

URGENSI KEMAMPUNAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL BAGI PUSTAKAWAN

EMA PUJI LESTARI*

ema.pujilestari@gmail.com

Abstract: *To serve, librarian will meet users of many characters and behaviours. If librarians have and able to implement skill of interpersonal communication, it will bear a positive impression from users, he can treat one person with specific treatment, and other person with other treatment, so every users will be satisfied. This article deals with how to increase interpersonal communication skill of librarians, so that they can undergo their activities smoothly.*

Keywords: *librarian, interpersonal communication, library service.*

A. Pendahuluan

Kegiatan komunikasi adalah kegiatan yang paling sering dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh manusia tak lepas dari interaksi dengan manusia lain. Dengan demikian komunikasi merupakan hal yang penting dalam proses interaksi manusia sebagai makhluk sosial. Untuk itu setiap pribadi harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik. Dalam hal ini komunikasi interpersonal merupakan kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki oleh semua orang. Salah satu profesi yang penting, yang sebagian besar aktivitasnya berhadapan langsung dan berkomunikasi dengan orang lain adalah profesi pustakawan. Sebagai seorang profesional yang bertanggungjawab untuk menyediakan akses yang seluas-luasnya pada para pencari informasi, pustakawan dituntut untuk mampu berkomunikasi interpersonal dengan baik dan efektif.¹

* Jurusan Ilmu Perpustakaan, *Interdisciplinary Islamic Studies Program*, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

1 Neneng Komariah, *Keterampilan komunikasi interpersonal bagi Pustakawan*, (Bandung, Universitas Padjajaran, 2009), 1,

Apa yang kita pikirkan ketika mendengar kata pustakawan? Dalam pandangan masyarakat pustakawan masih dianggap sebagai profesi yang tidak berkelas. Dalam buku *Almost Twilight*², digambarkan nyonya Townsent, seorang pustakawan di perpustakaan kota Canbeely adalah sosok kuno, tua, berkacamata tebal dan judes. Kesan yang ditimbulkan tersebut tak lain disebabkan oleh tugas pustakawan yang lebih berorientasi pada hal teknis saja dan jarang berinteraksi dengan orang lain. Hal tersebut mengakibatkan pustakawan selalu terlihat sibuk dengan rutinitas dan kegiatannya sendiri. Dari ilustrasi tersebut dapat ditangkap makna bahwa pustakawan dalam pandangan masyarakat adalah orang yang tertutup dan jarang berinteraksi dengan orang lain. Citra diri tersebut kian melekat apabila pustakawan tidak dapat berkomunikasi dengan baik kepada pemustakanya.

Di perpustakaan kegiatan komunikasi merupakan kegiatan yang sangat penting bagi pustakawan. Pustakawan adalah ujung tombak dalam pelayanan di perpustakaan. Pustakawan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pemustakanya. Apabila pelayanan dari pustakawan kepada pemustakanya baik, tentunya akan menambah citra positif perpustakaan dan tentunya profesi pustakawan. Sebaliknya apabila pelayanan di perpustakaan kurang memuaskan maka akan memperburuk citra diri pustakawan dan perpustakaan. Citra diri tersebut terbentuk karena adanya pengalaman dalam berinteraksi. Dalam hal ini kesan yang didapatkan pemustaka saat berinteraksi dengan pustakawan dapat mempengaruhi citra diri pustakawan.

Dalam melayani pemustaka, pustakawan akan menjumpai berbagai macam karakter dan kepribadian pemustaka. Untuk menghadapi hal ini pustakawan perlu mengembangkan kemampuan dalam berkomunikasi secara interpersonal dengan pemustakanya. Hal tersebut bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka.

Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh manusia agar dia dapat menjalani semua aktifitasnya dengan lancar. Terutama ketika seseorang melakukan aktifitas dalam situasi yang formal, misal dalam lingkungan kerja.

2. Nooey Moore, *Almost Twilight*, (Laksana: Yogyakarta, 2011), 209.

Lebih penting lagi ketika aktivitas kerja seseorang adalah berhadapan langsung dengan orang lain dimana sebagian besar kegiatannya merupakan kegiatan komunikasi interpersonal.³

Dari apa yang telah dikemukakan diatas, maka terlihat begitu pentingnya kemampuan berkomunikasi secara interpersonal bagi seorang pustakawan. Untuk menjadi pustakawan yang handal dibutuhkan penguasaan ilmu perpustakaan dan juga keterampilan dalam berkomunikasi dengan pemustaka, khususnya komunikasi interpersonal. Hal ini menjadi bahasan yang menarik untuk dikaji lebih dalam. Artikel ini akan mengkaji keterampilan komunikasi interpersonal yang harus dimiliki oleh pustakawan yang berimbas pada peningkatan citra diri pustakawan dimata masyarakat.

B. Citra Diri dan Komunikasi Interpersonal

1. Citra Diri

Citra diri dapat terlihat dari sikap dan perilaku seseorang yakni ketika berada dalam interaksi sosial. Ada mekanisme mental yang mengevaluasi, membentuk pandangan, mewarnai perasaan dan akan ikut menentukan kecenderungan perilaku kita terhadap manusia atau sesuatu yang sedang dihadapi, bahkan terhadap dirinya sendiri⁴. Dari definisi diatas maka untuk melihat bagaimana citra diri seseorang dapat dilihat dari dua aspek yakni sikap dan perilaku.

Sikap adalah cara seseorang menerima atau menolak sesuatu yang didasarkan pada cara dia memberikan penilaian terhadap objek tertentu yang berguna ataupun tidak bagi dirinya⁵. Sikap juga dapat diartikan kecenderungan memberi respon baik positif maupun negatif terhadap orang, benda ataupun situasi tertentu⁶. Dengan kata lain sikap seseorang dapat timbul sebagai hasil dari respon terhadap objek sikap. Apabila objek sikap tersebut tidak disukai, maka akan memberikan respon negatif dan Individu cenderung akan menjauhi objek. Dan begitupun sebaliknya, apabila objek sikap disenangi maka

3 Nenang Komariah, *Ketrampilan...*, 2

4 Risty Prasetyawati, *Implementasi Social Skills Pemustaka di Perpustakaan STIKES A. Yani Yogyakarta* (Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, 2011), 19.

5 Lusi Nurhayati, *Psikologi Anak*, (Jakarta: Indeks, 2008), 61.

6 Kartini Kartono, *Psikologi Sosial untuk Manajemen, Perusahaan dan Industri* (Jakarta: Rajawali, 1991), 309.

respon yang ditunjukkan akan positif dan individu akan mendekati objek sikap. Sedangkan perilaku dapat diartikan dorongan yang ada dalam diri manusia, sedangkan dorongan yang ada dalam diri manusia merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan yang harus terpuaskan dalam diri manusia.⁷

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal disebut pula komunikasi antar pribadi. Komunikasi interpersonal merupakan interaksi tatap muka antara dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.⁸ Pendapat lain menyebutkan bahwa 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 nonverbal⁹. Sedangkan menurut Onong Uchjana, komunikasi interpersonal adalah komunikasi persona dengan tatap muka berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi.¹⁰

Dengan demikian, dari beberapa pengertian komunikasi interpersonal tersebut dapat diketahui bahwa karakteristik komunikasi interpersonal adalah terjadi diantara dua orang yang memiliki hubungan yang jelas, berlangsung secara tatap muka, bersifat interaktif dimana para pelaku komunikasi dapat saling berinteraksi satu sama lain.

Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut De Vito sebagaimana dikutip dari Neneng Komariah tujuan dari komunikasi interpersonal meliputi lima hal yakni¹¹:

- a. Untuk belajar tentang diri sendiri, tentang orang lain, bahkan tentang dunia.

7 Heri Purwanto, *Pengantar Perilaku Manusia untuk Keperawatan*, (Jakarta: ECG, 1998), 10.
8 Agus M. Hardjana, *Komunikasi Intrapribadi dan Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Kanisius, 2003), 85.
9 Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005), 73.
10 Onong Uchjana Effendi, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1995), 38.
11 Neneng Komariah, *Keterampilan...*, 5-6.

- b. Untuk berhubungan dengan orang lain dan untuk membangun suatu ikatan (*relationship*).
- c. Untuk memengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Dalam hal ini kegiatan komunikasi ditujukan untuk memengaruhi atau membujuk agar orang lain memiliki sikap, pendapat dan atau perilaku yang sesuai dengan tujuan kita.
- d. Untuk hiburan atau menenangkan diri sendiri dan,
- e. Untuk membantu orang lain.

Dari tujuan dari komunikasi interpersonal diatas maka dapat betapa pentingnya peran komunikasi interpersonal dalam kehidupan kita.

Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Menurut Yoseph De Vito dalam bukunya yang berjudul *The Interpersonal Communication Book* yang telah dikutip oleh H.A.W Widjaja berpendapat bahwa karakteristik efektifitas komunikasi antar pribadi dapat dilihat dari dua perspektif yakni¹²:

1. Perspektif Humanistik: meliputi keterbukaan, perilaku suportif, perilaku positif, empati dan kesamaan. Adapun penjelasan dari kelima hal diatas adalah sebagai berikut:
 - a. Keterbukaan adalah bahwa komunikasi interpersonal akan efektif apabila terdapat keinginan untuk membuka diri terhadap lawan bicara kita, keinginan untuk bereaksi dengan jujur pada pesan yang disampaikan oleh lawan bicara kita, keinginan untuk menghargai bahwa perasaan dan pemikiran yang disampaikan selama proses komunikasi berlangsung adalah kepunyaan kita sendiri.
 - b. Perilaku suportif: adalah komunikasi interpersonal akan efektif apabila tercipta suasana yang mendukung. Nuansa dukungan akan tercipta apabila proses komunikasi bersifat deskriptif dan tidak evaluatif, serta lebih fleksibel dan tidak kaku. Jadi dalam proses penyampaian pesan gunakanlah kata-kata atau kalimat yang deskriptif dan tidak memberikan penilaian, kemudian tunjukkan bahwa masingmasing pelaku

12 H.A.W Widjaja, *Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Rineka Cipta,2000), 127-128.

- komunikasi bersedia mendengarkan pendapat lawan bicara dan bahkan mengubah pendapat kalau memang diperlukan.
- c. Perilaku positif adalah dalam komunikasi interpersonal yang efektif para pelaku komunikasi harus menunjukkan sikap yang positif dan menghargai keberadaan orang lain sebagai seseorang yang penting.
 - d. Empati adalah ikut merasakan apa yang orang lain rasakan tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Melalui empati seseorang bisa memahami baik secara emosi maupun secara intelektual apa yang pernah dialami oleh orang lain. Empati harus diekspresikan sehingga lawan bicara kita mengetahui bahwa kita berempati padanya, sehingga bisa meningkatkan efektivitas komunikasi.
 - e. Kesamaan adalah penerimaan dan persetujuan terhadap orang lain yang menjadi lawan bicara. Harus disadari bahwa semua orang bernilai dan memiliki sesuatu yang penting yang bisa diberikan pada orang lain. Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal harus ditunjukkan dalam proses pergantian peran sebagai pembicara dan pendengar.
2. Perspektif pragmatif meliputi: sikap yakin, kebersamaan, manajemen interaksi, perilaku ekspresif dan orientasi pada orang lain. Perspektif pragmatis fokus pada perilaku tertentu yang harus digunakan oleh pelaku komunikasi interpersonal baik sebagai pembicara maupun sebagai pendengar apabila ingin efektif¹³. Adapun pendekatan yang dapat dilakukan adalah:
- a. Sikap yang dimaksudkan para pelaku komunikasi interpersonal harus memiliki rasa percaya diri secara sosial. Seseorang yang memiliki sikap yakin akan berkomunikasi dengan relax, tidak kaku dan bisa mengontrol gerakan tubuhnya, tidak gemetar atau malu.
 - b. Kebersamaan, yakni adanya suasana kebersamaan antara pembicara dan pendengar. Kebersamaan ditunjukkan dengan sikap memperhatikan, menyenangkan, dan tertarik pada lawan bicara. Bisa ditunjukkan baik secara verbal maupun secara non verbal.

13 Neneng Komariah, *Keterampilan...*, 9

- c. Manajemen interaksi yakni kemampuan untuk mengontrol interaksi demi memuaskan kedua belah pihak pelaku komunikasi. Hal ini bisa ditunjukkan dengan mengelola giliran berbicara, kelancaran pembicaraan, dan penyampaian pesan secara konsisten.
- d. Perilaku ekspresif adalah kemampuan untuk secara sungguh-sungguh terlibat dalam proses komunikasi. Termasuk di dalamnya adalah bertanggungjawab atas apa yang disampaikan dan dipikirkan, merangsang lawan bicara untuk berani terbuka, dan memberikan *feedback* secara tepat.
- e. Orientasi pada orang lain adalah kemampuan untuk beradaptasi dengan orang lain selama proses komunikasi interpersonal berlangsung. Dalam hal ini termasuk memberikan perhatian dan menunjukkan rasa tertarik pada pembicaraan orang lain.

C. Langkah-langkah Membangun Citra Diri

1. Potret Pustakawan Masa Kini

Di Indonesia, diakui memang profesi pustakawan masih sering dilihat sebelah mata oleh sebagian masyarakat bahkan oleh kalangan terpelajar sekalipun. Sejauh ini masih banyak yang belum mengetahui eksistensi profesi pustakawan. Mereka cenderung melihat pustakawan hanya sebagai penjaga buku. Sebagai contoh adalah pustakawan di lingkungan sipil (PNS). Banyak pula kita jumpai pustakawan yang sering keluar pada saat jam kerja dengan memakai pakaian dinas. Keberadaan pustakawan di lingkungan sipil ini membuat mereka merasa ada di zona nyaman. Permasalahan tersebut membuat mereka berasumsi bahwa ia bekerja sepenuh hati ataupun tidak, toh akan sama saja digaji pemerintah. Paradigma yang seperti itulah yang menyebabkan masyarakat kurang menghargai eksistensi profesi pustakawan. Hal ini tentu tidak serta merta membenarkan anggapan tersebut karena ada pula pustakawan yang bekerja secara produktif dan sepenuh hati.

Permasalahan yang sering terjadi di lingkungan perpustakaan dibawah naungan pemerintah adalah ketidakjelasan sistem pengangkatan kepala perpustakaan. Seperti yang kita lihat, kepala perpustakaan di lingkungan BPAD Yogyakarta misalnya, yang saat ini

dijabat oleh mantan Sekda Kab. Kulon Progo, bahkan sebelumnya dijabat oleh seorang dokter. Selama periode pergantian kepala perpustakaan, jabatan kepala perpustakaan tidak pernah diduduki oleh pustakawan. Kebanyakan jabatan tersebut diisi oleh penjabat struktural yang “nakal” atau hanya sebagai lompatan untuk mendapatkan jabatan struktural yang lain. Hal seperti inilah yang memperburuk citra pustakawan. Untuk itu pustakawan dan juga didukung oleh kebijakan pemerintah harus bersama-sama membangun dan meningkatkan citra pustakawan di Indonesia.

Sedangkan kaitannya dengan komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan, pustakawan dianggap sebagai orang yang jutek, kaku, tertutup dan cenderung sibuk dengan kegiatannya sendiri. Dapat dipahami memang jika pustakawan terlihat sibuk dengan kegiatannya sendiri, hal ini karena pustakawan cenderung terjebak pada kegiatan teknis yang tak berkesudahan. Beban kerja dan lingkungan kerja terkadang membuat mereka stress dan menjadi lebih temperamental. Seringkali kita melihat ada pemustaka yang dimarahi dan dicueki oleh pustakawan. Hal tersebut memberikan kesan negatif pada citra pustakawan dan perpustakaan.

2. Membangun Citra Pustakawan

Citra negatif seperti apa yang telah dibahas di atas mengenai pustakawan seringkali tetap melekat di benak masyarakat dan dapat merusak strategi yang telah dibangun. Untuk itu perlu adanya langkah-langkah yang dapat ditawarkan untuk membangun citra positif pustakawan. Hal-hal yang dapat dilakukan antara lain:

- a. Meningkatkan kinerja: hal ini sangat penting karena citra ditentukan oleh kinerja. Jadi untuk membangun citra pustakawan yang baik hal yang pertama dilakukan adalah memperbaiki citra.
- b. Meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi: pustakawan perlu mengikuti pelatihan yang berhubungan dengan tata cara berkomunikasi, contohnya adalah pelatihan presentasi, *public speaking*. Implementasi kegiatan tersebut dapat dilakukan misalnya setiap 3 bulan sekali. Dengan adanya pelatihan *public speaking* maka diharapkan cara berkomunikasi pustakawan akan terus meningkat.

3. Kemampuan Komunikasi Pustakawan

Kemampuan berkomunikasi dalam hal ini komunikasi interpersonal sangat penting bagi pustakawan, karena dalam pekerjaannya pustakawan berhadapan langsung dengan pemustaka. Keterampilan pustakawan dalam melakukan komunikasi interpersonal yang efektif akan menentukan keberhasilan pustakawan tersebut dalam melaksanakan tugasnya. Sedangkan permasalahan yang sering terjadi adalah perbedaan cara berkomunikasi antar pustakawan itu sendiri. Perbedaan cara berkomunikasi pustakawan dapat di pengaruhi oleh beberapa hal yakni sikap dan perilakunya. Selain itu, kualitas pustakawan juga ditentukan oleh beberapa faktor yakni latar belakang pendidikan yang akan menentukan keahliannya, kepribadiannya, dan kemampuan berkomunikasi. Mengacu pada apa yang telah disampaikan oleh De Vito dalam bukunya H.A.W Widjaja maka pustakawan harus memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif berupa:

- a. Keterbukaan: Pustakawan dalam melayani pemustakanya haruslah bersikap terbuka dan apa adanya. Seringkali kita temui pustakawan terkesan menutup diri dari pemustaka. Mereka lebih sibuk dengan rutinitasnya sehingga terkesan bahwa pustakawan adalah orang yang tertutup. Untuk mengatasi hal tersebut pustakawan haruslah mampu membangun pola komunikasi yang baik dengan pemustaka. Komunikasi tersebut dapat berlangsung apabila diantara pustakawan dan pemustaka memiliki sikap saling terbuka. Dalam situasi seperti itu diantara pelaku komunikasi (pustakawan dan pemustaka) akan tercipta keterbukaan perasaan dan pemikiran, serta masing-masing pihak bertanggungjawab atas apa yang disampaikannya.
- b. Perilaku Suportif: Pustakawan dalam hal ini harus dapat menciptakan suasana yang nyaman bagi pemustakanya. Ia juga harus menunjukkan sikap yang menarik sehingga mendukung pemustakanya untuk berkomunikasi dengan dirinya. Seringkali kita jumpai bahwa di perpustakaan, terkadang pemustaka merasa sangat tidak nyaman untuk berlama-lama di perpustakaan karena mereka merasa terus diawasi oleh pustakawan. Selain itu juga sering kita temui tulisan-tulisan berupa larangan

bertebaran dilingkungan perpustakaan. Sebagai contoh adalah larangan yang ditempel di pintu masuk perpustakaan, seperti *Dilarang memakai jaket, Dilarang membawa tas, Dilarang membawa makanan* dll. Larangan seperti itu sangat tidak komunikatif dan menimbulkan kesan negatif terhadap pustakawan dan perpustakaan. Sebenarnya, larangan yang ada di perpustakaan dapat dikomunikasikan dengan bahasa yang lebih positif dan terkesan halus seperti, *Terimakasih untuk tidak membawa makanan ke ruang perpustakaan, Terimakasih Untuk tidak merokok di ruangan ini.*

- c. Perilaku Positif: ketika melayani pemustakanya pustakawan harus memulai komunikasi terlebih dahulu dengan para pemustaka dengan sikap dan perilaku yang positif. Seperti contohnya adalah dengan memberikan ucapan selamat datang, ucapan selamat pagi dsb. Pustakawan harus menempatkan pemustaka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik. Adapun hal yang dapat dilakukan adalah dengan cara menyapa pemustaka dengan kata-kata yang baik, sopan disertai dengan senyuman yang manis. Hal tersebut akan membuat pemustaka merasa dihargai dan sebaliknya mereka juga akan menghargai pustakawan sebagai profesional yang dapat diandalkan. Sikap ramah yang ditunjukkan oleh pustakawan ketika melayani pemustakanya ini akan menumbuhkan kesan positif.
- d. Empati : Pustakawan haruslah mampu ikut merasakan apa yang dirasakan oleh pemustakanya tanpa kehilangan jati dirinya. Sebagai contoh adalah ketika pemustaka sedang mengalami kesulitan dalam mencari jurnal yang akan digunakan sebagai bahan referensi untuk tugas kuliahnya. Sedangkan jurnal tersebut sangat sulit didapatkan, padahal tugas tersebut harus dikumpulkan dalam waktu dekat. Untuk hal ini, pustakawan harus berempati terhadap apa yang dialami oleh pemustakanya. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan membantu pemustaka menemukan jurnal yang dimaksud dengan cepat dan berusaha memberikan informasi terbaik. Pustakawan harus ikut merasakan bahwa informasi terkait jurnal tersebut sangat dibutuhkan oleh pemustakanya.
- e. Kesamaan: Kesamaan yang dimaksud disini adalah berorientasi terhadap bagaimana seorang pustakawan menghormati dan

meghargai pemustaka, memandang diri pemustakanya tanpa melihat dari SARA, jabatan, jenjang pendidikan maupun penampilannya. Artinya pemustaka wajib untuk menghargai pemustakanya tanpa sayarat apapun. Semua pemustaka adalah pencari informasi yang harus dibantu secara proporsional, sehingga mereka puas atas layanan informasi yang diberikan. Hal yang perlu diperhatikan dalam hal ini adalah jangan sampai pustakawan merasa lebih segalanya dari pemustakanya. Pustakawan harus mampu menempatkan dirinya sebagai pelayan publik dimana ketika memberikan pelayanan jangan sampai menggurui pemustakanya. Pustakawan harus menunjukkan sikap yang kooperatif dengan membimbing pemustakanya dan menunjukkan bahwa pustakawan dapat membantumereka tanpa membuat mereka merasa bodoh.

- f. Sikap yakin: Pustakawan dalam melayani pemustakanya harus memiliki rasa percaya diri yang memadai. Sering kita jumpai bahwa pustakawan terkadang masih malu untuk menunjukkan eksistensi dirinya sebagai seorang pustakawan. Faktor yang mempengaruhi ketidakpercayaan diri ini beragam, seperti profesi pustakawan yang masih dianggap sebelah mata, gaji pustakawan yang masih dalam kategori rendah dibandingkan dengan profesi lainnya, dan masyarakat masih awam dengan profesi pustakawan. Dari hal ini dapat terlihat bahwa apabila pustakawan tidak memiliki rasa percaya diri akan profesinya maka akibatnya adalah profesi pustakawan semakin tak diperhitungkan dan dianggap remeh oleh masyarakat.

Seiring perkembangan teknologi dan informasi saat ini, sudah saatnya pustakawan beradaptasi dengan cara mengembangkan kompetensinya baik hard skills yang berhubungan dengan hal teknis, keterampilan sosial dan juga keterampilan di bidang teknologi. Sudah saatnya pustakawan menunjukkan eksistensi dirinya bahwa pustakawan adalah orang yang cerdas, menguasai pekerjaannya dengan baik dan dapat menjalin komunikasi dengan baik dengan pemustakanya. Untuk merubah karakter pustakawan yang cenderung pemalu dan tertutup mungkin cukup sulit. Namun hal tersebut dapat diatasi melalui latihan dan usaha yang berkelanjutan. Hal tersebut nantinya akan membuat masyarakat

percaya bahwa pustakawan adalah orang yang dapat diandalkan untuk mengatasi segala permasalahan ketika pemustaka membutuhkan informasi.

- g. Kebersamaan: Pustakawan dalam hal ini harus mampu menunjukkan rasa tertarik terhadap permasalahan yang dihadapi oleh pemustakanya. Pustakawan juga harus menunjukkan perhatian lebih dan rasa senang dalam membantu pemustakanya. Hal yang dapat dilakukan oleh pustakawan untuk menunjukkan perhatian dan rasa tertarnya adalah dengan cara mengekspresikan pesan esan non verbal seperti memberikan senyuman tulus, tatapan mata yang bersahabat dan juga *gesture* tubuh yang ramah. Jika pustakawan mampu melakukan hal tersebut maka pemustaka nantinya akan semakin bersemangat untuk mengeluarkan *unek-unek* atau keluh kesahnya dan mau bertanya kepada pustakawan terkait informasi yang ia butuhkan ketika mengunjungi perpustakaan. Sehingga nantinya pemustaka yang memiliki sikap pemalu dan yang tadinya enggan untuk bertanya kepada pustakawan akan berubah menjadi lebih segan bertanya kepada pustakawan.
- h. Manajemen interaksi: Proses komunikasi yang terjadi diantara pustakawan dan pemustaka terkadang berlangsung tidak seimbang. Untuk itu pustakawan harus mampu mengelola proses komunikasi yang sedang berlangsung antara pustakawan dengan pemustaka secara efektif. Pustakawan dapat menciptakan suasana nyaman sehingga membuat percakapan diantara keduanya berjalan lancar. Apabila percakapan dapat berjalan dengan lancar maka dapat dipastikan bahwa pemustaka nantinya dapat menyampaikan dengan jelas apa yang ia butuhkan, dan pustakawan pun memahaminya dengan tepat. Hal yang perlu di perhatikan adalah jangan sampai pustakawan mendominasi percakapan, sebisa mungkin ia harus dapat menempatkan dirinya. Namun dalam manajemen interaksi ini pustakawan dapat bersikap fleksibel disesuaikan dengan kondisi pemustakanya. Apabila pemustakanya cenderung pasif maka ia ia harus dapat memancing pertanyaan-pertanyaan sehingga apa yang dibutuhkan oleh pemustakanya dapat tersampaikan dengan baik.
- i. Perilaku ekspresif: Pustakawan dalam melayani pemustakanya harus menunjukkan sikap bahwa ia tertarik terhadap topik

pembicaraan yang sedang berlangsung. Ketertarikan tersebut harus di tunjukan dengan sikap tubuh dan gaya komunikasi yang antusias. Pustakawan juga harus memperhatikan apa yang di bicarakan oleh pemustakanya. Bentuk perhatian tersebut dapat dilakukan dengan acara memberikan tanggapan atau *feedback* yang tepat dan positif (konstruktif) kepada pemustakanya. Pustakawan juga bertanggungjawab atas apa yang disampaikan dan dipikirkan, serta harus mampu merangsang lawan bicara untuk berani terbuka.

D. Penutup

Pustakawan adalah ujung tombak dalam pelayanan perpustakaan. Saat ini pandangan masyarakat terhadap profesi pustakawan masih negatif. Pustakawan dianggap sebagai sosok yang kuno, judes dan terkesan menutup diri serta jarang berkomunikasi dengan pemustakanya. Pandangan yang seperti itu akan menjadikan profesi pustakawan sebagai profesi yang dipandang sebelah mata. Untuk itu pustakawan harus mampu menunjukkan eksistensi dirinya. Salah satu cara untuk menunjukkan eksistensi pustakawan adalah dengan meningkatkan kemampuan berkomunikasi. Kemampuan berkomunikasi yang baik harus dimiliki oleh pustakawan dalam hal ini kemampuan komunikasi interpersonal merupakan faktor yang sangat penting karena aktivitas pustakawan selalu harus berhadapan langsung dengan pemustaka oleh karena itu pustakawan harus memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif. Adapun keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif adalah meliputi: keterbukaan, perilaku suportif perilaku positif, empati, kesamaan, sikap yakin (percaya diri), kebersamaan, manajemen interaksi dan perilaku ekspresif. Dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif yang dimiliki oleh pustakawan diharapkan mampu membangun citra diri positif pustakawan serta meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendi, Onong Uchjana, *Dinamika Komunikasi* . Bandung: Remaja Rosda Karya, 1995.
- Hardjana, Agus M., *Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal* , Yogyakarta: Kanisius, 2003.
- Kartono, Kartini, *Psikologi Sosial untuk Manajemen, Perusahaan dan Industri*. Jakarta: Rajawali, 1991.
- Komariah , Neneng, *Keterampilan komunikasi interpersonal bagi Pustakawan* . Bandung: Universitas Padjajaran, 2009.
- Moore, Nooey, *Almost Twilight*, Yogyakarta: Yogyakarta, 2011.
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005.
- Nurhayati, Lusi, *Psikologi Anak*, Jakarta: Indeks, 2008.
- Prasetyawati, Risty, "Implementasi Social Skills Pemustaka di Perpustakaan STIKES A. Yani Yogyakarta" Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, 2011.
- Purwanto, Heri, *Pengantar Perilaku Manusia untuk Keperawatan*, Jakarta: ECG, 1998.
- Widjaja, H.A.W., *Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2000.