



## **Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar**

Madinatul Munawwarah Ridwan<sup>1</sup>, Ismaya<sup>2</sup>, Syahdan<sup>3</sup>, Andi Muhammad Aminullah<sup>4</sup>, Nurlaeli Jamaluddin<sup>5</sup>, Elihami Elihami<sup>6</sup>, musdalifah<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Muhammadiyah Enrekang

<sup>6</sup>Prodi Pendidikan Nonformal, Universitas Muhammadiyah Enrekang, Enrekang

<sup>7</sup>Prodi Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas Muhammadiyah Enrekang, Enrekang

Email:

<sup>1</sup>madinamunawara@icloud.com; <sup>2</sup>ismaya.aya1@gmail.com; <sup>3</sup>syahdanip@gmail.com; <sup>4</sup>Andy.oxide@gmail.com; <sup>5</sup>nurlaelijamaluddin@gmail.com; <sup>6</sup>[elihamid72@gmail.com](mailto:elihamid72@gmail.com), <sup>7</sup>[musdalifah25okt@gmail.com](mailto:musdalifah25okt@gmail.com)

### **Abstrak**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan komunikasi interpersonal di perpustakaan universitas islam negeri alauddin Makassar dan diharapkan agar bermanfaat baik bagi peneliti maupun pihak lain untuk menambah pengetahuan tambahan terhadap penerapan komunikasi interpersonal pustakawan pada pelayanan di perpustakaan universitas islam negeri alauddin Makassar. Adapun hasil dari penelitian ini adalah pustakawan menerapkan komunikasi interpersonal dalam melayani Pengunjung di Perpustakaan Universitas islam negeri alauddin makassar maka dapat disimpulkan sebagai berikut : 1.Keterbukaan (Openess),2. Empati (empathy). 3.Dukungan (Supportnes).4. Rasa Positif (Positiveness) 5. Kesamaan (Equality). Dalam perpustakaan Universitas negeri uin alauddin Makassar menerapkan 5 hal diatas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dan dari keseluruhan hasil dapat disimpulkan bahwa perpustakaan uin alauddin Makassar sudah menerapkan semaksimal mungkin komunikasi interpersonal agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada para pemustakanya.

*Kata Kunci : Komuikasi interpersonal, pemustaka, pustakawan*

## Pendahuluan

Manusia yang merupakan makhluk sosial, hidup, berkembang dan berperan sebagai manusia dengan berhubungan, berinteraksi dan bekerjasama dengan manusia lainnya perpustakaan sebagai pusat sumber daya informasi menjadi tulang punggung gerak majunya suatu institusi terutama institusi pendidikan, di mana tuntutan untuk adaptasi terhadap perkembangan informasi sangat tinggi (Widuri, 2012). Hal ini dikarenakan pengguna (*user*) dominan dari kalangan akademisi yang kebutuhannya akan informasi sangat kuat, sehingga mau tidak mau perpustakaan harus pula berfikir untuk berupaya mengembangkan diri guna memenuhi kebutuhan pengguna.

Komunikasi berasal dari kata latin *cum* yaitu kata depan yang berarti dengan, bersama dengan, dan *unus* yaitu kata bilangan yang berarti *communio* yang dalam bahasa Inggris menjadi *communion* dan berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan, dan hubungan (Surachman, 2010).

Komunikasi berawal dari gagasan yang adapada seseorang, gagasan yang diolah menjadi pesan dan dikirimkan melalui media tertentu kepada orang lain sebagai penerima, dalam komunikasi terjadi pertukaran kata dengan arti dan makna tertentu, dari sudut pandang pertukaran makna tersebut komunikasi dapat didefinisikan sebagai “proses penyampaian makna dalam bentuk gagasan dan informasi dari seseorang kepada orang lain”. Karena komunikasi merupakan interaksi maka

komunikasi merupakan sesuatu hal yang penting karena menjadi penghubung pustakawan dengan pemustaka di perpustakaan.

Adapun Kebijakan pemerintah tentang profesi pustakawan yang disebutkan pada undang-undang No. 24 tahun 2014 yang menyatakan bahwa: 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.

Perpustakaan adalah bagian yang tidak terpisahkan dalam dunia pendidikan, sekaligus juga sebagai lembaga pendidikan, terutama pendidikan formal. Melalui koleksi yang terdapat dalam perpustakaan, seseorang dapat belajar atau menuntut ilmu secara mandiri, pustakawan sebagai tenaga profesional yang dalam kehidupan sehari-hari berkecimpung dengan dunia buku dan menjadi pemegang kendali es dalam segala kegiatan yang dilakukan di dalam perpustakaan (Irman Syarif, dkk., 2020), pustakawan diuntut untuk dapat berkomunikasi dengan pemustaka, karena pemustakaan adalah tolak ukur keberhasilan dari sebuah perpustakaan (Syamsinar, dkk., 2020).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana cara penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka?

## Metode

Metode merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan melakukan kajian literatur yaitu memusatkan diri pada pengembangan hipotesis berdasarkan penelitian sebelumnya dan dapat menyarankan penelitian lebih lanjut.

Pengumpulan data dilakukan dengan penelusuran berbagai literatur yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal, terutama hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Nashihuddin, 2018). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible) (Lunandi, 1989). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

- a. Layanan dengan lisan, layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas - petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang - bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu: Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya; Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu; Bertingkah laku sopan dan ramah
- b. Layanan dengan tulisan, layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad Informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang - orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah (Nasrullah, 2018). Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

1. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
  2. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
  3. Mamperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
  4. Menuntun orang ke arah yang tepat
- c. Layanan dengan perbuatan pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari - sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan mana kala dalam kegiatan – kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan.

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan manusia.

## **2. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik secara langsung. Selanjutnya bahwa komunikasi interpersonal, individu selain menunjukkan perhatian juga menunjukkan seberapa jauh perhatian itu diberikan. Semakin besar interaksi interpersonal yang ada menunjukkan semakin besar perhatian seseorang pada orang lain yang diajak komunikasi, sebaliknya semakin sedikit komunikasi interpersonal yang terjadi semakin kecil orang memperhatikannya.

Secara konstektual, komunikasi interpersonal digambarkan sebagai suatu komunikasi antara dua individu atau sedikit individu, yang mana saling berinteraksi, saling memberikan umpan balik satusama lain. Namun, memberikan definisi konstektual saja tidak cukup untuk menggambarkan komunikasi interpersonal karena setiap interaksi antara satu individu dengan individu lain berbeda-beda. komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (Ismaya, I., Ridwan, M. M., Syahdan, S., Aminullah, A. M., Jamaluddin, N., & Elihami, E., 2020).

Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terkandung dalam tatap muka dan saling mempengaruhi, mendengarkan, menyampaikan pernyataan,

keterbukaan, kepekaan yang merupakan cara paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang dengan efek umpan balik secara langsung.

### **3. Komponen-Komponen Komunikasi Interpersonal**

Komponen-komponen dalam komunikasi interpersonal terbagi dalam 9 bagian yaitu:

- a. Sumber/ komunikator  
Merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.
- b. Encoding adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non verbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan.
- c. Pesan Merupakan hasil encoding. Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktivitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan itulah disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh komunikan.
- d. Saluran Merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke oranglain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka.
- e. Penerima/ komunikan Adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik. Berdasarkan umpan balik dari komunikan inilah seorang komunikator akan dapat mengetahui keefektifan komunikasi yang telah dilakukan, apakah makna pesan dapat dipahami secara bersama oleh kedua belah pihak yakni komunikator dan komunikan.
- f. Decoding Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macammacam data dalam bentuk "mentah", berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna. Secara bertahap dimulai dari proses sensasi, yaitu proses di mana indera menangkap stimuli.
- g. Respon Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral, maupun

negatif. Respon positif apabila sesuai dengan yang dikehendaki komunikator. Netral berarti respon itu tidak menerima atau pun menolak keinginan komunikator. Dikatakan respon negatif apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator.

- h. Gangguan (noise) Gangguan atau noise atau barrier beraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. Noise dapat terjadi dalam komponen-komponen manapun dari sistem komunikasi. Noise merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan psikis.
- i. Konteks komunikasi Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu, dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan konkrit dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan, halaman dan jalanan. Konteks waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan, misalnya: pagi, siang, sore, malam. Konteks nilai, meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi, seperti: adat istiadat, situasi rumah, norma pergaulan, etika, tata krama, dan sebagainya. (Effendy, O. U, 2013). Dalam beberapa konsep komunikasi interpersonal yang merupakan suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Orang yang saling berkomunikasi tersebut

adalah sumber dan penerima. Sumber melakukan encoding untuk menciptakan dan memformulasikan menggunakan saluran. Penerima melakukan decoding untuk memahami pesan, dan selanjutnya menyampaikan respon atau umpan balik. Tidak dapat dihindarkan bahwa proses komunikasi senantiasa terkait dengan konteks tertentu, misalnya konteks waktu. Hambatan dapat terjadi pada sumber, encoding, pesan, saluran, decoding, maupun pada diri penerima.

#### **4. Faktor Komunikasi Interpersonal**

Pada dasarnya komunikasi adalah proses pertukaran informasi dari dua belah pihak atau lebih. Komunikasi antar pribadi adalah hanya melibatkan dua orang secara tatap muka sehingga pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi interpersonal, ada enam faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. Faktor-faktor tersebut adalah

- a. Citra Diri (Self Image). Setiap manusia merupakan gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosialnya, kelebihan dan kekurangannya. Dengan kata lain citra diri menentukan ekspresi dan persepsi orang. Manusia belajar menciptakan citra diri melalui hubungannya dengan orang lain, terutama manusia lain yang penting bagi dirinya.
- b. Citra Pihak Lain (The Image of The Others). Citra pihak lain juga menentukan cara dan

- kemampuan orang berkomunikasi. Di pihak lain, yaitu orang yang diajak berkomunikasi mempunyai gambaran khas bagi dirinya. Kadang dengan orang yang satu komunikatif lancar, tenang, jelas dengan orang lainnya tahu-tahu jadi gugup dan bingung. Ternyata pada saat berkomunikasi dirasakan campur tangan citra diri dan citra pihak lain.
- c. Lingkungan Fisik. Tingkah laku manusia berbeda dari satu tempat ke tempat lain, karena setiap tempat ada norma sendiri yang harus ditaati. Disamping itu suatu tempat atau disebut lingkungan fisik sudah barang tentu ada kaitannya juga dengan kedua faktor di atas.
- d. Lingkungan Sosial. Sebagaimana lingkungan, yaitu fisik dan sosial mempengaruhi tingkah laku dan komunikasi, tingkah laku dan komunikasi mempengaruhi suasana lingkungan, setiap orang harus memiliki kepekaan terhadap lingkungan tempat berada, memiliki kemahiran untuk membedakan lingkungan yang satu dengan lingkungan yang lain.
- e. Kondisi. Kondisi fisik punya pengaruh terhadap komunikasi yang sedang sakit kurang cermat dalam memilih kata-kata. Kondisi emosional yang kurang stabil, komunikasinya juga kurang stabil, karena komunikasi berlangsung timbal balik. Kondisi tersebut bukan hanya mempengaruhi pengiriman komunikasi juga penerima. Komunikasi berarti peluapan sesuatu yang terpenting adalah meringankan kesesalan yang dapat membantu meletakkan segalanya pada proporsi yang lebih wajar.
- f. Bahasa Badan. Komunikasi tidak hanya dikirim atau terkirim melalui kata-kata yang diucapkan. Badan juga merupakan medium komunikasi yang kadang sangat efektif kadang pula dapat samar. Akan tetapi dalam hubungan antara orang dalam sebuah lingkungan kerja tubuh dapat ditafsirkan secara umum sebagai bahasa atau pernyataan. Dari Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi bisa dilakukan berbagai macam cara agar kita berkomunikasi lebih efektif dan lebih baik lagi.

## **5. Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

- a. Menemukan Diri Sendiri Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita. Adalah sangat menarik dan mengasyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balik yang luar biasa pada perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita.
- b. Menemukan Dunia Luar Hanya komunikasi interpersonal

- menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal, meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada kita dari media massa hal itu seringkali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau dialami melalui interaksi interpersonal.
- c. Membentuk dan menjaga Hubungan Yang Penuh Arti  
Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.
- d. Berubah Sikap Dan Tingkah Laku  
Banyak waktu kita pergunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya mencoba diet yang baru, membeli barang tertentu, melihat film, menulis membaca buku, memasuki bidang tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar atau salah. Kita banyak menggunakan waktu waktu terlibat dalam posisi interpersonal.
- e. Untuk Bermain Dan Kesenangan  
Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga, menceritakan cerita dan cerita lucu pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan dilingkungan kita.
- f. Untuk Membantu Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Kita berkonsultasi dengan seorang teman yang putus cinta, berkonsultasi dengan mahasiswa tentang mata kuliah yang sebaiknya diambil dan lain sebagainya. Dapat disimpulkan bahwa ketika melakukan komunikasi interpersonal, setiap individu dapat mempunyai tujuan yang berbeda beda, sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

## **6. Keterampilan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan**

Keterampilan Komunikasi Interpersonal bagi Pustakawan Perpustakaan merupakan intitusi nonprofit yang bergerak dibidang pelayanan jasa. Atas dasar hal diatas, maka pelayanan terhadap pengguna perpustakaan merupakan ujung tombak dari beroperasinya sebuah perpustakaan. Kualitas atau persepsi pengguna mengenai perpustakaan bergantung kepada bagaimana staff perpustakaan



melayani pemustakanya, karena bagian layanan pengguna atau bagian pelayanan inilah yang akan bertemu langsung dengan pengguna perpustakaan. Di sisi lain, pustakawan adalah pelaku langsung kegiatan layanan sehingga kualitas pustakawan akan berpengaruh langsung kepada kualitas layanan perpustakaan.

Kualitas perpustakaan jika diukur dengan menggunakan metode LibQual akan dinilai dari beberapa indikator yaitu:

- a. Affect of service yaitu bagaimana kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
- b. Access to information yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, dan cakupan isi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi, aktualitas, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan, kenyamanan, dan kemandirian.
- c. Library as Place, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat.

Berdasarkan indikator diatas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kemampuan berkomunikasi dalam hal ini komunikasi interpersonal sangat mendominasi dalam pelayanan perpustakaan. Komunikasi interpersonal ini menjadi titik acuan dimana para petugas perpustakaan harus memiliki keterampilan dalam melayani masing- masing pengguna yang setiap harinya bisa mencapai ribuan orang, dan memiliki

keunikan masing-masing dalam melakukan komunikasi. Ini nantinya akan menentukan keberhasilan seorang pustakawan dalam dalam menunaikan tugasnya sebagai pelayan informasi. Mengacu kepada indikator LibQual maka untuk profesi Pustakawan ini ada beberapa komunikasi interpersonal yang efektif yang harus dimiliki yaitu :

- a. Emphaty Maksudnya adalah pustakawan harus mampu untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dalam hal ini pencari informasi yang sedang dilayaninya.
- b. Supportiveness Maksudnya adalah pustakawan harus berusaha menciptakan suasana yang nyaman, fleksibel, dan mendukung para pencari informasi untuk berkomunikasi dengan dia. Pustakawan harus menunjukkan sikap bahwa ia siap membantu para user yang membutuhkan bantuannya. Hindarkan sikap seolah-olah seorang pustakawan adalah penjaga toko yang mengawasi para pembeli.
- c. Positiveness Maksudnya adalah pustakawan harus memulai komunikasi dengan para pengunjung perpustakaan dengan sikap yang positif dan menganggap user sebagai orang penting yang harus diperlakukan istimewa, menyapa pengunjung dengan dengan ramah disertai dengan bahasa tubuh yang baik pula sehingga pengguna merasa dihargai.
- d. Equality Maksudnya adalah pustakawan harus memandang semua yang mengunjungi perpustakaan merupakan orang-orang penting dan wajib untuk di

layani. dengan tidak membedakan latar belakang, status dan gelar akademisnya maka pengguna lebih nyaman dan merasa lebih dihargai. Equality yang dimaksud di sini juga meliputi bahwa pustakawan tidak boleh merasa lebih pintar dibandingkan penggunanya, tidak boleh merasa lebih tau terlebih menggurui penggunanya, tapi tunjukkan sikap siap membantu apabila pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan perpustakaan.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian dilapangan bagaimana pustakawan menerapkan komunikasi interpersonal dalam melayani Pengunjung di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

#### 1. Keterbukaan (Openess)

Perpustakaan Universitas islam negeri alauddin makassar dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan Pengelola Perpustakaan sudah menjalankan tugasnya dengan cukup baik hanya saja masing – masing Pengelola mempunyai sikap berbeda dalam memberikan pelayanan tetapi Perpustakaan terus berusaha menerapkan komunikasi yang baik terhadap pengelola maupun pemustaka.

#### 2. Empati (empathy)

Perpustakaan Universitas islam negeri alauddin makassar dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sudah cukup bagus dan seoptimal mungkin ini terlihat dari upaya pendekatan, memberi

perlindungan kepada pengunjung perpustakaan tapi saat ini Perpustakaan Universitas islam negeri alauddin makassar masih mempunyai kekurangan dalam menerapkan komunikasi interpersonal Perpustakaan juga perlu menerapkan komunikasi yang baik terhadap pemustaka dan mengerti keinginan pemustaka sebagaimana mestinya.

#### 3. Dukungan (Supportnes)

Dalam hal dukungan Perpustakaan sendiri dalam menjalankan tugasnya melayani pemustaka mempunyai kekurangan dan Pengelola Perpustakaan berupaya maksimal menerapkan komunikasi interpersonal guna meningkatkan pelayanan dalam berkomunikasi terhadap pemustaka dan membuat pengelola bisa bersikap spontan dalam memberikan pelayanan dengan pemustaka.

#### 4. Rasa Positif (Positiveness)

Sejauh ini Perpustakaan sudah berupaya membenahi atau pun memperbaiki apabila memiliki kekurangan dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka dan perpustakaan sendiri juga menyadari adanya kekurangan di balik kelebihan perpustakaan dalam memberikan pelayanan karna selama ini pengelola merasakan masih kurangnya memiliki rasa positif terhadap pemustaka yang datang, sehingga pengelola juga merasakan kurang berinteraksi

dengan pemustaka sehingga pemustaka sendiri merasa sulit untuk berkomunikasi dengan pengelola.

#### 5. Kesamaan (Equality)

Perpustakaan Universitas Islam negeri alauddin makassar sejauh ini sudah menjalankan tugasnya dengan baik tetapi dalam kehidupan sehari – hari kita menghadapi berbagai macam sikap dan kesamaan serta ketidaksamaan karakter pengelola begitu juga pemustaka hal ini bisa di mengerti karna setiap orang mempunyai karakter yang berbeda.

Adapun kesimpulan dari hasil diatas adalah bahwa dalam perpustakaan Universitas negeri uin alauddin Makassar yang menerapkan komunikasi interpersonal 5 hal diatas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka bahwa perpustakaan uin alauddin Makassar sudah menerapkan semaksimal mungkin komunikasi interpersonal agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada para pemustakanya, mengingat kembali bahwa perpustakaan ada untuk memberikan jasa informasi bagi pemustaka yang membutuhkan maka dibutuhkan sebuah komunikasi interpersonal agar pustakawan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pemustaka yang ada.

#### Daftar Pustaka

Effendy, O. U. (2003). Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi Bandung: Citra Aditya

Bakti. 2004b, Dinamika Komunikasi, Bandung: Remaja Rosdakarya. 2007c. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*.

Ismaya, I., Ridwan, M. M., Syahdan, S., Aminullah, A. M., Jamaluddin, N., & Elihami, E. (2020). Etika Pemanfaatan Teknologi Informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Enrekang. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(2), 100-109.

Lunandi, A. G. (1989). *Komunikasi mengena: meningkatkan efektivitas komunikasi antar pribadi*. Penerbit Kanisius.

Nashihuddin, W. (2019). Urgensi Kompetensi Komunikasi Ilmiah Pustakawan Untuk Program Pengembangan Layanan Perpustakaan. *Journal of Documentation and Information Science (JoDIS)*, 3(1).

Nasrullah, N. (2018). Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Perpustakaan.

Suparna, P., Rachmawati, T. S., & Winoto, Y. (2013). Keterbukaan Komunikasi dalam Menciptakan Iklim Komunikasi yang Kondusif di Perpustakaan. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 1(2), 157-164.

Surachman, A. (2010). Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi di Perpustakaan: suatu hal yang tidak mungkin

- dihindarkan dalam era globalisasi informasi.
- Syamsinar, S., Firawati, F., Hafid, R., Elihami, E., & Asikin, A. (2020). Pelatihan Model Pembelajaran Kooperatif E-Learning pada Peserta didik di Sekolah Dasar. *MASPUL JOURNAL OF COMMUNITY EMPOWERMENT*, 1(2), 81-90.
- Syarif, I., & Elihami, E. (2020). Pengadaan Taman Baca dan Perpustakaan Keliling sebagai Solusi Cerdas dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik SDN 30 Parombean Kecamatan Curio. *MASPUL JOURNAL OF COMMUNITY EMPOWERMENT*, 1(1), 109-117.
- Widuri, N. R. (2012). Pameran, Media Komunikasi Antara Perpustakaan Dengan Pengguna. *JURNAL DOKUMENTASI DAN INFORMASI*, 28(2), 120-126.