

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

## ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DI PERPUSTAKAAN STIKES SITI HAJAR MEDAN

<sup>1</sup>Selamat Riadi, <sup>2</sup>Sunyianto, <sup>3</sup>Ulfa Rahmi Harefa, <sup>4</sup>Mampat Mah Puja  
<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia  
Email: s.riadistipap@gmail.com

### *Abstract*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pustakawan di Perpustakaan STIKes Siti Hajar Medan dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka. Komunikasi interpersonal yang efektif dianggap penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pemustaka. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik observasi dan wawancara mendalam kepada pustakawan dan pemustaka sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan di Perpustakaan STIKes Siti Hajar Medan telah menerapkan prinsip-prinsip komunikasi interpersonal, seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, kejelasan dan kesetaraan. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya pelatihan dalam teknik komunikasi dan keterbatasan waktu dalam melayani pemustaka yang dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi.

**Keyword :** komunikasi interpersonal, pemustaka, pustakawan

### PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal merupakan aspek penting dalam pelayanan perpustakaan, karena melalui komunikasi yang baik, pustakawan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna dengan lebih efektif dan efisien. Pustakawan berfungsi sebagai penghubung antara pengguna perpustakaan dan sumber daya informasi. Komunikasi yang baik membantu pustakawan memahami kebutuhan pengguna, memberikan informasi yang relevan, dan menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna.

Pustakawan juga seringkali mengadakan pelatihan atau workshop untuk meningkatkan literasi informasi di kalangan mahasiswa dan staf. Komunikasi interpersonal yang efektif

memungkinkan pustakawan menyampaikan materi dengan jelas dan menarik, serta menjawab pertanyaan dengan baik.

Di perpustakaan, pustakawan biasanya bekerja dalam tim untuk mengelola koleksi, layanan, dan program. Komunikasi yang baik antar anggota tim penting untuk koordinasi, berbagi informasi, dan meningkatkan efisiensi kerja. Pustakawan yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik dapat membangun hubungan yang positif dengan pengguna. Ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong mereka untuk lebih aktif dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Pustakawan perlu mendengarkan umpan balik dari pengguna untuk

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

meningkatkan layanan dan koleksi. Komunikasi interpersonal yang baik membantu pustakawan dalam mengumpulkan dan menganalisis umpan balik tersebut. Kemampuan komunikasi yang baik juga penting untuk pengembangan profesional pustakawan. Melalui interaksi dengan kolega dan komunitas perpustakaan yang lebih luas, pustakawan dapat bertukar ide, pengalaman, dan praktik terbaik.

Dalam interaksi sehari-hari, konflik atau kesalahpahaman mungkin terjadi. Pustakawan yang terampil dalam komunikasi interpersonal dapat menangani situasi tersebut dengan cara yang konstruktif dan menenangkan. Peran pustakawan sebagai mediator informasi sangat penting, terutama di lingkungan akademik seperti di perpustakaan perguruan tinggi. Salah satunya di Perpustakaan STIKes Siti Hajar Medan, di mana kualitas layanan perpustakaan dapat memengaruhi kepuasan dan kenyamanan pengguna. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang efektif adalah kunci untuk meningkatkan layanan perpustakaan, menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran, dan membangun komunitas yang lebih kuat di STIKes Siti Hajar Medan.

## KAJIAN TEORITIS

### 1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi, perasaan, dan makna antara dua orang atau lebih melalui verbal dan non-verbal. McLean (2005) menjelaskan "Komunikasi interpersonal adalah proses di mana individu saling berbagi informasi,

perasaan, dan makna melalui interaksi."

Selanjutnya Knapp dan Vangelisti (2005) mendefinisikan "Komunikasi interpersonal adalah interaksi antara dua orang atau lebih yang melibatkan saling mempengaruhi dan berbagi makna". Berger dan Calabrese (1975) menjelaskan bahwa "Komunikasi interpersonal adalah proses di mana individu berusaha memahami dan mempengaruhi satu sama lain dalam konteks sosial". Wood (2009) juga menambahkan "Komunikasi interpersonal adalah proses di mana orang saling berinteraksi, bertukar informasi, dan membangun hubungan". Wrench, Thomas, dan McCroskey (2008) menyampaikan bahwa "Komunikasi interpersonal adalah pertukaran pesan yang terjadi di antara dua orang yang memiliki hubungan dan saling mempengaruhi".

Dari berbagai definisi di atas, dapat diketahui bahwa komunikasi interpersonal merupakan interaksi dua arah antara satu orang dengan yang lainnya, dengan tujuan saling berbagi informasi.

### 2. Komponen-komponen komunikasi interpersonal

Komponen komunikasi interpersonal terdiri dari beberapa elemen penting yang berperan dalam membentuk interaksi antara individu. Berikut adalah komponen-komponen utama komunikasi interpersonal:

1. Komunikator (Pengirim dan Penerima): dalam komunikasi interpersonal, selalu ada dua pihak yang

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

terlibat: pengirim (komunikator) dan penerima. Keduanya berperan aktif, dan sering kali peran ini bergantian selama komunikasi berlangsung.

2. Pesan: informasi, ide, atau perasaan yang disampaikan oleh komunikator kepada penerima. Pesan dapat berupa kata-kata (verbal) atau ekspresi, bahasa tubuh, dan isyarat lainnya (nonverbal).

3. Saluran (Media): media atau jalur yang digunakan untuk menyampaikan pesan. Dalam komunikasi interpersonal, saluran biasanya adalah suara, ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan, atau media komunikasi lainnya seperti telepon dan pesan teks.

4. Umpan Balik (Feedback): respons atau tanggapan dari penerima setelah menerima pesan. Umpan balik penting untuk memastikan apakah pesan yang disampaikan dipahami dengan benar dan memungkinkan adanya perbaikan atau klarifikasi jika diperlukan.

5. Konteks: situasi atau lingkungan di mana komunikasi berlangsung. Konteks meliputi aspek fisik (tempat, waktu), sosial (hubungan antara komunikator dan penerima), serta budaya (norma dan nilai yang berlaku dalam masyarakat atau kelompok).

6. Kebisingan (Gangguan): faktor-faktor yang dapat mengganggu atau mempengaruhi proses penyampaian dan penerimaan pesan. Gangguan bisa berupa kebisingan fisik (suara latar), gangguan psikologis (emosi atau

perasaan), atau gangguan semantik (perbedaan makna atau interpretasi pesan).

7. Efek: hasil atau dampak dari komunikasi terhadap penerima, baik secara langsung maupun tidak langsung. Efek ini bisa berupa perubahan pemahaman, sikap, atau perilaku dari penerima setelah menerima pesan.

Komponen-komponen ini saling berinteraksi dan mempengaruhi satu sama lain dalam proses komunikasi interpersonal, dan pemahaman terhadapnya penting untuk meningkatkan efektivitas komunikasi.

### 3. Keterampilan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan

Keterampilan komunikasi interpersonal sangat penting bagi pustakawan karena peran mereka yang tidak hanya berfokus pada pengelolaan dan penyediaan informasi, tetapi juga pada interaksi langsung dengan pengguna perpustakaan.

Pustakawan harus mampu membangun hubungan yang baik, mendengarkan, dan memberikan informasi secara efektif untuk mendukung kebutuhan pengguna. Berikut beberapa prinsip keterampilan komunikasi interpersonal yang penting bagi pustakawan:

#### 1. Prinsip Keterbukaan (Openness)

Keterbukaan berarti bersikap jujur dan transparan dalam komunikasi. Pustakawan harus terbuka terhadap pendapat, kritik,

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

dan informasi baru, serta bersedia berbagi informasi dengan orang lain. Keterbukaan membantu membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan interpersonal.

## 2. Prinsip Empati (Empathy)

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Dalam komunikasi interpersonal, penting bagi pustakawan untuk menempatkan diri pada posisi lawan bicara dan menunjukkan perhatian yang tulus terhadap perasaan dan kebutuhan mereka. Ini membantu membangun hubungan yang lebih dalam dan saling pengertian.

## 3. Prinsip Dukungan (Supportiveness)

Komunikasi yang suportif menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi semua pihak yang terlibat. Prinsip ini mencakup sikap positif, penghargaan terhadap perbedaan, dan mendorong partisipasi aktif. Dengan menciptakan atmosfer yang mendukung, pustakawan dan pemustaka dapat berkomunikasi dengan lebih bebas dan terbuka.

## 4. Prinsip Kejelasan (Clarity)

Kejelasan berarti menyampaikan pesan secara jelas dan mudah dipahami. Pustakawan dapat menggunakan bahasa yang sederhana, langsung, dan bebas dari ambiguitas membantu pemustaka memahami maksud pesan tanpa kesalahpahaman. Komunikasi yang jelas juga mencakup pemilihan kata yang tepat dan penggunaan bahasa

tubuh yang konsisten.

## 5. Prinsip Kesetaraan (Equality)

Kesetaraan dalam komunikasi berarti mengakui bahwa semua individu memiliki nilai yang sama dan hak yang sama untuk berbicara. Dalam komunikasi interpersonal, penting bagi pustakawan untuk menghindari sikap superior atau merendahkan, dan sebaliknya, memperlakukan semua pihak dengan hormat dan penghargaan.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara terhadap informan yang dirasa dapat menjawab atau memenuhi kebutuhan penelitian. Teknik wawancara dipilih agar peneliti dapat mendapatkan hasil penelitian yang mendalam.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1) Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan STIKES Siti Hajar

Penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan STIKES Siti Hajar sangat penting untuk memastikan pelayanan yang efektif dan berkualitas. Komunikasi interpersonal ini mencakup cara pustakawan berinteraksi dengan pemustaka, baik secara verbal maupun non-verbal, untuk menciptakan hubungan yang harmonis dan mendukung kepuasan pemustaka.

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

Untuk mengetahui bagaimana hasil penerapan komunikasi interpersonal pustakawan untuk memberikan layanan kepada pemustakanya di perpustakaan STIKes Siti Hajar Medan dapat dinilai dengan memperhatikan keterampilan yang dimiliki pustakawan untuk berkomunikasi interpersonal:

## 1. Keterbukaan (Openness)

Keterbukaan berarti bersikap jujur dan transparan dalam komunikasi. Pustakawan harus terbuka terhadap pendapat, kritik, dan informasi baru, serta bersedia berbagi informasi dengan orang lain. Keterbukaan membantu membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan interpersonal. Agar dapat mengetahui kemampuan interpersonal pustakawan untuk melayani pemustakanya dalam aspek Keterbukaan (Openness), peneliti melakukan wawancara dengan pustakawan.

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan pada aspek (Openness) pustakawan dalam memberikan pelayanan pemustaka, hal tersebut telah diterapkan di perpustakaan STIKES Siti Hajar Medan, karena hasil wawancara tidak hanya bersumber dari pustakawan melainkan pemustaka. Pemustaka dapat menyampaikan informasi, kritik atau saran kepada pustakawan terkait layanan yang diterima, dan pustakawan dapat menerimanya dengan baik.

## 2) Empati (Empathy)

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Dalam komunikasi interpersonal, penting bagi pustakawan untuk menempatkan diri

pada posisi lawan bicara dan menunjukkan perhatian yang tulus terhadap perasaan dan kebutuhan mereka. Ini membantu membangun hubungan yang lebih dalam dan saling pengertian.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan terkait penerapan aspek Empati (Empathy) menunjukkan bahwa pustakawan berempati ketika pemustaka terlihat kebingungan maupun membutuhkan bantuan. Hal ini sangat penting agar pemustaka merasa nyaman di perpustakaan.

## 3) Mendukung (Supportiveness)

Komunikasi yang suportif menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi semua pihak yang terlibat. Prinsip ini mencakup sikap positif, penghargaan terhadap perbedaan, dan mendorong partisipasi aktif. Dengan menciptakan atmosfer yang mendukung, pustakawan dan pemustaka dapat berkomunikasi dengan lebih bebas dan terbuka.

Berdasarkan wawancara, dapat dipahami bahwa pustakawan STIKes Siti Hajar Medan telah melayani pemustakanya dengan memberikan dukungan. Pustakawan menciptakan suasana agar pemustaka dapat dengan bebas berkomunikasi dengan pustakawan agar tidak ada kecanggungan.

## 4) Prinsip Kejelasan (clarity)

Kejelasan berarti menyampaikan pesan secara jelas dan mudah dipahami. Pustakawan dapat menggunakan bahasa

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

yang sederhana, langsung, dan bebas dari ambiguitas membantu pemustaka memahami maksud pesan tanpa kesalahpahaman. Komunikasi yang jelas juga mencakup pemilihan kata yang tepat dan penggunaan bahasa tubuh.

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan maka peneliti menyimpulkan bahwa penerapan prinsip kejelasan yang dilakukan pustakawan untuk melayani pemustakanya benar-benar diterapkan di perpustakaan STIKES Siti Hajar Medan.

## 5) Kesetaraan (Equality)

Kesetaraan dalam komunikasi berarti mengakui bahwa semua individu memiliki nilai yang sama dan hak yang sama untuk berbicara. Dalam komunikasi interpersonal, penting bagi pustakawan untuk menghindari sikap superior atau merendahkan, dan sebaliknya, memperlakukan semua pihak dengan hormat dan penghargaan.

Berdasarkan Wawancara yang telah peneliti lakukan terkait penerapan aspek (Equality) diketahui bahwa pustakawan untuk melayani pemustakanya benar-benar diterapkan di perpustakaan STIKes Siti Hajar Medan. Pustakawan tidak membeda-bedakan dalam berkomunikasi dengan pustakawan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian di lapangan bagaimana pustakawan menerapkan komunikasi interpersonal dalam melayani

Pengunjung di Perpustakaan STIKes Siti Hajar Medan maka dapat disimpulkan bahwa pustakawan di Perpustakaan STIKes Siti Hajar Medan sudah menerapkan prinsip komunikasi interpersonal seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, kejelasan dan kesetaraan. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya pelatihan dalam teknik komunikasi dan keterbatasan waktu dalam melayani pemustaka yang dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka beberapa saran yang dapat diberikan yaitu agar pihak perpustakaan memberikan pelatihan komunikasi secara berkala kepada pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Berger, C. R., & Calabrese, R. J. (1975). Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human Communication Research*, 1(2), 99-112.
- Knapp, M. L., & Vangelisti, A. L. (2005). *Interpersonal Communication and Human Relationships*. Allyn & Bacon.
- McLean, A. (2005). *The Art of Successful Communication*. Oxford University Press.
- Widuri, N. R. (2012). Pameran, Media Komunikasi Antara Perpustakaan

# **Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial**

Dengan Pengguna. JURNAL  
DOKUMENTASI DAN  
INFORMASI, 28(2), 120- 126.

Wood, J. T. (2009). *Communication in Our Lives*. Wadsworth Publishing.

Wrench, J. S., Thomas-Maddox, C., & McCroskey, J. C. (2008). *Principles of Public Speaking*. Pearson Education.