation service; Depok public library; interpersonal communication; librarian.

### ABSTRAK

Penelitian ini mengamati kemampuan berkomunikasi interpersonal para pustakawan di layanan sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok. Tujuannya adalah mengidentifikasi komunikasi interpersonal pustakawan di bagian layanan sirkulasi. Kami menggunakan pendekatan kualitatif dalam melakukan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Depok menguasai kemampuan berkomunikasi interpersonal dalam melayani pengunjung perpustakaan. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa perilaku para pustakawan menunjukkan superioritas mereka terhadap pengunjung. Akibatnya, mereka menjadi kurang proaktif dan kurang empatik dalam melayani pengunjung.

### KATA KUNCI

Layanan sirkulasi; Perpustakaan Umum Depok; Komunikasi interpersonal; pustakawan.

## 1. Pendahuluan

Komunikasi merupakan suatu strategi penting dalam menyampaikan informasi, seperti halnya pada pelayanan di perpustakaan umum. Perpustakaan umum merupakan suatu wadah yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat yang ada di sekitarnya. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, diperlukan kemampuan komunikasi yang baik. Kemampuan komunikasi yang harus dimiliki oleh pustakawan antara lain kemampuan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang: pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi pesan itu secara langsung (Hardjana 2003). Namun, pada kenyataannya, komunikasi interpersonal sering kali dianggap sebagai hal kecil karena dilakukan sehari-hari. Padahal, komunikasi interpersonal dapat menentukan citra diri dan reputasi seseorang. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal adalah kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh setiap manusia.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 8, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Namun, baik buruknya seorang pustakawan tidak hanya dilihat dari latar belakang pendidikan, kemampuan berkomunikasi dengan baik dan efektif, tetapi juga dibutuhkan kemampuan melaksanakan kegiatan layanan dengan baik karena mereka berinteraksi dengan banyak pemustaka. Sebagai profesional, pustakawan bertugas memberikan layanan informasi bagi pemustaka perpustakaan. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik dan efektif.

Perpustakaan umum merupakan pelayanan publik, seharusnya mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 6, perpustakaan umum adalah "perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi". Pembelajaran sepanjang hayat yang dimaksud adalah proses belajar secara berkelanjutan dari masa anak-anak hingga dewasa dan tidak hanya melalui pendidikan formal. Perpustakaan umum adalah lembaga yang memberikan pelayanan informasi dan pelayanan untuk pengguna merupakan kegiatan utama perpustakaan. Terdapat beberapa macam kegiatan pelayanan di perpustakaan umum, salah satunya adalah pelayanan sirkulasi. Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan pemustaka yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Namun, pelayanan sirkulasi perpustakaan bukan sekadar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pemustaka melalui jasa sirkulasi (Rahayuningsih 2007).

Kemampuan komunikasi interpersonal wajib dimiliki oleh setiap pustakawan untuk menjalankan kegiatan pelayanan sirkulasi di perpustakaan. Pustakawan dapat mengetahui kebutuhan pemustaka apabila mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal yang baik sehingga dapat melayani kebutuhannya. Sebagai seorang profesional, pustakawan bertanggung jawab atas penyediaan akses yang seluas-luasnya kepada pemustaka. Oleh karena itu, seorang pustakawan dituntut untuk mampu berkomunikasi interpersonal dengan baik dan efektif (Komariah 2009).

Dalam penelitian ini, pelayanan sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok menjadi lokasi penelitian karena dapat menentukan kualitas layanan suatu perpustakaan karena di bagian sirkulasi selalu ada interaksi antara pustakawan dan pemustaka sehingga kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif dibutuhkan pustakawan dalam melayani kebutuhan pemustaka.

Dalam observasi di lapangan, ditemukan masalah intensitas komunikasi antara pustakawan dan pemustaka yang sangat jarang. Pustakawan hanya berkomunikasi apabila pemustaka kebingungan dan

bertanya langsung ke pustakawan. Berdasarkan permasalahan itu, peneliti ini tertarik untuk melakukan penelitian di Perpustakaan Umum Kota Depok untuk mengetahui kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan di bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi cara pustakawan melakukan komunikasi interpersonal di bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok.

## 2. Tinjauan Teoretis

### 2.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal disebut juga komunikasi antarpribadi, yang merupakan interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang tempat pengirim menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan menerima dan menanggapi secara langsung (Hardjana 2003). Pendapat lain menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang yang bertatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal (Mulyana 2005). Sementara itu, menurut DeVito (2014) komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal atau nonverbal yang terjadi antara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang terhubung dengan beberapa cara, seperti komunikasi yang terjadi antara bapak dan anak, dokter dan pasien, guru dan murid. Jadi, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi yang berlangsung antara dua atau beberapa orang yang terjadi pertukaran pesan baik verbal atau nonverbal.

### 2.2 Efektivitas Komunikasi Interpersonal

DeVito (2014) menjelaskan bahwa, untuk mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif, manusia harus menguasai sepuluh sikap berikut.

- a. Perhatian Penuh (*mindfulness*). Untuk menerapkan keterampilan interpersonal secara tepat dan efektif, manusia perlu memperhatikan situasi komunikasi yang dihadapi, pilihan komunikasi yang ada, dan alasan mengapa satu pilihan cenderung terbukti lebih baik daripada yang lain. Perhatian adalah keadaan kesadaran mental. Dalam keadaan sadar, manusia akan menyadari alasan pemikirannya dan berkomunikasi dengan cara tertentu.
- b. Kepekaan Budaya (*cultural sensitivity*). Kepekaan budaya adalah sikap dan cara berperilaku manusia menyadari dan mengakui perbedaan budaya. Tanpa kepekaan budaya, tidak ada komunikasi interpersonal yang efektif antara orang-orang yang berbeda jenis kelamin, ras, dan kewarganegaraan.
- c. Berorientasi ke Liyan (*other-orientation*). Komunikasi interpersonal seseorang akan semakin efektif sesuai dengan caranya memandang lawan tuturnya. Hal ini melibatkan ketertarikan dan perhatian pada orang lain dan ketertarikan yang tulus pada apa yang dikatakan oleh orang lain.
- d. Keterbukaan (*openness*). Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal adalah kesediaan seseorang untuk mengungkapkan informasi tentang diri sendiri sesuai dengan kebutuhan. Keterbukaan juga mencakup keinginan untuk mendengarkan secara terbuka dan bereaksi jujur terhadap pesan orang lain.
- e. Metakomunikasi (*metacommunication*). Tanpa disadari, metakomunikasi terjadi dalam komunikasi sehari-hari. Dalam komunikasi, metakomunikasi adalah berkomunikasi tentang komunikasi. Sebagai contoh, seseorang berbincang dengan pasangannya dan berkata "Aku suka saat kamu berkata bahwa kamu cinta aku". Sesungguhnya, perkataan itu adalah bentuk metakomunikasi.

- f. Kebersamaan (*immediacy*). Artinya, tercipta suasana kebersamaan antara pembicara dan pendengar. Ketika berkomunikasi dengan sikap kebersamaan, pembicara menyampaikan rasa ketertarikan dan perhatian, keinginan dan daya tarik kepada pendengar.
- g. Fleksibilitas (*flexibility*). Dalam komunikasi interpersonal, fleksibilitas mempunyai arti kualitas berpikir dan berperilaku dalam situasi komunikasi. Fleksibilitas penting pada saat mengomunikasikan perasaan, entah positif atau negatif. Alasannya, ketika gairah emosional menurun, pembicara cenderung melupakan beragam pilihan komunikasi yang dimilikinya. Semakin besar fleksibilitas pembicara, semakin besar kemungkinan baginya untuk melihat beragam pilihan untuk berkomunikasi dalam situasi apa pun.
- h. Sikap Ekspresif (*expressiveness*). Dalam berkomunikasi, yang dimaksud dengan sikap ekspresif adalah kemampuan untuk terlibat dalam proses komunikasi. Selain itu, pembicara juga bertanggung jawab atas apa yang disampaikan dan dipikirkannya, merangsang lawan bicara untuk berani terbuka, dan memberikan umpan balik secara tepat.
- i. Empati (*empathy*). Artinya, ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Dengan berempati, seseorang dapat memahami baik secara emosi maupun intelektual apa yang pernah dialami orang lain. Empati harus diungkapkan agar lawan bicara mengetahuinya sehingga efektivitas komunikasi meningkat.
- j. Kesetaraan (*equality*). Dalam komunikasi interpersonal, istilah kesetaraan mengacu pada sikap atau pendekatan yang memperlakukan setiap orang penting dan vital dalam interaksi. Dalam situasi apa pun, tentu saja akan ada beberapa ketidaksetaraan, satu orang akan lebih tinggi dalam hierarki organisasi atau lebih berpengetahuan. Terlepas dari kenyataan itu, sikap superior harus dihindari. Komunikasi interpersonal akan lebih efektif apabila terjadi dalam suasana kesetaraan.

### 2.3 Pesan Verbal dan Nonverbal

Interaksi dalam komunikasi melibatkan pesan verbal dan nonverbal. Menurut Cangara (2000), pesan verbal dalam penyampaian menggunakan bahasa, artinya menggunakan seperangkat kata-kata yang telah disusun secara berstruktur sehingga menjadi himpunan kalimat yang mengandung arti. Sebaliknya, pesan nonverbal disampaikan melalui sikap, seperti kontak mata, nada suara, postur tubuh, kiasan, posisi tangan dan kaki, gaya berpakaian, jarak antara orang (Ross dan Dewdney 1998).

Lebih lanjut, Ross dan Dewdney membagi berbagai perilaku nonverbal sebagai berikut.

- a. Kinesik (*kinesics*). Cara menggunakan tubuh, kepala, lengan, dan kaki, serta ekspresi wajah, postur tubuh, dan gerakan.
- b. Proksemik (*proxemics*). Cara menggunakan ruang interpersonal, yaitu jarak berdiri dari lawan bicara dan orientasi tubuh.
- c. Vokalik (*vocalics*). Cara mengatakan sesuatu (nada, tingkat suara, kenyaringan, dan perubahan ucapan)
- d. Kronemik (*chronemics*). Cara melakukan pertukaran verbal, yaitu ketepatan waktu, durasi, dan urgensi.
- e. Tampilan Fisik (*physical appearances*). Cara melihat tipe tubuh, pakaian, rambut dan warna kulit, dandanan, aksesoris, dan kosmetik.

Bahasa atau pesan verbal menjadi alat yang sangat penting dalam memahami lingkungan. Melalui bahasa, manusia dapat mengetahui sikap, perilaku, dan pandangan suatu bangsa. Sementara itu, isyarat

nonverbal menyampaikan makna dan emosi yang memperkuat atau bertentangan dengan pesan verbal. Jadi, pesan verbal dan nonverbal saling berkaitan dan terlibat dalam segala situasi komunikasi.

## 2.4 Pustakawan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 8, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi, yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Dalam *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto (1994)* dijelaskan bahwa pustakawan adalah perantara aktif antara pemustaka dan sumber daya sehingga pendidikan profesional dan berkelanjutan yang dimiliki pustakawan sangat diperlukan untuk memastikan layanan yang memadai.

Perpustakaan umum adalah pelayanan yang ditujukan untuk anggota masyarakat yang memiliki kebutuhan bervariasi dan berubah. Pustakawan perpustakaan umum dituntut untuk memiliki berbagai keterampilan dan kualitas, termasuk keterampilan interpersonal, kesadaran sosial, kerja sama tim, dan kepemimpinan serta kompetensi dalam praktik dan prosedur organisasi (*The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development 2001*). IFLA juga menjelaskan bahwa kompetensi yang dibutuhkan pustakawan perpustakaan umum sebagai berikut.

- a. Kemampuan untuk berkomunikasi secara positif dengan orang lain.
- b. Kemampuan untuk memahami kebutuhan pemustaka.
- c. Kemampuan untuk bekerja sama dengan individu dan kelompok di masyarakat.
- d. Pengetahuan dan pemahaman akan keanekaragaman budaya.
- e. Pengetahuan tentang materi yang membentuk koleksi perpustakaan dan cara mengaksesnya.
- f. Pemahaman tentang dan simpati pada prinsip layanan publik.
- g. Kemampuan untuk bekerja dengan orang lain dalam menyediakan layanan perpustakaan yang efektif.
- h. Keterampilan organisasi, dengan fleksibilitas untuk mengidentifikasi dan menerapkan perubahan.
- i. Imajinasi, visi, dan keterbukaan terhadap gagasan dan praktik baru.
- j. Kesiapan untuk mengubah metode kerja untuk memenuhi situasi baru.
- k. Pengetahuan tentang teknologi informasi dan komunikasi.

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian kualitatif adalah sarana untuk mengeksplorasi dan memahami makna dari suatu individu atau kelompok yang dianggap sebagai suatu masalah sosial (Creswell 2014). Sementara itu, studi kasus merupakan penelitian empiris yang menyelidiki fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan yang nyata sehingga batasan antara suatu fenomena dan konteks yang tidak jelas terlihat dan beberapa bukti yang ada digunakan (Wahyuni 2012). Pemilihan informan merupakan tindakan yang utama dalam proses penelitian dan merupakan pertimbangan untuk pengumpulan data. Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan yang sengaja mencari peserta dengan karakter tertentu, sesuai dengan kebutuhan untuk mengembangkan analisis dan memunculkan teori (Morse 2004).

Adapun kriteria informan pustakawan adalah mereka yang bekerja di bagian layanan sirkulasi minimal satu tahun, berlatar pendidikan sarjana ilmu perpustakaan, berusia di bawah 30 tahun. Sementara itu, kriteria untuk pemustaka adalah pengunjung Perpustakaan Umum Kota Depok dengan rentang usia dari 16 tahun sampai dengan 35 tahun dan latar belakang yang berbeda. Berdasarkan kriteria itu, informan dalam penelitian ini adalah 2 orang pustakawan sirkulasi dan 6 pemustaka yang berstatus pelajar SMA 2 orang, mahasiswa 2 orang, dan karyawan 2 orang. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan menggunakan wawancara mendalam dan observasi. Kemudian data yang diperoleh dianalisis dan diinterpretasi.

## 4. Analisis dan Interpretasi Data

### 4.1 Deskripsi Informan

Informan dalam penelitian ini ialah 2 pustakawan layanan sirkulasi dan 6 pemustaka perpustakaan yang terbagi dalam tiga jenis latar belakang, sebagaimana dijelaskan di atas. Pemilihan informan berdasarkan perbedaan gender dan latar belakang bertujuan untuk mengetahui sikap komunikasi pustakawan terhadap setiap informan. Informan pertama adalah Bunga, pustakawan layanan sirkulasi yang telah bekerja lebih dari dua tahun di Perpustakaan Umum Kota Depok. Bunga yang berusia 26 tahun merupakan warga Depok dan memperoleh gelar sarjana di Universitas Indonesia Program Studi Ilmu Perpustakaan. Informan kedua adalah Mawar, pustakawan pelayanan sirkulasi berumur 26 tahun. Mawar yang tinggal di Cilandak, Jakarta Selatan ini menyandang gelar Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Mawar telah bekerja sebagai pustakawan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Depok selama dua tahun.

Informan ketiga adalah Melati, seorang mahasiswi berusia 24 tahun. Melati berkuliah di Universitas Pancasila jurusan Teknik Sipil angkatan 2013. Melati yang tinggal di Depok sedang menyusun skripsi dan baru sebulan menjadi anggota Perpustakaan Umum Kota Depok. Informan keempat adalah Budi, pelajar SMA kelas 3 yang berusia 18 tahun. Budi yang tinggal di Citayem, Depok, baru dua bulan menjadi anggota Perpustakaan Umum Kota Depok. Informan kelima adalah Ayu, ibu dengan dua anak yang sudah tiga tahun menjadi anggota Perpustakaan Umum Kota Depok. Ayu yang berusia 32 tahun mengaku sebagai PNS yang sedang menjalani kuliah S-2 di Yogyakarta. Ayu berasal dari Purwokerto dan sudah menetap di Depok, berpendidikan pendidikan S-1 Ilmu Komputer. Informan keenam adalah Sarah, yang berusia 17 tahun, siswi kelas 2 di salah satu SMA Swasta di Depok. Sarah yang merupakan warga Depok baru 3 bulan menjadi anggota Perpustakaan Umum Kota Depok. Informan ketujuh adalah Riko, mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Depok semester 7. labukan anggota Perpustakaan Umum Kota Depok, hanya pemustaka yang baru tiga kali berkunjung. Riko yang berusia 25 tahun merupakan warga keturunan Medan yang tinggal di Sawangan, Depok. Informan kedelapan adalah Shinta, pegawai swasta berusia 26 tahun. Shinta mengaku bukan anggota Perpustakaan Umum Kota Depok, hanya beberapa kali mengunjungi perpustakaan. Shinta yang tinggal di Depok Timur berlatar pendidikan S-1 manajemen, Universitas Swasta di Jakarta.

### 4.2 Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan

Analisis komunikasi interpersonal pustakawan dan pemustaka dikaitkan dengan kriteria yang dijelaskan oleh DeVito (2014) yang menyatakan bahwa, untuk mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif, harus memiliki sepuluh sikap, yaitu perhatian penuh (*mindfulness*); sensitivitas budaya (*cultural sensitivity*); berorientasi kepada orang lain (*other-orientation*); keterbukaan (*openness*); metakomunikasi

(*metacommunication*); kebersamaan (*immediacy*); fleksibilitas (*flexibility*); ekspresif (*expresiveness*); empati (*empathy*); dan kesetaraan (*equality*).

a. Perhatian Penuh (*Mindfulness*)

Dalam melayani pengguna perpustakaan yang beranekaragam, informan menyatakan bahwa ia menyadari dan memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai pustakawan: bahwa pekerjaan pustakawan adalah pekerjaan jasa dan berusaha memberikan layanan yang terbaik. Menurut DeVito (2014), untuk memiliki kesadaran, seseorang harus memiliki kriteria, di antaranya adalah mengategorikan berdasarkan peran, terbuka terhadap informasi dan pandangan yang baru, berhati-hati dalam mengandalkan kesan pertama yang kuat, dan berpikir sebelum bertindak.

Berdasarkan wawancara dengan informan, diketahui bahwa Perpustakaan Umum Kota Depok terus berusaha meningkatkan pelayanan dan keramahan kepada para pemustakanya. Salah satu usaha yang dilakukan adalah memberikan layanan yang terbaik dengan meningkatkan keramahan pustakawan terhadap pemustaka. Perpustakaan Umum Kota Depok, ingin mengubah citra diri pustakawan yang selama ini dipersepsikan sebagai sosok yang pendiam, kaku, dan tidak ramah.

Sebagai pustakawan, informan menyadari bahwa ia harus memberikan layanan yang terbaik bagi pemustakanya karena fokus utama dalam kegiatan perpustakaan adalah pemustaka. Segala aktivitas di perpustakaan berorientasi kepada kepuasan pemustaka, yaitu memperoleh apa yang diharapkan dari tujuannya berkunjung ke perpustakaan. Sikap pustakawan yang melayani dengan ramah dan tidak *jutek* merupakan salah satu perilaku nonverbal kinesik yang diungkapkan oleh Ross dan Dewdney (1998): perilaku ini tercermin dari cara mengungkapkan pesan menggunakan tubuh, kepala, lengan, kaki, ekspresi wajah, postur tubuh, dan gerakan. Cara pustakawan melayani dengan menggunakan komunikasi baik verbal maupun nonverbal akan berpengaruh pada kepuasan pemustaka.

Di Perpustakaan Umum Kota Depok, para pustakawan menyadari bahwa kegiatan komunikasi sangat penting bagi pustakawan pelayanan sirkulasi. Pustakawan merupakan ujung tombak pelayanan dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada pemustakanya (Lestari 2015). Apabila pelayanan dari pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Depok kepada pemustakanya baik, tentu akan menambah citra positif pustakawan itu sendiri dan Perpustakaan Umum Kota Depok pada umumnya. Citra diri muncul karena pengalaman berkomunikasi, dalam hal ini kesan yang didapatkan pemustaka pada saat berinteraksi dapat memengaruhi nilai positif pustakawan itu.

Menurut DeVito (2014), untuk menerapkan keterampilan interpersonal secara tepat dan efektif, manusia perlu memperhatikan situasi komunikasi yang dihadapi, pilihan komunikasi yang ada, dan alasan mengapa satu pilihan cenderung terbukti lebih baik daripada yang lain. Perhatian adalah keadaan kesadaran mental. Dalam keadaan sadar, manusia sadar akan alasan pemikiran dan komunikasi dengan cara tertentu. Dalam menciptakan pelayanan yang optimal, pustakawan wajib mengembangkan sikap penuh perhatian (*mindfulness*) kepada pemustakanya. Itulah salah satu sikap profesional seorang pustakawan karena yang dihadapi pustakawan adalah manusia yang senantiasa memerlukan perhatian orang lain dalam memenuhi segala kebutuhan informasi yang dicarinya. Meskipun pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Depok belum sepenuhnya menerapkan orientasi kepada pemustaka (*users oriented*), mereka yang bertugas di pelayanan sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok telah berusaha mengembangkan salah satu sikap profesional, dengan memberikan perhatian penuh kepada pemustaka yang mengalami kesulitan.

b. Sensitivitas Budaya (*Cultural Sensitivity*)

Pustakawan merupakan fasilitator utama yang memiliki berbagai pengetahuan dengan mengembangkan budaya dan memelihara infrastruktur yang diperlukan dalam melayani pemustaka yang beragam. Menurut

DeVito (2014), sensitivitas budaya adalah sikap dan cara untuk berperilaku secara sadar dan mengakui perbedaan budaya. Tanpa sensitivitas budaya, tidak ada komunikasi interpersonal yang efektif di antara orang-orang yang berbeda gender atau ras. Dalam memberikan layanan di perpustakaan, pustakawan berinteraksi dengan pemustaka yang mempunyai latar belakang berbeda-beda dan pustakawan dituntut untuk dapat beradaptasi dan berkomunikasi dengan berbagai macam pemustaka. Ketika sedang melakukan pengamatan dan berbincang dengan pustakawan Perpustakaan Umum Kota Depok, kemudian datang pemustaka (dari fisik terlihat sebagai keturunan Tionghoa) yang terlihat kebingungan mencari buku, kemudian menghampiri pustakawan, dengan sikap ramah pustakawan mengarahkannya untuk mencari buku dengan menggunakan OPAC. Terlihat bagaimana pustakawan mengarahkan dan mengajarkan cara menggunakan OPAC dan, setelah itu, cara mencari buku di rak dengan nomor panggil yang sudah didapat dari OPAC.

Dari hasil pengamatan, dapat diidentifikasi bahwa pustakawan Perpustakaan Umum Kota Depok melayani pemustaka tanpa memandang ras, gender, atau latar belakangnya. Pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Depok menggunakan bahasa Indonesia dalam melayani pemustakanya. Walaupun bukan ragam formal, bahasanya cukup dimengerti oleh pemustaka dari berbagai latar belakang budaya. Dalam melayani pemustaka, pustakawan akan menemukan berbagai macam karakter dan kepribadian pemustaka sehingga wajib mengembangkan kemampuan berkomunikasi dengan baik secara interpersonal. Pustakawan harus mampu menempatkan diri sebagai pelayan publik yang menunjukkan sikap kooperatif dengan membimbing para pemustaka serta berdiskusi melalui interaksi interpersonal.

c. Orientasi kepada orang lain (*Other-orientation*)

Indikator pelayanan perpustakaan yang baik pada saat ini adalah kemampuan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pemustakanya. Salah satu cara pustakawan untuk mengetahui kebutuhan pemustakanya adalah dengan berkomunikasi dengannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diketahui bahwa komunikasi antara pustakawan dan pemustaka di pelayanan sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok cenderung terjadi apabila pemustaka bertanya kepada pustakawan. Pustakawan pun merespon dengan cepat apa yang ditanyakan oleh pemustaka. Namun, akan lebih baik apabila pustakawan lebih proaktif datang dan menghampiri pemustaka dan bertanya apakah memerlukan bantuan. Cara itu tentu sudah memenuhi salah satu kompetensi yang dibutuhkan pustakawan di perpustakaan sesuai dengan standar dari *The Public Library Service: IFLA* (2001), yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan observasi di lapangan tampak bahwa pustakawan kurang proaktif dalam melayani pemustaka. Hal ini terlihat ketika terdapat salah satu siswa sebagai pengguna yang mengalami kesulitan, tetapi tidak diketahui oleh pustakawan sehingga pengguna harus aktif bertanya kepada pustakawan. Penyebabnya adalah jumlah pustakawan yang masih minim dibandingkan jumlah pengguna perpustakaan. Terlepas dari pustakawan kurang proaktif di Perpustakaan Umum Kota Depok, pemustaka merasakan pustakawan sudah cukup membantu ketika menemukan hambatan.

Sebagai komitmen dari Perpustakaan Umum Kota Depok yang berupaya meningkatkan pelayanan dan keramahan kepada semua anggotanya, keterampilan berkomunikasi menjadi prioritas utama. Pustakawan menyadari bahwa bimbingan diberikan apabila ada pemustaka yang kebingungan karena pertama kali datang ke perpustakaan dan tidak mengetahui cara memanfaatkan fasilitas penelusuran informasi yang ada di Perpustakaan Umum Kota Depok. Memang layanan mereka sudah cukup baik, tetapi akan lebih baik lagi apabila pustakawan lebih proaktif dan berinisiatif untuk menanyakan kepada pemustaka sebelum mereka mengalami kesulitan. Pasal 14 dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, khususnya tentang pelayanan jasa perpustakaan, menyebutkan bahwa pelayanan perpustakaan



dilakukan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Depok sudah seharusnya mengawali komunikasi dengan sikap yang positif dan menganggap pemustaka sebagai individu penting yang harus diperlakukan dan diperhatikan dengan baik. Sebaiknya pustakawan menyapa pengunjung dengan senyuman dan perkataan yang baik sehingga membuat pemustaka merasa dihargai.

d. Keterbukaan (*Openness*)

DeVito (2014) mengungkapkan bahwa keterbukaan dalam komunikasi interpersonal adalah kesediaan seseorang untuk mengungkapkan informasi tentang diri sendiri sesuai dengan kebutuhan. Keterbukaan juga mencakup keinginan untuk mendengarkan secara terbuka dan bereaksi jujur terhadap pesan orang lain. Sikap terbuka terhadap lawan bicara sangat berpengaruh di dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif antara pustakawan dan pemustaka. Perpustakaan dapat dikatakan baik apabila berhasil memberikan informasi yang dibutuhkan pemustakanya, maka Perpustakaan Umum Kota Depok, dalam hal ini pustakawan, harus bersikap terbuka: mempelajari perilaku pencari informasi di Perpustakaan Umum Kota Depok. Hal ini sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan pustakawan perpustakaan umum menurut IFLA, yaitu imajinasi, visi, dan keterbukaan terhadap gagasan dan praktik baru serta kemampuan untuk bekerja dengan orang lain dalam menyediakan layanan perpustakaan yang efektif.

e. Metakomunikasi (*Metacommunication*)

Tanpa disadari, metakomunikasi terjadi dalam komunikasi sehari-hari. Dalam komunikasi, metakomunikasi adalah berkomunikasi tentang komunikasi (DeVito 2014). Baik pesan verbal dan nonverbal. Dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, ditemukan komunikasi yang disampaikan dalam bentuk verbal dan nonverbal. Komunikasi dalam bentuk nonverbal di antaranya adalah melalui kias (*gesture*) pustakawan ketika melayani pemustaka yang kebingungan. Sikap nonverbal seperti senyuman mungkin terlihat sepele, tetapi berdampak besar pada pemustaka karena ia merasa dihargai ketika berkomunikasi dengan pustakawan. Pesan nonverbal merupakan fungsi metakomunikasi yang dibutuhkan untuk mencapai komunikasi yang berkualitas. Pesan metakomunikasi berfungsi untuk menjelaskan maksud dengan informasi tambahan yang diberikan.

f. Kebersamaan (*Immediacy*)

Pustakawan sebagai seorang profesional harus dapat mengembangkan potensi diri guna melayani pemustaka yang beragam pada zaman yang terus berkembang. Pengembangan diri dapat berjalan dengan baik apabila pustakawan mampu menjalin komunikasi yang efektif. Dengan berkomunikasi, pustakawan dapat memengaruhi orang lain dan dapat menjalin kerja sama. Dalam melayani pemustaka, pustakawan tidak bekerja sendiri, tetapi dalam tim kerja yang sudah ditetapkan. Menurut informan, seseorang tidak akan dapat memengaruhi orang lain apabila tidak memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik. Dengan berinteraksi dan berkomunikasi dengan pemustaka dan pengelola lain di perpustakaan, akan terjalin hubungan yang harmonis antara pemustaka, pustakawan, dan pengelola perpustakaan.

Seperti yang disampaikan DeVito (2014), tercipta suasana kebersamaan antara pembicara dan pendengar ketika pembicara berkomunikasi dengan sikap kebersamaan. Artinya, pembicara itu menyampaikan rasa ketertarikan dan perhatian, keinginan dan daya tarik kepada pendengar. Sikap ramah dari pustakawan membuat pemustaka merasa nyaman dan tidak segan bertanya kepada pustakawan. Ketika pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka, tercipta kebersamaan antara pembicara dan pendengar yang terlihat dari keramahan yang ditunjukkan oleh pustakawan dalam membantu kesulitan pemustaka. Pustakawan juga memfokuskan pada pertanyaan dan kebutuhan pemustaka untuk kemudian memberikan umpan balik (*feedback*) verbal dan nonverbal yang tepat, seperti dengan menanyakan kembali kepada pemustaka apa lagi yang perlu dibantu oleh pustakawan.

g. *Fleksibilitas (Flexibility)*

Dalam komunikasi interpersonal, fleksibilitas mempunyai arti kualitas berpikir dan berperilaku dalam situasi komunikasi. Fleksibilitas penting pada saat mengomunikasikan perasaan, apakah itu positif atau negatif karena, ketika gairah emosional menurun, pembicara cenderung melupakan beragam pilihan komunikasi yang dimilikinya (DeVito 2014). Semakin besar fleksibilitas pembicara, semakin besar kemungkinan pembicara itu untuk melihat beragam pilihan yang dimiliki untuk berkomunikasi dalam situasi apa pun. Berdasarkan keterangan para informan, didapati fakta bahwa para informan pustakawan merupakan figur yang fleksibel, artinya mampu mengomunikasikan perasaan dalam situasi komunikasi apa pun dengan pemustaka. Terlepas dari permasalahan yang dialami oleh pustakawan itu sendiri, mereka lebih fleksibel ketika bertemu dengan pemustakanya, pustakawan tetap bersikap profesional dan dengan sigap membantu apa pun yang dibutuhkan oleh pemustakanya. Para pustakawan di layanan sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok menyadari bahwa mereka berfungsi membantu orang lain dalam interaksi personal di perpustakaan.

Menurut penuturan salah seorang informan pengguna, ia pernah ditegur oleh pustakawan karena telah melanggar aturan dengan membawa makanan. Teguran yang disampaikan cukup ramah dan sopan walaupun mungkin pustakawan itu kesal karena masih ada yang melanggar aturan di Perpustakaan Umum Kota Depok. Namun, pustakawan tetap berusaha bersikap baik dengan menegur pemustaka yang melanggar aturan dengan ramah dan sopan, serta tidak mengeluarkan kata-kata yang kasar, sehingga pemustaka juga tidak merasa dihakimi karena telah berbuat salah. Sikap pustakawan itu telah sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan pustakawan perpustakaan umum menurut standar IFLA/UNESCO *Guidelines for Development* (2001), yaitu kemampuan untuk berkomunikasi secara positif dengan orang lain serta pemahaman dan simpati dengan prinsip layanan publik.

Pustakawan tetap berusaha bersikap suportif walaupun sedang memiliki masalah pribadi. Sikap itu dimaksudkan untuk menciptakan suasana yang nyaman, yang fleksibel dan membantu para pemustaka melalui komunikasi interpersonal. Meskipun sedang memiliki masalah, pustakawan akan tetap dapat melayani pemustaka dengan baik dan sopan. Komunikasi interpersonal yang efektif menciptakan keberhasilan pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Depok sehingga pemustaka yang datang ke perpustakaan tidak merasa diawasi oleh pustakawan dan ingin kembali lagi ke perpustakaan.

h. *Ekspresif (Expresiveness)*

DeVito (2014) mengungkapkan bahwa dalam berkomunikasi, yang dimaksud dengan sikap ekspresif adalah kemampuan untuk terlibat dalam proses komunikasi. Selain itu, pembicara juga bertanggung jawab atas apa yang disampaikan dan dipikirkan, merangsang lawan bicara untuk berani terbuka, dan memberikan feedback secara tepat. Berbagai perasaan itu dikomunikasikan baik secara verbal maupun nonverbal. Dalam proses komunikasi antara pemustaka dan pustakawan, terkadang ditemukan sikap unik pemustaka sehingga pustakawan harus dapat menangani sikap pemustaka itu dengan sebaik mungkin. Seperti yang diungkapkan oleh pustakawan, untuk menyampaikan pesan, mereka langsung menegur atau berkomunikasi aktif dengan pemustaka, misalnya menanyakan keperluan pemustaka untuk kemudian dibimbing sesuai dengan kebutuhan yang diinginkannya. Para pustakawan di layanan sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok cenderung ekspresif, dengan menggunakan kiasan dan bahasa. Mereka juga memberikan umpan balik verbal dan nonverbal apabila pemustaka mulai kebingungan dan umpan balik inilah yang membuat pemustaka merasa puas. Sikap positif itulah yang diharapkan oleh pemustaka dari pustakawan di pelayanan sirkulasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pustakawan dan pemustaka, diketahui bahwa sikap terbuka pustakawan, yang dilihat dari aspek kesediaan pustakawan untuk berbagi informasi dengan

senang hati, sesungguhnya telah dilaksanakan dengan cukup baik. Namun, pada prinsipnya, pemustaka yang harus lebih aktif bertanya kepada pustakawan apabila mengalami kesulitan. Pustakawan sebaiknya cepat tanggap akan kesulitan yang dialami oleh pemustaka, dengan memperhatikan ekspresi wajah dan gerak gerik kebingungan dari pemustaka, tanpa menunggu pemustaka itu bertanya. Dengan demikian, hubungan timbal balik dan komunikasi interpersonal akan terjalin antara pustakawan dan pemustaka.

i. Empati (*Empathy*)

Pemustaka berkunjung ke perpustakaan dengan beragam maksud dan tujuan. Untuk dapat menciptakan pelayanan yang baik dan efektif, pustakawan dituntut untuk memahami apa yang diinginkan pemustaka. Sikap empati sangat penting bagi pustakawan, dengan berempati pustakawan menunjukkan sikap pengertian dan merasakan serta terlibat secara psikologis sehingga dapat melihat dari sudut pandang pemustaka. Ketika berhasil mengetahui kondisi pemustaka, pustakawan dapat memahami dan dengan mudah membantu pemustaka sesuai dengan kebutuhannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diketahui bahwa pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Depok memiliki rasa empati yang cukup besar kepada para pemustaka dilihat dari segi pemahaman pustakawan tentang kebutuhan pemustaka. Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka apabila ada inisiatif dari pemustaka itu sendiri untuk bertanya kepada pustakawan. Pustakawan beranggapan bahwa sudah mengetahui cara mencari buku tanpa bantuan pustakawan. Walaupun pemustaka juga menyadari bahwa tidak semua informasi yang diinginkan didapatkan, kenyamanan sudah cukup dirasakan oleh para pemustaka.

Seperti yang dijelaskan DeVito (2014), empati adalah ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Dengan berempati, seseorang dapat memahami baik secara emosional maupun intelektual apa yang pernah dialami orang lain. Empati harus diekspresikan agar lawan bicara mengetahui sehingga bisa meningkatkan efektivitas komunikasi. Pustakawan seharusnya dapat berempati terhadap pemustaka, dalam hal ini pencarian informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka itu. Pustakawan yang berempati akan membantu pemustaka dan melayani dengan baik apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.

j. Kesetaraan (*Equality*)

Perpustakaan umum merupakan tempat layanan publik yang dikunjungi oleh berbagai orang dengan karakter dan latar belakang yang berbeda-beda. Untuk menciptakan layanan yang baik, pustakawan sebagai pekerja profesional dituntut untuk dapat memahami pemustaka perpustakaan yang beragam dari segi karakter, fisik, latar belakang, ataupun tujuannya berkunjung ke perpustakaan. Salah satu informan pustakawan menyatakan bahwa sebagai pustakawan profesional harus dapat memahami bahwa Perpustakaan Umum Kota Depok mempunyai anggota yang memiliki latar belakang dan usia yang berbeda-beda. Ia harus melayani setiap pemustaka tanpa memandang perbedaan. Dari penuturan keenam informan itu yang berusia dan berlatar pendidikan berbeda-beda, dapat diidentifikasi bahwa pustakawan Perpustakaan Umum Kota Depok melayani pemustakanya yang beragam dengan ramah tanpa memandang ras, gender, latar belakang, ataupun kondisi fisik pemustaka. Seperti yang dikatakan DeVito (2014), dalam komunikasi interpersonal, istilah kesetaraan mengacu pada sikap atau pendekatan yang memperlakukan setiap orang penting dan vital dalam interaksi. Dalam situasi apa pun, tentu saja akan ada beberapa ketidaksetaraan, satu orang akan lebih tinggi dalam hierarki organisasi atau lebih berpengetahuan. Terlepas dari kenyataan itu, sikap superior harus dihindari karena komunikasi interpersonal akan lebih efektif apabila terjadi dalam kesetaraan.

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan Perpustakaan Umum Kota Depok dalam melayani pemustakanya sudah baik. Namun, temuan di lapangan juga mengindikasikan bahwa sikap superior yang ditunjukkan oleh pustakawan terhadap pemustaka masih menonjol. Akibatnya, pustakawan menjadi kurang proaktif serta kurang empati dalam melayani pemustaka. Pustakawan melayani pemustaka dengan optimal hanya apabila pemustaka membutuhkan dan menghampiri pustakawan. Pemustaka akan merasa dihargai apabila pustakawan dapat menyambut pemustaka dengan baik dan aktif melayani pemustaka tidak hanya di ruang sirkulasi tetapi juga di ruang koleksi.

### 5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan di atas, peneliti ini perlu mengungkapkan pemikiran berupa saran sehingga akan menjadi masukan dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan pelayanan Perpustakaan Umum Kota Depok. Adapun saran yang diberikan peneliti ini adalah sebagai berikut.

- a. Perpustakaan Umum Kota Depok perlu meningkatkan kemampuan kompetensi komunikasi pustakawannya dengan cara mengikutsertakan pustakawannya dalam diklat, bimbingan teknis, dan lokakarya tentang komunikasi interpersonal. Kemudian, efektivitas implementasi kegiatan ini akan dimonitor serta dievaluasi.
- b. Pimpinan perpustakaan juga perlu memotivasi pustakawannya agar meningkatkan pelayanan kepada para pemustaka dengan cara memberikan kompensasi dan *reward* bagi pustakawan yang berprestasi dan memberikan layanan prima kepada pemustaka. Kompensasi yang diberikan dapat berupa honorarium, perjalanan dinas, ataupun penghargaan lain dan ucapan terima kasih;
- c. Perlu diadakan sesi berbagi (*sharing*) dan pembangunan tim (*team building*) bagi pengelola perpustakaan dan pustakawan agar semakin erat rasa kebersamaan dan kekeluargaan semua pegawai Perpustakaan Umum Kota Depok, dan orientasi kepuasan pemustaka terpenuhi dengan baik.
- d. Dalam menjalankan tugasnya sebagai pustakawan, diharapkan pustakawan Perpustakaan Umum Kota Depok dapat lebih proaktif ketika melayani pemustaka, tidak hanya di ruang sirkulasi tetapi juga di ruang koleksi agar dapat memaksimalkan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kota Depok. Perlu dicatat bahwa pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan memiliki latar belakang, tujuan, sifat, dan karakter yang beragam.

### Daftar Referensi

- Cangara, Hafied. 2000. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Creswell, John W. 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Edisi ke-4. United States of America: SAGE Publications, Inc.
- De Vito, Joseph A. 2014. *The Interpersonal Communication Book*. Edisi ke-13. New York: Harper Collins.
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- IFLA. 2001. *The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. Munchen: IFLA Publications.
- Komariah, Neneng. 2009. Keterampilan Komunikasi Interpersonal bagi Pustakawan. Tesis, Universitas Padjajaran, Bandung.
- Lasa, H.S. 1994. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Lestari, Ema Puji. 2015. Urgensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal bagi Pustakawan. *Pustakaloka* 7, no. 1: 29–42.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ross, Catherine Sheldrick dan Patricia Dewdney. 1998. *Communicating Professionally*. London: Library Association Publishing.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Wahyuni, Sari. 2012. *Qualitative Research Method: Theory and practice*. Jakarta: Salemba Empat.