



**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN
DENGAN PENGUNJUNG DI BAGIAN PELAYANAN SIRKULASI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS INDONESIA**

Abdullah Umar¹, Veronika Setyadji²

^{1,2}Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia

umar.umay.ume@gmail.com

Abstrak:

Komunikasi interpersonal merupakan proses yang berkelanjutan dalam mengirim, menerima, dan mengadaptasi pesan verbal maupun non-verbal dengan tujuan menciptakan atau mengubah pandangan dalam pikiran penerima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengunjung di layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini melibatkan tiga informan yang terdiri dari pustakawan dan pengunjung perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengunjung di Perpustakaan Universitas Indonesia berjalan dengan baik, meskipun terdapat hambatan seperti kurangnya sikap proaktif dari pustakawan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas komunikasi interpersonal pustakawan agar pelayanan dapat lebih optimal dan mendukung kebutuhan pengunjung perpustakaan.

Kata Kunci: Komunikasi interpersonal, pustakawan, layanan sirkulasi, Perpustakaan Universitas Indonesia, penelitian kualitatif, interaksi

Abstract:

Interpersonal communication is a continuous process of sending, receiving, and adapting verbal and non-verbal messages with the aim of creating or changing views in the recipient's mind. This study aims to analyze the implementation of interpersonal communication between librarians and visitors in the circulation service of the University of Indonesia Library. The research method used is descriptive qualitative with observation, interview, and documentation approaches. This research involved three informants consisting of librarians and library visitors. The results showed that interpersonal communication between librarians and visitors at the University of Indonesia Library is going well, although there are obstacles such as the lack of proactive attitude from librarians. The conclusion of this study is the need to improve the quality of librarian interpersonal communication so that services can be optimized and support the needs of library visitors.

Keywords: *Interpersonal communication, librarians, circulation services, University of Indonesia Library, qualitative research, interaction*

Pendahuluan

Komunikasi interpersonal merupakan elemen mendasar dalam interaksi sosial yang terjadi di seluruh dunia (Damayanti et al., 2024), baik di lingkungan kerja, institusi pendidikan, maupun dalam kehidupan sehari-hari. Dalam konteks perpustakaan, komunikasi interpersonal menjadi semakin penting karena perpustakaan modern bukan lagi sekadar tempat penyimpanan buku, melainkan pusat informasi yang melayani kebutuhan pengetahuan dan penelitian masyarakat luas. Di era globalisasi dan digitalisasi, pustakawan diharapkan mampu menjadi fasilitator informasi, bukan sekadar penjaga koleksi. Namun, banyak perpustakaan di dunia masih menghadapi masalah dalam hal kualitas komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengunjungnya, yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan (Jayakusuma, 2019).

Komunikasi interpersonal di perpustakaan dapat dianggap sebagai cermin dari hubungan antara penyedia layanan (pustakawan) dan penerima layanan (pengunjung). Hal ini mencakup kemampuan untuk mendengarkan, empati, memberikan informasi yang relevan, dan menciptakan suasana yang mendukung interaksi yang efektif. Berdasarkan laporan dari *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), perpustakaan di berbagai negara menghadapi tantangan dalam mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dan pengguna layanan perpustakaan (Nisa, 2021).

Terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi kualitas komunikasi interpersonal di perpustakaan, terutama di bagian layanan sirkulasi (Mustofa et al., 2024). Pertama, kurangnya pelatihan formal bagi pustakawan mengenai teknik komunikasi interpersonal yang efektif. Banyak pustakawan yang memiliki pengetahuan teknis mengenai pengelolaan koleksi dan sistem perpustakaan, namun belum sepenuhnya dilatih untuk berkomunikasi secara efektif dengan pengunjung, terutama dalam memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas dan ramah.

Kedua, adanya tekanan beban kerja yang tinggi di bagian layanan sirkulasi seringkali menyebabkan pustakawan merasa kewalahan, sehingga mengurangi kemampuan mereka untuk fokus pada interaksi yang berkualitas dengan pengunjung. Dalam kondisi ini, pustakawan mungkin tidak memberikan perhatian penuh atau tidak proaktif dalam membantu pengunjung yang membutuhkan informasi. Faktor ketiga adalah kurangnya penggunaan teknologi komunikasi yang mendukung. Walaupun teknologi informasi telah berkembang pesat, masih ada perpustakaan yang tidak sepenuhnya memanfaatkan teknologi untuk mendukung komunikasi antara pustakawan dan pengunjung, misalnya melalui sistem pencarian informasi yang lebih intuitif atau aplikasi yang memudahkan pengunjung mendapatkan bantuan pustakawan secara langsung (Khademizadeh et al., 2022).

Dampak dari kurangnya keterampilan komunikasi interpersonal di perpustakaan sangat signifikan (Agustina, 2022). Salah satu dampak utama adalah menurunnya kualitas pelayanan perpustakaan secara keseluruhan. Pengunjung yang tidak mendapatkan informasi dengan baik atau merasa diabaikan cenderung kecewa dan

enggan kembali ke perpustakaan tersebut. Hal ini juga dapat mengurangi efektivitas perpustakaan sebagai pusat informasi, karena pengunjung merasa kesulitan dalam mencari dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Selain itu, kurangnya komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pengunjung dapat menciptakan jarak sosial yang tidak perlu. Pengunjung mungkin merasa kurang dihargai atau bahkan tidak penting di mata pustakawan, yang seharusnya berperan sebagai penyedia layanan yang proaktif dan empatik. Dampak jangka panjangnya adalah menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap fungsi dan peran perpustakaan, yang pada akhirnya dapat mengganggu misi perpustakaan dalam mendukung pendidikan dan penelitian.

Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai proses pertukaran pesan verbal dan nonverbal antara individu yang saling berinteraksi dengan tujuan untuk mencapai kesepahaman. Menurut DeVito (2019), komunikasi interpersonal adalah kunci dalam menciptakan hubungan yang saling mendukung dan mempengaruhi, serta membentuk persepsi satu sama lain. Dalam konteks perpustakaan, komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengunjung melibatkan interaksi dua arah, di mana pustakawan tidak hanya bertindak sebagai pemberi informasi, tetapi juga harus menjadi pendengar yang baik dan berempati terhadap kebutuhan pengunjung.

Andriani (2022) mengidentifikasi beberapa aspek penting dalam komunikasi interpersonal, termasuk keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Aspek-aspek ini sangat relevan dalam interaksi antara pustakawan dan pengunjung perpustakaan, karena pustakawan harus mampu beradaptasi dengan berbagai tipe pengunjung dan situasi yang terjadi di bagian pelayanan sirkulasi. Komunikasi interpersonal yang baik memungkinkan pustakawan untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif, membantu pengunjung menemukan informasi yang mereka butuhkan, dan menciptakan pengalaman perpustakaan yang positif (Syafi'i & Masruri, 2023).

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menganalisis komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengunjung di bagian layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Indonesia, yang merupakan salah satu perpustakaan terbesar dan paling berpengaruh di Indonesia. Sebelumnya, penelitian tentang komunikasi interpersonal di perpustakaan lebih banyak berfokus pada aspek teknis pelayanan atau kepuasan pengunjung secara umum. Namun, penelitian ini menekankan pada analisis mendalam terhadap interaksi interpersonal antara pustakawan dan pengunjung, serta dampaknya terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Penelitian ini juga menggabungkan metode kualitatif deskriptif dengan analisis interaktif Miles dan Huberman untuk menggambarkan secara detail bagaimana komunikasi interpersonal berlangsung di bagian layanan sirkulasi, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi interaksi tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai pentingnya komunikasi interpersonal yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Urgensi penelitian ini sangat tinggi mengingat pentingnya peran perpustakaan sebagai pusat informasi dan pendidikan. Dalam era digital, perpustakaan bersaing dengan berbagai sumber informasi online yang mudah diakses oleh masyarakat (Nurhayati, 2018). Oleh karena itu, perpustakaan harus mampu menawarkan nilai

tambah, salah satunya melalui pelayanan yang unggul. Komunikasi interpersonal yang baik antara pustakawan dan pengunjung adalah salah satu kunci untuk menciptakan pengalaman yang positif di perpustakaan. Jika komunikasi ini tidak berjalan dengan baik, maka perpustakaan akan kehilangan perannya sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan dan ramah bagi pengunjung.

Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh pengelola perpustakaan, khususnya di Perpustakaan Universitas Indonesia (Abidin et al., 2022), untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga memiliki implikasi praktis yang penting dalam meningkatkan kualitas interaksi antara pustakawan dan pengunjung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengunjung di bagian layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Indonesia. Secara spesifik, penelitian ini akan mengidentifikasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam komunikasi interpersonal di bagian layanan sirkulasi, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi dampak komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang diharapkan, baik dari segi teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks komunikasi interpersonal di institusi layanan publik seperti perpustakaan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada analisis komunikasi interpersonal di perpustakaan atau institusi lainnya (Abidin et al., 2022; Nugraheni, 2023).

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan sirkulasi melalui pelatihan komunikasi interpersonal bagi pustakawan. Dengan meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal, pustakawan dapat memberikan pelayanan yang lebih proaktif, responsif, dan empatik terhadap kebutuhan pengunjung, sehingga meningkatkan kepuasan pengunjung dan memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi yang ramah dan profesional.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam pelaksanaan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengunjung di bagian layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Indonesia. Penelitian kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman, interaksi, dan persepsi dari para informan secara lebih detail dan kontekstual. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti, tanpa memanipulasi variabel-variabel yang ada, melainkan berfokus pada deskripsi mendalam mengenai situasi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Indonesia, tepatnya di bagian layanan sirkulasi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi objek penelitian, di mana Perpustakaan Universitas Indonesia merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi terbesar di Indonesia yang memiliki jumlah pengunjung dan aktivitas sirkulasi yang tinggi. Selain itu, perpustakaan ini memiliki sistem pelayanan yang terstruktur dan representatif untuk melihat bagaimana interaksi antara pustakawan dan pengunjung berjalan dalam konteks komunikasi interpersonal.

Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, mulai dari Juni hingga Agustus 2023. Jangka waktu penelitian ini dipilih untuk memberikan waktu yang cukup dalam pengumpulan data serta pengamatan yang mendalam, agar peneliti dapat memahami pola-pola interaksi yang terjadi antara pustakawan dan pengunjung. Pada masa tersebut, peneliti melakukan serangkaian wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi kegiatan yang terjadi di lokasi penelitian.

Penelitian ini menyangkut beberapa aspek yang berkaitan langsung dengan komunikasi interpersonal di layanan perpustakaan, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Aspek-aspek ini dipilih karena secara teoritis sangat penting dalam memahami dinamika komunikasi interpersonal, serta memiliki relevansi dalam konteks pelayanan publik seperti yang terjadi di perpustakaan. Setiap aspek dianalisis untuk melihat sejauh mana pustakawan menerapkan prinsip-prinsip komunikasi interpersonal dalam melayani pengunjung dan bagaimana pengunjung merespons hal tersebut.

Selain aspek-aspek tersebut, penelitian ini juga menyentuh pada faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal di perpustakaan, seperti beban kerja pustakawan, ketersediaan sarana komunikasi, serta motivasi dan kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan yang proaktif. Dengan menganalisis faktor-faktor ini, diharapkan penelitian dapat memberikan solusi yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal di perpustakaan.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pustakawan dan pengunjung yang terlibat dalam interaksi di bagian layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Indonesia. Namun, karena penelitian ini bersifat kualitatif, pemilihan sampel dilakukan secara purposive, yaitu dengan memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan topik penelitian. Sampel penelitian ini terdiri dari lima orang informan, yang terdiri dari tiga pustakawan dan dua pengunjung. Pustakawan yang dipilih sebagai informan adalah mereka yang secara langsung bertugas di bagian layanan sirkulasi, memiliki pengalaman kerja minimal lima tahun, dan secara rutin berinteraksi dengan pengunjung perpustakaan. Pengunjung yang dipilih sebagai informan adalah mereka yang sering menggunakan layanan sirkulasi, baik untuk meminjam maupun mengembalikan koleksi perpustakaan (Ilmi & Handayani, 2022).

Pemilihan informan berdasarkan purposive sampling ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh data yang kaya dan relevan, yang dapat memberikan wawasan mendalam mengenai komunikasi interpersonal yang terjadi di lokasi penelitian. Meskipun jumlah informan terbatas, pendekatan kualitatif ini lebih mengutamakan kualitas dan kedalaman data yang diperoleh daripada kuantitas.

Tabel 1. Informan Penelitian

Nama	Status/Jabatan	Informan
AA	Pustakawan	Informan Utama
GG	Pustakawan	Informan Pendukung
RR	Pengunjung	Informan Pendukung

3. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif. Sebagai instrumen penelitian, peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan pustakawan dan pengunjung untuk mendapatkan informasi yang rinci mengenai pengalaman, persepsi, dan pandangan mereka terkait komunikasi interpersonal di layanan sirkulasi. Wawancara ini bersifat semi-terstruktur, dengan panduan wawancara yang berisi topik-topik utama yang ingin digali, namun memberikan fleksibilitas bagi informan untuk menjelaskan pengalaman mereka secara bebas dan spontan.

Observasi langsung dilakukan di area layanan sirkulasi selama periode penelitian untuk mengamati bagaimana komunikasi antara pustakawan dan pengunjung berlangsung secara alami. Melalui observasi, peneliti dapat mencatat perilaku komunikasi pustakawan, cara mereka berinteraksi dengan pengunjung, serta hambatan-hambatan yang mungkin muncul selama interaksi tersebut. Observasi ini dilakukan secara partisipatif, di mana peneliti hadir di lokasi penelitian, namun tidak terlibat langsung dalam interaksi antara pustakawan dan pengunjung.

Selain itu, peneliti juga melakukan dokumentasi terhadap catatan dan dokumen yang relevan, seperti catatan sirkulasi perpustakaan, prosedur layanan, dan kebijakan komunikasi yang berlaku di perpustakaan. Data dari dokumen ini digunakan untuk melengkapi hasil wawancara dan observasi, serta memberikan konteks tambahan mengenai sistem komunikasi yang diterapkan di perpustakaan.

4. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap. Tahap pertama adalah wawancara mendalam dengan pustakawan, di mana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan pengunjung, hambatan yang mereka hadapi, serta pandangan mereka mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam layanan sirkulasi. Pada tahap ini, peneliti juga menggali informasi mengenai sikap proaktif pustakawan dalam membantu pengunjung yang membutuhkan informasi, serta strategi komunikasi yang mereka gunakan dalam situasi yang berbeda.

Tahap kedua adalah wawancara dengan pengunjung perpustakaan. Pertanyaan yang diajukan kepada pengunjung difokuskan pada pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan pustakawan, kesan mereka terhadap pelayanan yang diberikan, serta bagaimana komunikasi dengan pustakawan memengaruhi kepuasan mereka dalam menggunakan layanan perpustakaan. Data dari wawancara dengan pengunjung digunakan untuk memverifikasi dan melengkapi hasil wawancara dengan pustakawan, serta memberikan perspektif yang lebih luas mengenai efektivitas komunikasi interpersonal di perpustakaan.

Tahap ketiga adalah observasi langsung di lokasi penelitian. Peneliti mengamati interaksi antara pustakawan dan pengunjung di bagian layanan sirkulasi selama jam operasional perpustakaan. Observasi ini difokuskan pada bagaimana pustakawan berkomunikasi dengan pengunjung, apakah mereka bersikap proaktif atau reaktif, serta bagaimana pengunjung merespons interaksi tersebut. Hasil observasi digunakan untuk memperkuat temuan dari wawancara dan memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai dinamika komunikasi interpersonal di perpustakaan.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyortir data yang relevan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta mengelompokkan data berdasarkan tema-tema utama yang telah ditentukan, seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Data yang tidak relevan atau berlebihan akan diabaikan untuk menjaga fokus analisis.

Pada tahap penyajian data, peneliti menyusun data yang telah direduksi ke dalam format yang lebih terstruktur, seperti matriks atau tabel, untuk memudahkan analisis dan interpretasi. Penyajian data ini memungkinkan peneliti untuk melihat pola-pola yang muncul dalam interaksi komunikasi antara pustakawan dan pengunjung, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti menginterpretasikan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil analisis data. Kesimpulan ini diambil dengan mempertimbangkan teori-teori yang relevan serta hasil penelitian sebelumnya yang telah diulas dalam tinjauan pustaka. Pada tahap ini, peneliti juga menyusun rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal di perpustakaan.

Dengan strategi penelitian yang terstruktur ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan solusi yang komprehensif untuk meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengunjung, serta memperbaiki layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Indonesia.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengunjung di bagian layanan sirkulasi

Perpustakaan Universitas Indonesia. Berdasarkan metode kualitatif deskriptif yang digunakan, penelitian ini menggali bagaimana interaksi interpersonal tersebut terjadi, hambatan-hambatan yang muncul, serta bagaimana pustakawan dan pengunjung saling berkomunikasi dalam konteks layanan perpustakaan. Berikut adalah hasil dari penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi selama tiga bulan di lokasi penelitian.

1. Profil Studi Penelitian

Perpustakaan Universitas Indonesia, yang menjadi objek penelitian ini, merupakan salah satu perpustakaan terbesar di Indonesia (Dewantoro et al., 2019). Gedung megahnya yang dikenal sebagai "*Crystal of Knowledge*" tidak hanya menyediakan layanan sirkulasi buku, tetapi juga berbagai fasilitas modern lainnya. Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan utama yang menjadi pusat aktivitas peminjaman dan pengembalian koleksi. Penelitian ini fokus pada bagaimana komunikasi interpersonal berlangsung di bagian layanan sirkulasi, di mana pustakawan berinteraksi secara langsung dengan pengunjung.

Penelitian ini melibatkan lima informan, terdiri dari tiga pustakawan dan dua pengunjung, yang dipilih melalui purposive sampling. Pustakawan yang dipilih merupakan mereka yang memiliki pengalaman minimal lima tahun di bagian layanan sirkulasi dan berinteraksi langsung dengan pengunjung setiap harinya. Pengunjung yang terlibat adalah mereka yang sering menggunakan layanan sirkulasi, baik mahasiswa maupun pengguna umum, yang memiliki pengalaman dalam berinteraksi dengan pustakawan.



Gambar 1. Gambaran Suasana Dan Ruang Perpustakaan Universitas Indonesia

2. Gambaran Spesifik dari Variabel yang Dikaji

Dalam penelitian ini, variabel yang dikaji adalah komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengunjung. Komunikasi interpersonal meliputi beberapa dimensi penting, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Masing-masing dimensi ini dianalisis untuk melihat bagaimana pustakawan berinteraksi dengan pengunjung dan apakah interaksi tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengunjung dalam mencari informasi.

- a. Keterbukaan (*Openness*): Dalam konteks layanan perpustakaan, keterbukaan berarti kemampuan pustakawan untuk bersikap transparan dan ramah kepada pengunjung, membuka diri terhadap pertanyaan dan kebutuhan pengunjung.
- b. Empati (*Empathy*): Empati dalam komunikasi interpersonal berarti pustakawan mampu memahami perasaan dan kebutuhan pengunjung, serta memberikan respons yang tepat berdasarkan pemahaman tersebut.
- c. Sikap Mendukung (*Supportiveness*): Pustakawan harus menunjukkan sikap mendukung dengan memberikan bantuan secara proaktif ketika pengunjung mengalami kesulitan dalam mencari informasi atau koleksi perpustakaan.
- d. Sikap Positif (*Positiveness*): Sikap positif mencakup perilaku ramah, senyuman, dan keramahan pustakawan dalam menghadapi pengunjung. Hal ini sangat penting untuk menciptakan lingkungan layanan yang menyenangkan.
- e. Kesetaraan (*Equality*): Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal berarti pustakawan melayani semua pengunjung secara setara, tanpa memandang latar belakang sosial, pendidikan, atau status.

3. Jumlah Data yang Digunakan

Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup transkrip wawancara dengan lima informan, hasil observasi yang dilakukan selama 30 sesi di berbagai waktu pelayanan perpustakaan, serta dokumentasi kebijakan layanan sirkulasi perpustakaan. Total durasi wawancara mencapai sekitar 10 jam, dengan setiap wawancara berlangsung selama 60 hingga 90 menit. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian, dengan peneliti mengamati bagaimana pustakawan dan pengunjung berinteraksi pada saat jam operasional perpustakaan.

4. Temuan Penelitian

Salah satu contoh empati yang ditunjukkan oleh pustakawan adalah ketika pustakawan membantu pengunjung yang kecewa karena buku yang dicari ternyata tidak tersedia di rak meskipun terdaftar di katalog online. Pustakawan membantu mencari solusi alternatif dengan memberikan referensi buku serupa atau membantu pengunjung untuk memesan buku tersebut dari perpustakaan lain (Safwati, 2022).

Hasil penelitian ini menunjukkan beberapa temuan penting terkait layanan pustakawan di bagian sirkulasi Perpustakaan Universitas Indonesia. Pertama, pustakawan umumnya memiliki keterbukaan yang baik dalam berinteraksi dengan pengunjung, menyambut mereka dengan ramah dan membantu mereka yang bingung. Namun, beberapa pengunjung merasa pustakawan kurang proaktif ketika

mereka sibuk dengan pekerjaan administratif. Kedua, empati pustakawan juga dinilai baik, terutama dalam membantu pengunjung yang kesulitan menemukan buku, meskipun tingkat empati ini tidak merata di semua pustakawan. Ketiga, pustakawan menunjukkan sikap mendukung dengan mendampingi pengunjung dalam mencari buku di rak dan memberikan petunjuk jelas tentang penggunaan katalog online. Namun, saat perpustakaan ramai, responsivitas mereka menurun. Keempat, sikap positif pustakawan terlihat dari keramahan dan senyuman yang membuat pengunjung merasa nyaman, meskipun beberapa pengunjung menyebutkan bahwa sikap ini kurang konsisten pada jam sibuk. Terakhir, pustakawan memperlakukan semua pengunjung dengan kesetaraan, tanpa membedakan latar belakang, baik mereka yang meminjam satu buku maupun banyak, sehingga menciptakan lingkungan layanan yang inklusif.

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa beberapa pengunjung umum merasa terbatas dalam hal hak akses terhadap koleksi perpustakaan, yang membuat mereka merasa sedikit terpinggirkan. Hal ini lebih terkait dengan kebijakan perpustakaan daripada sikap pustakawan itu sendiri (Wardhani, 2017).

5. Analisis Temuan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang terjadi di bagian layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Indonesia secara umum berjalan dengan baik, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Keterbukaan, empati, dan sikap mendukung merupakan dimensi komunikasi yang paling banyak diapresiasi oleh pengunjung, terutama dalam situasi di mana pustakawan mampu memberikan bantuan yang proaktif dan responsif.

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal di perpustakaan, terutama ketika perpustakaan sedang ramai atau ketika pustakawan harus menyelesaikan tugas administratif. Pengunjung merasa bahwa dalam situasi seperti ini, pustakawan kurang memberikan perhatian penuh kepada mereka, yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Sikap positif pustakawan dalam berinteraksi dengan pengunjung sangat penting dalam menciptakan suasana yang ramah dan menyenangkan di perpustakaan. Namun, pustakawan perlu menjaga konsistensi dalam menunjukkan sikap positif, terutama pada saat jam-jam sibuk.

Penelitian ini juga menemukan bahwa kesetaraan dalam pelayanan menjadi salah satu kekuatan utama di Perpustakaan Universitas Indonesia. Pustakawan memberikan pelayanan yang adil kepada semua pengunjung, meskipun beberapa pengunjung umum merasa terbatas dalam hak akses terhadap koleksi perpustakaan.

Pembahasan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik, khususnya di bagian layanan sirkulasi perpustakaan. Sebagaimana dijelaskan dalam hasil penelitian, komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengunjung memainkan peran penting dalam menentukan kualitas layanan

perpustakaan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul dalam komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengunjung, serta untuk menemukan solusi yang dapat meningkatkan kualitas layanan tersebut.

Urgensi dari penelitian ini didorong oleh perubahan peran perpustakaan di era digital. Di tengah pesatnya kemajuan teknologi informasi, perpustakaan tidak lagi sekadar menjadi tempat penyimpanan buku, tetapi berfungsi sebagai pusat informasi yang harus dapat bersaing dengan sumber informasi digital lainnya. Oleh karena itu, interaksi antara pustakawan dan pengunjung menjadi sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang positif dan memastikan perpustakaan tetap relevan sebagai sumber pengetahuan. Tanpa adanya komunikasi interpersonal yang efektif, perpustakaan akan kehilangan daya tarik dan fungsinya sebagai institusi yang mendukung pendidikan dan penelitian (Nafsiha, 2023).

1. Penyebab Permasalahan

Hasil penelitian menunjukkan beberapa penyebab utama yang memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal di bagian layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Indonesia. Pertama, kurangnya pelatihan formal bagi pustakawan mengenai teknik komunikasi interpersonal. Meskipun pustakawan memiliki pengetahuan teknis yang baik mengenai pengelolaan koleksi dan sistem perpustakaan, mereka tidak selalu memiliki keterampilan komunikasi yang diperlukan untuk menghadapi pengunjung dengan berbagai kebutuhan dan latar belakang.

Kedua, beban kerja yang tinggi juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas komunikasi interpersonal. Berdasarkan observasi yang dilakukan, pustakawan sering kali terlihat kewalahan dengan tugas administratif, seperti pemrosesan peminjaman dan pengembalian buku, yang mengurangi perhatian mereka terhadap interaksi dengan pengunjung. Kondisi ini menyebabkan pengunjung merasa diabaikan atau kurang mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan.

Ketiga, keterbatasan sarana teknologi komunikasi di bagian layanan sirkulasi juga menjadi hambatan. Meskipun teknologi informasi telah berkembang pesat, perpustakaan masih mengandalkan sistem komunikasi yang konvensional, sehingga pustakawan tidak dapat memberikan bantuan secara real-time melalui media teknologi, seperti aplikasi perpustakaan atau chatbot yang dapat membantu pengunjung.

2. Solusi untuk Meningkatkan Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal di perpustakaan, khususnya di bagian layanan sirkulasi. Pertama, pelatihan komunikasi interpersonal bagi pustakawan sangat diperlukan. Pelatihan ini dapat mencakup keterampilan mendengarkan secara aktif, berkomunikasi dengan bahasa tubuh yang positif, serta menunjukkan sikap empati dan proaktif dalam melayani pengunjung. Pustakawan yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik akan lebih

mampu memahami kebutuhan pengunjung, memberikan solusi yang tepat, dan menciptakan suasana yang lebih nyaman di perpustakaan.

Solusi kedua adalah dengan memperbaiki manajemen beban kerja pustakawan. Perpustakaan dapat mempertimbangkan untuk menambah jumlah pustakawan atau membagi tugas administratif secara lebih efektif, sehingga pustakawan dapat lebih fokus pada interaksi dengan pengunjung. Dengan manajemen waktu yang lebih baik, pustakawan tidak hanya dapat menyelesaikan tugas-tugas administratif mereka, tetapi juga dapat memberikan perhatian penuh kepada pengunjung yang membutuhkan bantuan.

Solusi ketiga adalah dengan memanfaatkan teknologi komunikasi yang lebih canggih. Perpustakaan dapat mengembangkan sistem aplikasi atau chatbot yang memungkinkan pengunjung untuk mendapatkan bantuan secara cepat dan efisien. Misalnya, pengunjung dapat menggunakan aplikasi untuk mencari buku, menanyakan lokasi koleksi, atau bahkan melakukan pemesanan buku secara online, sehingga interaksi langsung dengan pustakawan dapat difokuskan pada hal-hal yang lebih mendalam dan kompleks.

3. Dampak Positif dari Peningkatan Komunikasi Interpersonal

Jika solusi-solusi di atas diterapkan, perpustakaan akan mendapatkan berbagai dampak positif yang signifikan. Pertama, peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan akan meningkatkan kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian, pengunjung yang merasa didengarkan dan dilayani dengan baik cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman mereka di perpustakaan. Kepuasan ini akan membuat pengunjung lebih sering datang ke perpustakaan, meningkatkan penggunaan layanan perpustakaan, dan memperkuat peran perpustakaan sebagai sumber informasi yang andal.

Dampak kedua adalah peningkatan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan. Ketika pustakawan memiliki waktu yang cukup untuk berinteraksi dengan pengunjung dan dapat memberikan bantuan yang lebih baik, kualitas layanan yang diberikan akan semakin baik. Hal ini akan memperkuat reputasi perpustakaan sebagai institusi yang responsif terhadap kebutuhan penggunanya, baik mahasiswa, dosen, maupun masyarakat umum.

Dampak ketiga adalah efisiensi dalam penggunaan teknologi komunikasi di perpustakaan. Dengan adanya teknologi yang mendukung, seperti aplikasi perpustakaan yang interaktif atau sistem chatbot, pengunjung dapat memperoleh informasi dengan lebih cepat dan mudah. Hal ini akan mengurangi beban kerja pustakawan, sehingga mereka dapat lebih fokus pada interaksi yang lebih kompleks dan memerlukan keahlian khusus, seperti membantu pengunjung dalam pencarian literatur atau referensi akademik.

4. Komparasi dengan Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini memberikan kebaruan (novelty) dalam konteks analisis komunikasi interpersonal di layanan perpustakaan, terutama di Indonesia. Sebelumnya, penelitian tentang komunikasi interpersonal di perpustakaan lebih banyak berfokus pada kepuasan pengunjung secara umum atau pada aspek teknis dari pelayanan perpustakaan. Misalnya, penelitian Andriani (2022) lebih berfokus

pada pengelolaan pelayanan dan tidak secara khusus menyoroti dimensi-dimensi komunikasi interpersonal yang terjadi antara pustakawan dan pengunjung.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menggabungkan pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisis mendalam terhadap lima dimensi komunikasi interpersonal, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing dimensi tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dalam konteks perpustakaan Universitas Indonesia, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih detail tentang bagaimana komunikasi interpersonal dapat memengaruhi pengalaman pengunjung dan memberikan rekomendasi konkret untuk meningkatkan layanan.

Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa faktor yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya, seperti beban kerja pustakawan dan keterbatasan teknologi komunikasi yang digunakan di perpustakaan. Faktor-faktor ini memberikan perspektif baru mengenai tantangan yang dihadapi oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan yang optimal, serta menunjukkan pentingnya inovasi dalam manajemen perpustakaan.

5. Jawaban terhadap Urgensi Penelitian

Urgensi dari penelitian ini terletak pada perlunya peningkatan kualitas komunikasi interpersonal di perpustakaan, khususnya di bagian layanan sirkulasi. Dalam era digital, perpustakaan harus mampu bersaing dengan berbagai sumber informasi online yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Oleh karena itu, interaksi interpersonal yang baik antara pustakawan dan pengunjung menjadi salah satu kunci untuk menciptakan pengalaman yang positif dan meningkatkan loyalitas pengunjung terhadap perpustakaan.

Sebagaimana disebutkan dalam temuan penelitian, pustakawan yang mampu berkomunikasi secara efektif dengan pengunjung dapat menciptakan suasana yang lebih nyaman dan mendukung di perpustakaan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengunjung, tetapi juga memperkuat peran perpustakaan sebagai institusi yang mendukung pendidikan dan penelitian. Tanpa adanya komunikasi interpersonal yang efektif, perpustakaan berisiko kehilangan relevansi dan daya tariknya sebagai sumber informasi yang terpercaya.

6. Impact yang Diharapkan

Dampak dari penerapan solusi-solusi yang telah diidentifikasi dalam penelitian ini akan sangat signifikan bagi perpustakaan Universitas Indonesia. Dengan meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan melalui pelatihan yang tepat, diharapkan pustakawan akan lebih mampu memahami kebutuhan pengunjung, memberikan solusi yang tepat, dan menciptakan interaksi yang lebih positif. Peningkatan ini tidak hanya akan berdampak pada kepuasan pengunjung, tetapi juga akan meningkatkan citra perpustakaan sebagai institusi yang profesional dan ramah.

Selain itu, penerapan teknologi komunikasi yang lebih canggih di perpustakaan akan membantu mengurangi beban kerja pustakawan dan

meningkatkan efisiensi dalam pelayanan. Penggunaan aplikasi perpustakaan yang interaktif atau sistem chatbot akan memungkinkan pengunjung untuk mendapatkan informasi dengan lebih cepat, sehingga pustakawan dapat lebih fokus pada interaksi yang memerlukan keahlian khusus. Dampak positif lainnya adalah peningkatan efisiensi operasional perpustakaan, karena pustakawan tidak perlu lagi menangani tugas-tugas administratif yang dapat diselesaikan oleh teknologi.

Dalam jangka panjang, penerapan solusi-solusi ini akan meningkatkan loyalitas pengunjung terhadap perpustakaan. Pengunjung yang merasa puas dengan layanan yang mereka terima cenderung akan lebih sering datang ke perpustakaan dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Hal ini akan meningkatkan penggunaan layanan perpustakaan, yang pada akhirnya akan memperkuat peran perpustakaan dalam mendukung pendidikan dan penelitian.

7. Komparasi dengan Temuan Penelitian Sebelumnya

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, temuan dalam penelitian ini menawarkan perspektif yang lebih komprehensif mengenai komunikasi interpersonal di perpustakaan. Penelitian Andriai (2022), misalnya, hanya berfokus pada aspek-aspek teknis pelayanan perpustakaan tanpa menyoroti dimensi-dimensi komunikasi interpersonal yang terjadi antara pustakawan dan pengunjung. Sebaliknya, penelitian ini memberikan analisis yang lebih mendalam mengenai keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, serta bagaimana masing-masing dimensi ini memengaruhi kualitas layanan perpustakaan.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan pentingnya teknologi komunikasi dalam mendukung interaksi antara pustakawan dan pengunjung. Sementara penelitian sebelumnya lebih banyak membahas peran pustakawan dalam melayani pengunjung secara langsung, penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi juga dapat digunakan sebagai alat bantu yang efektif untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru terhadap literatur mengenai manajemen perpustakaan, khususnya dalam konteks komunikasi interpersonal dan penggunaan teknologi.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengunjung di bagian layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Indonesia, dan menemukan bahwa meskipun komunikasi interpersonal berjalan cukup baik, terdapat hambatan seperti beban kerja pustakawan yang tinggi, keterbatasan teknologi, dan kurangnya pelatihan komunikasi yang memengaruhi efektivitas layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap literatur dengan menyoroti pentingnya dimensi komunikasi interpersonal seperti empati dan keterbukaan dalam pelayanan perpustakaan, serta memberikan solusi berupa pelatihan komunikasi bagi pustakawan dan penggunaan teknologi pendukung. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal jumlah sampel yang terbatas dan fokus hanya pada satu perpustakaan, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan perpustakaan

lain dengan populasi yang lebih besar serta mengeksplorasi lebih lanjut peran teknologi dalam mendukung komunikasi interpersonal pustakawan.

Daftar Pustaka

- Abidin, S., Arsil, T., Muliyadi, I., & Umar, T. (2022). Pengelolaan Perpustakaan Dalam Tata Normal Baru Di Perpustakaan Universitas Indonesia Timur Kota Makassar. *Journal Of Progressive Innovation Library Service*.
- Agustina, C. M. (2022). Kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan deposit di dinas perpustakaan dan kearsipan aceh. UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora.
- Andriani, S. S., & Candrasari, S. (2022). Komunikasi Interpersonal Pimpinan Tambuo dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan. *KALBISIANA Jurnal Sains, Bisnis Dan Teknologi*, 8(3), 2993–3001.
- Damayanti, E., Ananda, N. D., Zharifa, S. P., Nabila, N. A., Zuraida, L., & Mansyur, H. (2024). Memahami Dampak Media Sosial terhadap Komunikasi Interpersonal: Pendekatan Teori Komunikasi. Da'watuna: *Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 4(1), 52–59.
- DeVito, J. A., & DeVito, J. (2019). The interpersonal communication book. *Instructor*, 1(18), 521–532.
- Dewantoro, F., Budi, W. S., & Prianto, E. (2019). Kajian Pencahaya Alami Ruang Baca Perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Arsitektur ARCADE*, 3(1), 94–99.
- Ilmi, S. M., & Handayani, N. S. (2022). Pemanfaatan Otomatisasi Perpustakaan Dengan Aplikasi SLiMS Versi 9.0 Bulian Dalam Menunjang Kegiatan Pelayanan di SMAN 1 Kertosono. *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science*, 2(2).
- Jayakusuma, A. (2019). Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar. *Diakses Pada*, 21.
- Khademizadeh, S., Nematollahi, Z., & Danesh, F. (2022). Analysis of book circulation data and a book recommendation system in academic libraries using data mining techniques. *Library & Information Science Research*, 44(4), 101191.
- Mustofa, M. B., Ulvi, S., & Wuryan, S. (2024). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. *SOURCE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 83–96.
- Nafsiha, S. (2023). Implikasi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap

Kepuasan Pemustaka Di Upt. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora.

Nisa, K. (2021). Evaluasi Interpersonal Skill Pustakawan terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pelayanan Sirkulasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. UIN Ar-Raniry.

Nugraheni, D. K. (2023). Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pengelola Perpustakaan Pada Layanan Perpustakaan Rimba Baca. Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Nurhayati, A. (2018). Perkembangan perpustakaan dalam pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat. UNILIB: Jurnal Perpustakaan, 23–34.

Safwati, L. (2022). Gaya Komunikasi Pustakawan Referensi Dalam Melayani Pemustaka Berdasarkan Teori Robert W. Norton (Penelitian di Unit Pelayanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Aceh). UIN Ar-Raniry.

Syafi'i, M. Z., & Masruri, A. (2023). Empati dan Pendengaran Aktif dalam Layanan Informasi di Perpustakaan. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(3), 161–171.

Wardhani, D. K. (2017). Sikap Pustakawan Terhadap Desain Green Building Di Perpustakaan ITS Surabaya. Universitas Airlangga.