

URGENSI KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DALAM MENUNJANG PELAYANAN PRIMA PERPUSTAKAAN

Atmasari Nurhayati

Pascasarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi
UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta
Tostaorki28atma@gmail.com

Abstract: *This paper has a meaningful explanation about the meaning of interpersonal communication, how to make effective Interpersonal communication. Library is an agency engaged in services and information. The main product of the library is providing information services and services to audiences in need. In this case one of the success factors of the library is the interpersonal communication skills that librarians have in serving the information needs of the librarian. Politeness in speaking, looking attractive, sincere and able to understand the character of the various users is necessary and to continue to be improved in order to realize the excellent service to the user. The communication skills of librarians in interpersonal communication not only serve to serve the user, such skills are also needed when working with teams, building networks, able to resolve conflicts with teams and with the user. In fostering these skills, it takes knowledge to know yourself so that in this paper also discussed a variety of self character and character pemustaka, as well as ways to react. Interpersonal communication skills effectively play an important role in supporting the success of library work. Thus this capability needs to get attention from the parent institution to include it into the routine agenda of library development in order to create human resources that have ready and mentally mature in conducting public information services.*

Keywords: *interpersonal communication, social skills of librarians, library services.*

Abstrak: *Tulisan ini bermaksud menjelaskan tentang makna komunikasi antar pribadi, cara melakukan komunikasi Antar Pribadi yang efektif. Perpustakaan merupakan lembaga yang bergerak dibidang jasa dan informasi. Produk utama perpustakaan adalah menyediakan jasa dan layanan informasi kepada khalayak yang membutuhkan. Dalam hal ini salah satu faktor kesuksesan perpustakaan adalah kemampuan komunikasi antar pribadi yang dimiliki pustakawan dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka. sopan santun dalam berbicara, berpenampilan menarik, tulus dan mampu memahami karakter pemustaka yang beragam sangat diperlukan dan untuk terus di tingkatkan guna terwujudnya pelayanan prima kepada pemustaka. Kemampuan komunikasi pustakawan dalam melakukan komunikasi antar pribadi tidak saja berfungsi untuk melayani pemustaka, keterampilan tersebut juga diperlukan saat bekerja dengan team, membangun jaringan, mampu*

menyelesaikan konflik dengan team maupun dengan pemustaka. dalam memupuk keterampilan tersebut, maka diperlukan pengetahuan mengenal diri sendiri sehingga dalam makalah ini dibahas pula beragam karakter diri dan karakter pemustaka, serta cara-cara menyikapinya. Kemampuan komunikasi Antar pribadi yang efektif memegang peranan penting dalam menunjang keberhasilan kerja perpustakaan. Dengan demikian kemampuan ini perlu mendapat perhatian dari lembaga induk untuk memasukkannya ke agenda rutin pengembangan perpustakaan agar tercipta Sumber Daya Manusia yang memiliki kesiapan dan mental yang matang dalam melakukan pelayanan informasi masyarakat.

Kata kunci: komunikasi antar pribadi, keterampilan sosial pustakawan, pelayanan perpustakaan

Pendahuluan

Soft skills mencakup spektrum kemampuan dan sifat-sifat manusia yang luas, seperti: kesadaran diri, dapat dipercaya, berhati nurani, mampu beradaptasi, berpikir kritis, bersikap, berinisiatif, berempati, percaya diri, berintegritas, penguasaan diri, kesadaran berorganisasi, bersahabat, berpengaruh, berani ambil resiko, bisa menyelesaikan masalah, punya jiwa pemimpin, memiliki manajemen waktu, dan berapa yang lain. Soft skills merupakan pelengkap dari hard skills. Seberapapun kemampuan teknis dikuasai jika tidak bisa menjual ide, tidak dapat bergaul dengan orang lain, atau menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, maka dipastikan tidak akan meraih apa-apa.¹

Salah satu soft skills yang harus dimiliki oleh pustakawan adalah kemampuan berkomunikasi antar pribadi. Komunikasi (dalam bahasa Inggris Communication) berasal dari kata Communicatus dalam bahasa latin yang artinya “berbagi” atau “menjadi milik bersama.”² Komunikasi adalah proses kegiatan pengoperan/penyampaian warta/berita/ informasi yang mengandung arti (seorang atau tempat) kepada pihak (seseorang atau tempat) lain, dalam usaha mendapatkan saling pengertian.³ Menurut Redfield⁴ komunikasi memiliki lima unsur yaitu 1) komunikator (pihak yang menyampaikan berita; 2) messages (pesan, berita yang disampaikan);

¹ Peggy Klaus, *Jangan Anggap Sepele Soft Skills: Ketrampilan Yang Dipraktekkan Orang Cerdas Di Tempat Kerja*, trans. Immanuel A. Nanulaitta, cet. 2 (Jakarta: : Penerbit Libri, 2012), 2.

² S. Djuarsa Sendjaja, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), 1.10.

³ Ig wursanto, *Etika Komunikasi Kantor*, cet.-3 (Yogyakarta: Kanisius, 1990), 31.

⁴ Ibid., 75–76.

3) transmits (pengiriman berita); 4) komunikan (penerima berita); dan response (tanggapan dari pihak komunikan).

Komunikasi Antar Pribadi terdiri dari dua kata yaitu “Komunikasi” dan “Antar Pribadi”. Komunikasi secara sederhana diartikan sebagai proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan untuk mencapai tujuan tertentu, Sedangkan Antar Pribadi dapat diartikan sebagai hubungan dengan atau melibatkan relasi personal atau sosial yang mengembangkan sistem-sistem ekspektasi bersama, pola-pola keterikatan emosional dan cara –cara penyesuaian sosial.⁵

Tim Borchers (1999) melihat (Interpersonal Communication) melalui pendekatan kontekstual dan pendekatan perkembangan. Berdasarkan pendekatan kontekstual, Komunikasi Antar Pribadi berlangsung dengan melibatkan hanya dengan beberapa orang, dan orang-orang tersebut memiliki kedekatan (proximity) secara fisik, menggunakan berbagai saluran indrawi, dan umpan baliknya seketika. Sedangkan pendekatan perkembangan, memandang relasi dengan sesama manusia itu berbedabeda. Ini berarti jika kita menggunakan media telepon, dalam perspektif kontekstual, bukanlah termasuk Komunikasi Antar Pribadi, karena pendekatan ini menyebutkan adanya syarat kedekatan secara fisik. Ringkasnya, orang yang berkomunikasi hadir pada tempat yang sama. Sedangkan dari perspektif perkembangan, manusia sebagai pribadi sangat diperhitungkan sehingga bukan hanya sekedar memperhatikan terjadinya komunikasi antar dua orang, misalnya.⁶

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan Komunikasi Antar Pribadi ada dua perspektif: 1) Tujuan yang dapat dilihat dari faktor motivasi atau sebagai alasan mengapa kita terlibat dalam komunikasi antar pribadi; 2) Tujuan-tujuan yang dilihat dari sebagai hasil atau efek dari komunikasi antar pribadi.⁷

Perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka⁸ dituntut untuk mampu menjalankan peran dan fungsinya. Istilah peran disini adalah kedudukan, posisi, dan

⁵ Yosali Iriantara, *Komunikasi Antar Pribadi* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), 1.8.

⁶ Ibid., 1.4-1.5.

⁷ Ibid., 6.18.

⁸ UU No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, accessed November 5, 2016, www.perpusnas.go.id.

tempat perpustakaan beroperasi. Apakah penting, strategis, sangat menentukan, sangat berpengaruh, atau hanya sebagai pelengkap saja. Jika dilihat dari konsep dasarnya sebagai pusat informasi maka perpustakaan mempunyai peran yang cukup strategis ditengah-tengah masyarakat.⁹

Dilihat dari definisinya maka produk utama dari perpustakaan adalah pelayanan jasa berupa informasi baik tercetak maupun digital. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan prima perpustakaan. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemberi jasa kepada pengguna jasa untuk memperoleh sesuatu (menurut Koko Srimulyo dalam makalah seminar yang berjudul *Pelayanan Perpustakaan Yang Humanis*, 20 mei 2013). Pelayanan prima ada dua jenis yaitu:

1. Tangible service pelayanan dalam bentuk produk (nyata) seperti koleksi perpustakaan dan segala fasilitasnya;
2. Intangible service yaitu pelayanan tidak nyata (abstrak) yang hanya bisa dirasakan. Misalnya cara melayani, kenyamanan, keramahtamahan, ketenangan, hubungan sosial/interaksi, atau memberikan hiburan.¹⁰

Pustakawan sebagai orang yang ditugaskan di perpustakaan mempunyai tugas untuk mengembangkan perpustakaan, bahkan pustakawan bisa dikatakan sebagai sumber daya yang sangat berpengaruh dengan keberhasilan perpustakaan, hal ini disebabkan sebagian besar tugas pustakawan bersentuhan langsung dengan pemakai jasa perpustakaan (pemustaka). Dalam menjalankan tugasnya pustakawan telah dibekali dengan pendidikan di bidang kepustakawanan baik melalui pendidikan akademik maupun pelatihan kepustakawanan namun jika dilihat dari karakteristik perpustakaan yang bergerak dalam bidang pelayanan informasi maka kokokohan perpustakaan tak lepas dari jalinan komunikasi dengan pemustaka. Untuk itulah pustakawan dituntut untuk menguasai soft skills yang berupa kemampuan untuk berinteraksi, berkomunikasi, bekerjasama dengan banyak orang.

Guna memberikan pelayanan kepada masyarakat, pustakawan harus mampu mengembangkan sikap: mengenal masyarakat pengguna, luwes dalam melayani, mengetahui kemauan pengguna, mempromosikan produk pelayanan, melayani sampai tuntas, tidak memaksakan kehendak, melayani dengan penuh ceria, menjamin kerahasiaan, mau mendengarkan

⁹ Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta: : Sagung Seto, 2009), 40.

¹⁰ Tri Hardingtyas, *Serbaneka Pelayanan Perpustakaan* (Surakarta: UNS Press, 2013), 110.

keluhan, berbaik sangka dan mengucapkan terima kasih.¹¹ Pembahasan berikut, penulis akan membahas urgensi Komunikasi Antar Pribadi dalam menunjang pelayanan prima perpustakaan.

Urgensi Komunikasi Antar Pribadi

Kemampuan berkomunikasi secara efektif adalah suatu kemampuan yang diperoleh melalui latihan. Cara mengembangkan komunikasi antar pribadi adalah dengan memperbaiki komunikasi nonverbal yaitu komunikasi yang dilakukan melalui ekspresi wajah, sentuhan, suara (bukan kata-kata yang anda ucapkan melainkan nadanya).¹² Misalnya jika pemustaka datang perlihatkan ekspresi wajah ceria dan ucapkan salam dengan ramah. Sikap yang demikian akan membuat kesan awal pemustaka begitu berharga. Bandingkan jika pustakawan menyambut pemustaka dengan ekspresi dingin disertai sikap sambil tetap mengerjakan tugasnya, walaupun mengucapkan salam namun pemustaka sudah dapat dipastikan merasa kurang dihargai kehadirannya. Hal ini dapat berakibat fatal, sebab dengan kesan pertama negatif maka sebagus desain ruang maka akan membuat pemustaka merasa tidak nyaman atas pelayanan pustakawan.

Ciri-ciri komunikasi yang baik adalah ketika anda berbicara, orang-orang akan mengasumsikan apakah anda bisa memberikan informasi yang belum pernah diketahui orang, relevan dan disukai oleh semua orang yang mendengarkan, benar (kecuali anda menggunakan sarkasme atau ironi), memenuhi ekspekstasi sosial dalam sopan santun misalnya dengan mengatakan “tolong” dan “terimakasih,” dan tidak menyombongkan diri atau bersikap egois.¹³

De vito (1992) dalam Aisatun Nurhayati menjelaskan mengenai beberapa keterampilan Komunikasi Interpersonal yang seharusnya dilaksanakan oleh mereka yang melakukan Komunikasi Interpersonal, maka untuk profesi pustakawan ini ada beberapa Komunikasi Interpersonal yang efektif yang harus dimiliki :

1. Openess (keterbukaan)

Kualitas keterbukaan sedikitnya tiga aspek komunikasi interpersonal.

Pertama komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka

¹¹ Ibid.

¹² “Cara Mengembangkan Ketrampilan Berkomunikasi Antar Pribadi,” accessed June 4, 2017, <https://www.id.wikihow.com>.

¹³ Ibid.

kepada orang yang diajaknya berinteraksi, namun keterbukaan disini bukan berarti orang akan dengan segera membukakan segala riwayat hidupnya. Kedua, mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Ketiga, menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran (Bochner dan Kelly, 1974).

2. Empathy (empati)

Empati adalah adalah suatu kemampuan yang dimiliki seseorang dalam merasakan apa yang dialami orang lain. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan: 1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah, gerak-gerik yang sesuai; 2) konsentrasi terpusat pada kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik serta; 3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya. Dalam hal ini Pustakawan harus mampu untuk merasakan apa yang dialami oleh pemustaka. Apakah pemustaka sedang bingung ditengah jajaran rak buku, ragu dalam menggunakan peralatan digital. Pustakawan harus dapat menempatkan diri sesuai dengan sikap yang ditunjukkan pemustakanya.

3. Supportiveness (sikap mendukung)

Pustakawan harus berusaha menciptakan suasana yang nyaman dan fleksibel dan mendukung para pencari informasi untuk berkomunikasi dengan dia. Pustakawan harus menunjukkan sikap bahwa ia siap untuk membantu para user yang membutuhkan bantuannya. Hindarkan sikap seolah-olah pustakawan adalah penjaga toko yang sedang mengawasi pembeli

4. Positiveness (sikap positif)

Pustakawan harus memulai komunikasi dengan para pengunjung perpustakaan dengan sikap yang positif dan menganggap pengunjung sebagai orang yang penting. Berilah sapaan salam dengan ramah sambil menatap mata pemustaka. Tatapan yang lembut akan membuat pemustaka merasa dihargai.

5. Equality (kesetaraan)

Pustakawan harus memandang semua orang yang mengunjungi perpustakaan merupakan orang penting dan wajib untuk dilayani. Semua pemustaka merupakan pencari informasi yang harus dibantu secara proporsional, sehingga mereka puas atas layanan informasi yang diberikan. Namun yang perlu diperhatikan adalah jangan merasa

bahwa dirinya lebih pintar dari pada tamunya, jangan menggurui tapi tunjukkan bahwa pustakawan bisa membantu mereka tanpa membuat mereka merasa bodoh.

6. Confidence (percaya diri)

Dalam melayani pengguna perpustakaan, pustakawan harus memiliki rasa percaya diri. bagaimanapun karakter pustakawan, harus mampu bersikap sebagai orang cerdas, yang telah menguasai pekerjaannya dengan baik. Sehingga pemustaka mempercayai bahwa pustakawan adalah orang yang mampu diandalkan untuk memecahkan solusi kebutuhan informasi pemustaka.

7. Immediacy

Bahwa pustakawan harus menunjukkan perhatian, rasa tertarik dan juga rasa senang terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pengunjung perpustakaan. Hal tersebut dapat diekspresikan secara nonverbal dengan senyuman dan tatapan mata yang ramah. Hal ini yang membangkitkan semangat pengunjung perpustakaan untuk mau bertanya tentang informasi yang dibutuhkannya.

8. Interaction Management

Pustakawan harus mampu mengelola proses komunikasi yang berlangsung antara dia dan pencari informasi secara efektif. Membuat percakapan berjalan lancar, sehingga pemustaka menyampaikan dengan jelas apa yang dibutuhkannya, dan pustakawanpun memahaminya.¹⁴

Mengenal Karakter Pemustaka

Pengertian karakter menurut KBBI adalah sifat-sifat kejiwaan, akhlak atau budi pekerti yang membedakan seorang dengan yang lain.¹⁵ Sedangkan pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan.¹⁶ Karakter pemustaka dapat diartikan sebagai sifat-sifat kejiwaan, akhlak, atau budi pekerti yang membedakan antara individu atau kelompok orang yang memanfaatkan perpustakaan. Kemampuan mengenal karakter pemustaka yang dilayani sangat penting bagi kinerja

¹⁴ Aisatun Nurhayati, "Pustakawan Ramah, Perpustakaan Berubah: Urgensi Soft Skill Bagi Pengelola Perpustakaan" (Seminar Peningkatan Kompetensi Pustakawan, STAIN Kediri, Oktober 2013), 10–22.

¹⁵ *KBBI* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), 389.

¹⁶ *UU No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.

pustakawan dalam memberikan pelayanan perpustakaan. Setiap karakter pemustaka mempunyai cara pelayanan yang berbeda.

Menurut Florence littauer ada 4 tipe karakteristik manusia:

1. Kolerik (Si Kuat)

Tipe ini mampu menyelesaikan tugas dengan menggunakan caranya sendiri. Tipe ini suka mengatur orang lain namun ia tidak suka dipaksa ketika melakukan sesuatu. Tidak mudah terpengaruh lingkungan, terkadang justru ia mempengaruhi lingkungannya.¹⁷ Tipe ini tidak suka basa-basi, pembicaraannya mengarah pada tujuan yang jelas, dan lebih suka menghabiskan waktu untuk hal yang bermanfaat. Sifat kolerik yang cenderung egois membuatnya menjadi pribadi tidak peka terhadap sekitar, untuk itu bersabarlah dan tunggu waktu yang tepat untuk memberi nasehat atau kritikan. Perhatikan suasana hati mereka.¹⁸

2. Sanguinis (Si Superstar)

Tipe yang sangat bersemangat dalam hidup, terlihat selalu tampak ceria, pergaulannya yang hangat dan sangat menikmati kehidupannya (walau dalam kondisi apapun). Dalam pengambilan keputusan cenderung berdasarkan perasaan daripada pemikirannya. Tipe ini bekerja tanpa rencana, suka menunda pekerjaan dan menganggap remeh apapun yang dilakukannya.¹⁹ Tidak mampu menopang ketertarikannya terlalu lama, dia selalu menginginkan sesuatu pengalaman-pengalaman baru, sehingga mudah terkesan namun mudah pula hilang minat. Hal ini membuat tipe ini mudah berubah-ubah pikirannya. Karena memiliki karakter banyak bicara maka dalam menghadapi tipe ini adalah sikap sabar dan banyak mendengar apa yang dibicarakannya, berikan nasehat yang tepat dan jangan mengkritik di depan umum.²⁰

Mendengarkan adalah usaha untuk memperoleh pengertian dengan mempergunakan indera pendengaran dan kemampuan pikiran untuk mengadakan interpretasi terhadap berita atau pesan yang diterima,

¹⁷ Nurhayati, "Pustakawan Ramah, Perpustakaan Berubah: Urgensi Soft Skill Bagi Pengelola Perpustakaan," 13.

¹⁸ "Mengenai 4 Karakter Manusia Dan Cara Menghadapinya," accessed June 3, 2017, <https://cantik.tempo.co>.

¹⁹ Nurhayati, "Pustakawan Ramah, Perpustakaan Berubah: Urgensi Soft Skill Bagi Pengelola Perpustakaan," 13.

²⁰ "Mengenai 4 Karakter Manusia Dan Cara Menghadapinya."

baik secara lisan maupun tertulis. Cara mendengar yang efektif adalah dengan mendengarkan secara sungguh-sungguh (empati).²¹

3. Melankolik (Sang Sempurna)

Tipe ini bekerja sangat tekun, serius dan meuntut hal yang sama kepada anak buahnya atau rekan kerjanya. Lebih mudah tersentuh perasaannya, sangat rapi dalam berpakaian dan teratur dalam hidupnya. Kepribadiannya perfeksionis, suka menyalahkan diri sendiri yang terkadang menjadi rendah diri.

Tipe ini dikatakan pribadi cerdas karena selalu memikirkan langkah apa yang akan diambil sehingga terkadang terlalu lama dalam mengambil keputusan. Tipe ini suka bekerja dibalik layar, tidak terlalu ingin menjadi pusat perhatian.²² Mampu menjadi pendengar yang baik dan sangat menjaga janji dan waktunya, untuk itu dalam menghadapi tipe ini, adalah dengan menjaga kepercayaan akan janji yang telah disepakat perhatikan, jangan mengecewakannya.²³ Misal pustakawan menyatakan kesanggupan membantu mencari buku yang dibutuhkan, maka pustakawan harus mampu memenuhinya dengan setulus hati. Jika buku yang dibutuhkan tidak tersedia maka pustakawan dapat memberikan referensi perpustakaan lain yang memiliki koleksi buku yang dibutuhkan tersebut.

4. Plegmatis (Sang Cinta Damai)

Tipe ini adalah yang paling menyenangkan, senyumannya tulus, nyaris tidak pernah marah dan dapat menerima pendapat orang lain walau belum tentu pendapat itu akan dilaksanakannya. Dalam bekerja tipe ini akan melakukan cara yang paling mudah dan kadang menggunakan cara pintas. Namun tipe ini tidak memiliki ambisi apapun. Ia pemalu, memilih berdamai daripada bertengkar dan cenderung tidak ingin menonjol dalam keramaian.²⁴ Namun begitu tidak boleh kita memperlakukan sesuka hati sebab bagaimanapun tipe manusia memiliki kebutuhan untuk dihargai. Jika ada hal yang tidak disukai lebih baik dibicarakan baik-baik dan tidak perlu marah-marah dihadapan mereka.²⁵

²¹ Ig wursanto, *Etika Komunikasi Kantor*, 134–35.

²² Nurhayati, “Pustakawan Ramah, Perpustakaan Berubah: Urgensi Soft Skill Bagi Pengelola Perpustakaan,” 14.

²³ “Mengenal 4 Karakter Manusia Dan Cara Menghadapinya.”

²⁴ Nurhayati, “Pustakawan Ramah, Perpustakaan Berubah: Urgensi Soft Skill Bagi Pengelola Perpustakaan,” 14.

²⁵ “Mengenal 4 Karakter Manusia Dan Cara Menghadapinya.”

Beberapa karakteristik manusia sebagai pemustaka menurut Qalyubi (2003:253-254) dalam Aisatun Nurhayati adalah sebagai berikut :

1. Pemustaka yang pendiam
Seorang dengan sifat pendiam memiliki dua kemungkinan, pertama dia adalah seorang yang memiliki permasalahan dengan kemampuan verbalnya atau justru dia memiliki sifat mandiri sehingga yang terlihat adalah dalam bentuk tindakan tanpa banyak bicara. Menghadapi pemustaka dengan sifat pendiam dapat dilakukan dengan cara yang ramah dan mencoba menarik perhatiannya. Misalnya dengan menyapanya dan mencoba menawarkan beberapa bantuan.
2. Pemustaka yang tidak sabar
Seorang yang memiliki sifat tidak sabar biasanya cenderung tidak dengan cara mengatakan bahwa kita akan membantunya semaksimal mungkin dan menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan dalam layanan yang diberikan.
3. Pemustaka yang banyak bicara
Hadapi dengan mengucapkan salam, menawarkan bantuan, dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup.
4. Pemustaka yang banyak permintaan
Hal yang sangat dibutuhkan oleh pustakawan dalam menghadapi tipe pemustaka yang banyak permintaan adalah kemampuan mendengar dan memenuhi permintaannya, meminta maaf dan menyarankan alternatif lain serta tersenyum setiap saat meskipun ia menjengkelkan.
5. Pemustaka yang ragu
Ragu adalah sifat dari manusia manakala dia dihadapkan pada situasi yang membuat dia harus memilih. Pemustaka dengan tipe ini perlu dilayani dengan meyakinkan kepercayaan, bersikap tenang dan tidak terlalu banyak memberikan pilihan kepadanya dan cenderung memakai selera pemustaka tersebut.
6. Pemustaka yang senang membantah dan mendebat
Hadapi dengan sikap tenang, jangan menunjukkan reaksi jika si pemustaka tersebut dalam posisi salah kemukakan argument yang rasional agar ia menghargai kita dan jangan memancingnya untuk melakukan perdebatan.
7. Pemustaka yang lugu
Hadapi dengan menerima ia apa adanya, luangkan waktu untuk menanyakan, melayani dan memenuhi kebutuhannya serta tidak

membohonginya karena pemustaka dengan karakter ini cenderung sangat menghargai waktu dan janji.

8. Pemustaka yang siap mental
Hadapi dengan membiarkan pemustaka memilih koleksi yang ia sukai, tidak banyak bertanya, berikan pujian dan ucapkan terimakasih atas kehadirannya.
9. Pemustaka yang curiga
Hadapi dengan mengupayakan, memberikan jaminan yang baik dan jangan menunjukkan bahwa kita lebih unggul dari dia.
10. Pemustaka yang sombong
Hadapi dengan sikap tenang, memujinya, bersabar akan segala sikapnya, tidak menanggapinya dengan serius dan berikan kesan bahwa kita sangat menghormatinya.²⁶

Pemustaka datang ke perpustakaan dengan berbagai permasalahan informasi yang dibutuhkannya, alangkah menyenangkan jika Pustakawan menyambut dengan senyum, menyapa dan memberi salam. Jika dirasa perlu, Pustakawan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Jika pemustaka tidak menginginkan bantuan maka sebaiknya pustakawan memberi kebebasan untuk menyelesaikan kebutuhan pemustaka sendiri. Namun yang perlu diingat bahwa pustakawan harus selalu ada dalam setiap solusi bagi permasalahan pemustaka. Dengan demikian pemustaka merasa kehadirannya sangat dihargai dan menjadi prioritas pelayanan.

Hal ini sejalan dengan teori kebutuhan yang dikemukakan oleh Abraham Maslow, bahwa selain faktor pokok sandang, papan, pangan manusia memiliki kebutuhan untuk dihargai dan aktualisasi diri. Misalnya pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan dilayani dengan ramah, dengan raut muka yang cerah dan selalu siap sedia jika pemustaka membutuhkan bantuan menjadikan pemustaka merasa dihargai. Dengan begitu pemustaka akan kebutuhan akan penghargaan diri. Sikap pustakawan yang selalu tulus dalam melayani pemustaka, maka akan dipersepsikan pustakawan yang menyenangkan. Sikap yang selalu siap sedia dan ramah dalam berbagai situasi memanglah sulit namun kesan akhir yang demikian ini akan terus berada dalam ingatan pemustaka. Pengalaman yang menyenangkan biasanya akan membuat pelakunya ingin mengulangnya lagi, dengan demikian secara tidak langsung dapat menyakinkan pemustaka bahwa kedatangannya

²⁶ Nurhayati, "Pustakawan Ramah, Perpustakaan Berubah: Urgensi Soft Skill Bagi Pengelola Perpustakaan," 14–15.

ke perpustakaan adalah pilihan yang tepat dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Bahkan pemustaka tersebut akan merekomendasikan perpustakaan kepada rekan-rekannya

Kemampuan Komunikasi Antar Pribadi pustakawan tidak hanya diperlukan untuk melayani pemustaka saja. Seorang pustakawan harus mampu menempatkan diri dan bekerjasama dengan team kerjanya. Masing-masing memiliki tugas yang saling berkaitan dan saling melengkapi. Kemampuan berkomunikasi sangat dibutuhkan agar tercipta keharmonisan dalam menjalankan tugas demi kepentingan bersama. Kemampuan Komunikasi Antar Pribadi pustakawan juga di butuhkan guna membangun jaringan dengan pustakawan di perpustakaan lain. Dengan jaringan tersebut perpustakaan dapat melakukan kerjasama silang layan atau kerjasama dengan pihak-pihak lain seperti penerbit, donatur dalam rangka memenuhi pelayanan prima bagi pemustaka.

Keterampilan sosial pustakawan memiliki peranan penting dalam berbagai sektor perpustakaan. Dalam era kecanggihan teknologi, sebagian pekerjaan manusia dapat digantikan oleh mesin, namun kondisi tersebut tidak mengurangi hakikat pustakawan sebagai pelayan masyarakat. Dengan penjabaran diatas diharapkan kemampuan komunikasi antar pribadi (interpersonal communication), sangat penting dalam mewujudkan misi perpustakaan yaitu memberikan pelayanan prima kepada pencari informasi atau pemustaka.

Mengingat pentingnya kemampuan Komunikasi Antar pribadi dalam menunjang pelayanan prima perpustakaan, maka sudah seharusnya kemampuan ini terus diasah pustakawan melalui pelatihan maupun upaya berkesinambungan untuk selalu belajar mengendalikan diri di segala kondisi.

Simpulan

Komunikasi adalah dasar dari semua hubungan interpersonal. kemampuan seseorang dalam menjalin hubungan interpersonal sangat penting untuk membina hubungan yang baik dengan orang lain, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam lingkungan kerja. Kemampuan ini tidak bersifat bawaan dan tidak muncul secara ajaib, tetapi dipelajari.²⁷

Kemampuan komunikasi Antar pribadi yang efektif memegang peranan penting dalam menunjang keberhasilan kerja perpustakaan.

²⁷ Nina A. Martini, *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta:Universitas Terbuka,2010),9.41.

Dengan demikian kemampuan ini perlu mendapat perhatian dari lembaga induk untuk memasukkannya ke agenda rutin agar Sumber Daya Manusia yang bekerja didalamnya memiliki kesiapan dan mental yang matang dalam melakukan pelayanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- “Cara Mengembangkan Keterampilan Berkomunikasi Antar Pribadi.” Accessed June 4, 2017. <https://www.id.wikihow.com>.
- Hardingtyas, Tri. *Serbaneka Pelayanan Perpustakaan*. Surakarta: UNS Press, 2013.
- Ig wursanto. *Etika Komunikasi Kantor*. Cet.-3. Yogyakarta: Kanisius, 1990.
- KBBI. Jakarta: Balai Pustaka, 1989.
- “Mengenal 4 Karakter Manusia Dan Cara Menghadapinya.” Accessed June 3, 2017. <https://cantik.tempo.co>.
- Nurhayati, Aisatun. “Pustakawan Ramah, Perpustakaan Berubah: Urgensi Soft Skill Bagi Pengelola Perpustakaan.” presented at the Seminar Peningkatan Kompetensi Pustakawan, STAIN Kediri, Oktober 2013.
- Peggy Klaus. *Jangan Anggap Sepele Soft Skills: Keterampilan Yang Dipraktekkan Orang Cerdas Di Tempat Kerja*. Translated by Immanuel A. Nanulaita. Cet. 2. Jakarta: : Penerbit Libri, 2012.
- S. Djuarsa Sendjaja. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2010.
- Suwarno, Wiji. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: : Sagung Seto, 2009.
- UU No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Accessed November 5, 2016. www.perpusnas.go.id.
- Yosal Iriantara. *Komunikasi Antar Pribadi*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014.

