

URGENSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN TERHADAP PELAYANAN PEMINJAMAN KOLEKSI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ANDALAS

LENI MARSIH, ERNITA ARIF, SARMIATI

Universitas Andalas

lenimarsih1981@gmail.com, arifernita@yahoo.co.id, mia.unand@gmail.com

Abstract: *This article discusses the communication skills of librarians at the Andalas Padang University Library. The purpose of this study was to analyze the implementation of librarian interpersonal communication to users in providing collection lending services. This study uses a qualitative descriptive method with a qualitative approach. Data collection was carried out through complete participatory observation, namely the researcher was fully involved in several activities carried out by the informants. In addition, researchers also conducted in-depth interviews with librarians and students who act as users in order to strengthen the data in the study. In addition, researchers also use the method of documentation through previous research, manuals and various literatures related to research. Two findings were obtained from these results. First, the lack of use of written verbal communication by new students so that they do not have an understanding of the use of collection lending services. Second, the comparison of the number of officers in loan services with the users they face per day is inadequate.*

Keywords: *Libraries, Librarians; Interpersonal Communication; Collection Loan Service*

Abstrak: Artikel ini membahas tentang keterampilan komunikasi pustakawan di Perpustakaan Universitas Andalas Padang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi komunikasi interpersonal pustakawan kepada pengguna dalam memberikan layanan peminjaman koleksi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif lengkap yaitu peneliti sudah terlibat sepenuhnya dalam beberapa aktivitas yang dilakukan oleh informan. Disamping itu peneliti juga melakukan wawancara secara mendalam dengan pustakawan serta mahasiswa yang berperan sebagai pemustaka agar memperkuat data dalam penelitian. Selain itu peneliti juga menggunakan metode dokumentasi melalui penelitian terdahulu, buku pedoman serta berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian. Dua temuan diperoleh dari hasil tersebut. Pertama, kurangnya pemanfaatan komunikasi verbal tertulis oleh mahasiswa baru sehingga pemahaman penggunaan layanan peminjaman koleksi tidak dimiliki. Kedua Perbandingan jumlah petugas dilayanan peminjaman dengan pemustaka yang dihadapi perhari tidak memadai.

Kata Kunci: Perpustakaan, Pustakawan; Komunikasi Interpersonal; Layanan Peminjaman Koleksi

A. Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi berfungsi untuk dapat membantu perguruan tinggi dalam mencapai tujuannya, yakni melaksanakan pendidikan, penelitian, dan melakukan pengabdian kepada masyarakat yang disebut dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Soeatminah, 1992). Dari segi pendidikan perpustakaan merupakan sumber belajar bagi para akademisi, dengan menyediakan bahan ajar untuk setiap rencana pembelajaran, kumpulan dan strategi pembelajaran, serta bahan penunjang bagi pembelajaran. Sedangkan bagi penelitian perpustakaan merupakan wadah dalam menyediakan bahan primer dan sekunder yang mutakhir sebagai penunjang bahan penelitian dan pengkajian ilmiah, teknologi dan artistik. Sementara perpustakaan sebagai tempat pengabdian masyarakat merupakan suatu tempat mengumpulkan, menyimpan dan menyajikan serta menyebarluaskan berbagai informasi kepada seluruh masyarakat.

Secara khusus perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi dengan tersedianya bahan rujukan pada tingkat akademis secara keseluruhan,

tersedianya ruangan belajar untuk pengguna, serta tersedianya jasa peminjaman secara tepat guna untuk pemustaka dalam berbagai jenis (Rahayu, 2019). Salah satu tujuan khusus dari perpustakaan yaitu menyediakan jasa peminjaman secara tepat guna untuk pemustaka dalam berbagai jenis koleksi tercetak, tepat artinya sesuai dengan yang dicari dan berguna sesuai dengan yang diharapkan.

Menyediakan jasa peminjaman secara tepat guna merupakan bentuk dari pelayanan perpustakaan. Diberikannya pelayanan terbaik dan berkualitas oleh petugas atau pelaksana layanan bertujuan untuk sebagai mediator informasi. Pada peran inilah media komunikasi pustakawan dibutuhkan agar informasi sampai kepada pemakai, pustakawan dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik dan efektif. Terutama kemampuan berkomunikasi secara interpersonal kepada setiap pemustaka lebih diperlukan. (Makarim, 2006) dalam hasil penelitian menyatakan bahwa salah satu kriteria pustakawan yang diidamkan pengguna perpustakaan, khususnya perpustakaan Nasional RI adalah memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik serta kepribadian yang matang sehingga mampu membangun hubungan positif dengan orang lain, dalam hal ini adalah pemustaka.

Komunikasi yang efektif adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan untuk memberi kepuasan pemustaka, sehingga pengunjung perpustakaan bisa lebih meningkat (Daryono, 2018). Keefektifan komunikasi melibatkan banyak komponen didalamnya seperti pustakawan, pemustaka, media dan lain sebagainya. Proses keefektifan komunikasi merupakan realitas komunikasi dan setiap komunikasi disadari atau tidak, mesti memiliki tujuannya masing-masing. Komunikasi dalam proses peminjaman koleksi memiliki tujuan khusus yaitu untuk menyampaikan pesan-pesan informasi koleksi yang tersedia dan layanan perpustakaan. Pesan-pesan tersebut umumnya disampaikan dalam proses peminjaman koleksi di perpustakaan.

Peminjaman koleksi adalah jenis layanan utama pada layanan sirkulasi yang disediakan oleh perpustakaan. Terpenuhinya kebutuhan pemustaka terhadap koleksi yang di inginkan merupakan tujuan dari pelayanan sirkulasi pada perpustakaan. Peminjaman dapat dilakukan oleh seluruh civitas akademika Universitas Andalas dengan cara melakukan penelusuran terlebih dahulu melalui OPAC (Online Public Acces Catalog), kemudian melakukan pencarian koleksi di rak berdasarkan hasil penelusuran dari OPAC, setelah itu langsung melakukan proses peminjaman mandiri dengan cara memasukan NIM terlebih dahulu kemudian melakukan scan pada barcode buku yang akan dipinjam. Tetapi hal yang disayangkan pemustaka masih ada yang kebingungan ketika mulai masuk pada layanan sirkulasi, tidak tau bagaimana cara mencari koleksi sampai dapat melakukan peminjaman koleksi.

Hal yang sama juga terjadi pada penelusuran yang dilakukan di OPAC, dimana pemustaka masih kaku dalam menggunakan penelusuran koleksi melalui OPAC sehingga pencarian yang dilakukan untuk dapat meminjam koleksi tidaklah mudah, pemustaka harus memiliki pemahaman serta pengetahuan informasi mengenai bagaimana menelusuri koleksi melalui judul, pengarang, ataupun subjek dari koleksi yang diinginkan, dan jika tidak mempunyai kemampuan tersebut ini akan sulit untuk dijalani. Hal ini tentunya menjadikan kualitas pelayanan tidak bermutu, karena pelayanan prima yang bernilai tinggi sesuai kebutuhan pengguna belum sepenuhnya didapatkan.

Fenomena yang lain berhubungan antara pemustaka dengan peminjaman koleksi yaitu ketika pemustaka sudah mendapatkan judul, nomor panggil dan nomor barcode buku dari penelusuran OPAC. Tidak lantas pemustaka bisa melakukan proses selanjutnya. Dalam peminjaman koleksi pemustaka harus bisa mencari koleksi ke dalam rak sesuai dengan nomor panggil yang didapat dari penelusuran OPAC, dimana pemustaka masih bingung juga berputar didalam rak dan bahkan bertanya kepada pustakawan. Awal pemustaka datang, dapat dikatakan bahwa prosedur peminjaman koleksi sudah terlihat membutuhkan waktu yang cukup lama, meskipun perpustakaan Universitas Andalas sudah menerapkan sistem pelayanan peminjaman koleksi secara mandiri tetapi ini belum juga dapat mengefisienkan waktu layanan. Hal ini tentunya akan mempengaruhi layanan sirkulasi yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Andalas Padang, karena bagaimanapun juga pelayanan peminjaman yang diinginkan pengunjung adalah secara cepat dan tanggap.

Universitas Andalas memiliki 17 fakultas dengan 128 program studi (Akademik Universitas Andalas) sehingga memiliki mahasiswa sebanyak 29.275 orang (LPTIK Universitas Andalas). Dari keseluruhan jumlah tersebut semua mahasiswa secara otomatis sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi terdapat 300 bahkan sampai 400 eksemplar transaksi peminjaman yang terjadi dalam satu hari. Sementara jumlah pustakawan yang ada pada layanan sirkulasi hanya berjumlah 3 orang yang sekaligus juga bertugas dalam melayani pengembalian koleksi serta melayani bebas Pustaka. Perbandingan yang signifikan ini sangat membutuhkan kepiawaian pustakawan dalam memberikan layanan terutama dalam berkomunikasi.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, terlihat jelas bahwa pelaksana pelayanan kurang adanya simpati dan memberikan jawaban yang seadanya kepada pemustaka peminjam koleksi yang bertanya dan diikuti juga dengan adanya keluhan pemustaka tidak hanya pada sikap petugas pelayanan, namun termasuk prosedur pelayanannya, sebagian besar pengguna masih bingung pada prosedur peminjaman koleksi tersebut, dimana sinyal komunikasi verbal di ruang tunggu (lobi) tidak dimanfaatkan secara maksimal, yang pada akhirnya seringkali pemustaka bertanya kepada petugas perpustakaan ataupun pustakawan.

Pustakawan (komunikator) tidak dapat menjadi penyampai pesan yang baik dari segi media komunikasi verbal dirasa belum memenuhi kebutuhan pengguna terhadap informasi akurat yang disampaikan. Dapat dicontohkan ketika pengunjung memiliki pertanyaan sehubungan dengan peminjaman koleksi, pustakawan terkadang menginstruksikan pengunjung agar memahami banner informasi peminjaman tanpa diiringi oleh pustakawan yang hendak memberikan penjelasan mengenai kandungan informasi banner tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisis bagaimana implementasi komunikasi interpersonal pustakawan terhadap peminjaman koleksi perpustakaan Universitas Andalas, sehingga nantinya dari hasil penelitian ini bisa menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan kebijakan untuk selanjutnya.

B. Metodologi Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yakni suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai subjek penelitian dan perilaku subjek penelitian pada suatu periode tertentu. Penelitian deskriptif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Mukhtar, 2013). Peneliti menggunakan metode ini karena peneliti ingin menjelaskan secara mendalam mengenai penerapan komunikasi interpersonal pustakawan terhadap pemustaka dalam melayani peminjaman koleksi. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah melakukan pengumpulan data dalam periode tertentu, peneliti melanjutkan untuk menganalisa melalui reduksi data, dan penyajian data serta penarikan dan pengujian kesimpulan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Konsep Perpustakaan dan Pustakawan

Perpustakaan adalah suatu unit pelayanan teknis yang terdapat pada salah satu instansi atau lembaga induknya yang berfungsi sebagai tempat pengumpulan semua bahan koleksi perpustakaan baik cetak maupun non-cetak. Nurcahyono (2013) mengatakan perpustakaan merupakan pusat dari berbagai sumber ilmu pengetahuan manusia yang direkam kemudian dimanfaatkan kedalam bentuk media komunikasi, baik tercetak, media tulisan, rekaman dan juga elektronika.

Perpustakaan berfungsi sesuai lembaga induknya seperti pada perpustakaan perguruan tinggi. Sesuai dengan pernyataan Suarno (2009) perpustakaan perguruan tinggi memiliki visi yang mana tidak lepas dari pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pustakawan perguruan tinggi wajib memiliki kompetensi yang bisa mengarahkan dan membimbing pengguna karena mahasiswa yang ada di perguruan tinggi sudah memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas (Suprpto, 2009). Hal

ini disebabkan karena pemustaka perguruan tinggi terdiri dari berbagai latar belakang bidang ilmu yang berbeda dan berasal dari beraneka ragam jurusan yang ada di universitas.

Menurut Undang-undang RI No.43 Tahun 2007 menyatakan pustakawan adalah seseorang yang memiliki pendidikan perpustakaan secara formal dan bekerja pada institusi perpustakaan. Sementara Parwati menyatakan pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan ataupun pelatihan dibidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi dan merupakan, pelayanan, dan pengembangan sistem kepustakawanan (Parwati, 2009). Sedangkan Raudhah & Santi (2018) menyebutkan pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperoleh dari pendidikan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Pustakawan merupakan seseorang yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan dengan memiliki kompetensi yang diperoleh baik melalui pendidikan ataupun pelatihan kepustakawanan. Supaya dapat terlaksananya pelayanan secara maksimal pustakawan dituntut untuk bisa berkomunikasi secara intensif. Komunikasi dapat dilakukan dengan cara verbal maupun nonverbal tergantung dengan situasi yang dihadapi. Pustakawan yang dapat berkomunikasi secara baik dan maksimal akan dapat memahami dan memenuhi keinginan dari pemustaka, dan pada akhirnya terciptanya layanan bermutu serta berkualitas (Krismayani, 2017).

2. Komunikasi Interpersonal Layanan Peminjaman Koleksi

Adanya kemampuan untuk menjadi pendengar yang baik sehingga akhirnya dapat memahami, bertanya dan menjawab dengan tepat merupakan hal yang sangat penting untuk dapat meningkatkan komunikasi yang efektif, tetapi jika tidak memilikinya maka hambatan komunikasi sangat mudah terjadi dan kesalahpahaman mudah timbul (Eksan, 2020). Komunikasi interpersonal yang dilakukan pustakawan dengan pemustaka dapat membantu untuk mengetahui siapa pemustaka hingga dapat memahami keinginan pemustaka.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi tatap muka antara orang-orang, yang memungkinkan setiap peserta untuk secara langsung menangkap reaksi orang lain melalui cara verbal dan nonverbal (Mulyana, 2002). Komunikasi verbal merupakan bentuk komunikasi yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain baik melalui lisan (oral) maupun dengan cara tertulis (Written) dengan tujuan memberikan kemudahan dalam menyampaikan maksud, pemikiran, ide dan juga keputusan (Kusumawati, 2016).

Disamping itu, Sugiarno (2019) juga menjelaskan bahwa kategori komunikasi nonverbal dapat dilihat dalam bentuk kontak mata, ekspresi pada wajah dan gerak tubuh serta kedekatan jarak termasuk juga suara yang bukan kata atau pribahasa serta sentuhan. Sentuhan yang dapat dilakukan seperti melakukan jabatan tangan terhadap pemustaka saat pertama kali memasuki ruangan atau saat akan meninggalkan perpustakaan. Disamping itu bisa juga dengan cara menepuk pelan bahu pemustaka saat kebingungan menelusuri informasi sembari menawarkan bantuan jika dibutuhkan.

Hakikat layanan perpustakaan berorientasi kepada pemustaka, dimana layanan perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan agar dapat membantu memenuhi kebutuhan informasi dan pengetahuan oleh pemustaka secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan koleksi pustaka dan juga dilengkapi dengan penyediaan sarana penelusurannya. Bahan pustaka yang ada di perpustakaan memang disediakan untuk dimanfaatkan oleh pemustaka. Bukan sekedar disimpan, tetapi diusahakan untuk dapat digunakan seoptimal mungkin. Salah satunya dengan menyediakan layanan peminjaman koleksi (Rahayu, 2019).

Layanan peminjaman koleksi merupakan layanan yang memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk meminjam buku ataupun koleksi lainnya sehingga dapat dibawa pulang dalam beberapa waktu yang telah ditentukan agar koleksi bisa dimanfaatkan secara optimal. Tujuan dari layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan para pengguna dalam

menggunakan koleksi serta bahan pustaka yang ada di perpustakaan secara efektif, efisien, dan tepat guna (Dermanto, 2018)

3. Urgensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Pelayanan Peminjaman Koleksi Perpustakaan Universitas Andalas Padang.

Melakukan komunikasi yang baik setiap individu harus memahami situasi dan kondisi serta karakteristik komunikasi seperti diketahui seseorang ibarat sebuah radar yang dilingkupi oleh lingkungan. Jika kedua belah pihak dapat saling mengenali kekuatan dan kelemahan masing-masing serta memahami kelemahan masing-masing, maka komunikasi yang efektif dapat terjalin dengan baik serta dapat menghilangkan berbagai ego hingga adanya keinginan seutuhnya untuk saling memahami tanpa adanya pamrih (Ngalimun, 2016). Hal yang sangat penting untuk meningkatkan komunikasi yang efektif adalah adanya kemampuan untuk menjadi pendengar yang baik sehingga akhirnya dapat memahami, bertanya dan menjawab dengan tepat, jika tidak memilikinya maka hambatan komunikasi sangat mudah terjadi dan kesalahpahaman mudah timbul (Eksan, 2019).

Pemustaka adalah orang yang datang ke perpustakaan dengan tujuan yang disertai harapan untuk mendapatkan kebutuhan informasi yang diinginkan secara tepat, cepat dan menyenangkan. Hal itu menuntut pustakawan di bagian layanan peminjaman koleksi untuk dapat menguasai teknik berkomunikasi interpersonal secara sederhana dan efektif sehingga dapat menimbulkan saling pengertian dan juga saling menguntungkan antara pustakawan dengan pemustaka. Terciptanya hubungan yang harmonis dan serasi serta adanya saling pengertian merupakan hal yang sangat penting dalam komunikasi. Layanan peminjaman koleksi adalah realitas komunikasi, proses pengiriman pesan dari pustakawan ke pemustaka maupun sebaliknya terjadi selama proses pelayanan peminjaman koleksi dilakukan di perpustakaan. Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam perpustakaan. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan pemustaka dalam mencari informasi dan memperoleh koleksi yang dibutuhkan.

Berdasarkan observasi secara parsitisipatif lengkap dimana peneliti ikut terlibat langsung didalam kegiatan yang diteliti serta melakukan wawancara kepada pustakawan sirkulasi. “Berbagai strategi dan cara yang sudah kami lakukan dengan tujuan supaya pesan yang disampaikan bisa diterima oleh pemustaka secara tepat sasaran” (Andres, 2022). Berdasarkan penelitian yang dilakukan di lapangan, terdapat cara melayani pemustaka dalam peminjaman koleksi melalui penggunaan kompetensi komunikasi sebagai berikut:

Pertama. Pengelolaan dan penyampaian Pesan dengan Pengetahuan (Knowledge). Pustakawan pada Perpustakaan Universitas Andalas Padang sebelum berkomunikasi, pengelolaan pesan merupakan hal utama yang wajib diperhatikan. Dari hasil penelitian yang peneliti dapat melalui pengamatan maupun wawancara dengan informan, dalam mengelola pesan untuk disampaikan, pustakawan Universitas Andalas menggunakan dengan beberapa tahap seperti, menyediakan pesan verbal tertulis, melakukan komunikasi verbal lisan secara langsung dan juga disertai oleh berkomunikasi secara nonverbal. “Dalam penyampaian pesan melalui media tertulis, pustakawan Unand mempertimbangkan terlebih dahulu banyak hal untuk memahami karakter dari berbagai komunikasi atau pemustaka. Informasi yang disampaikan melalui media tertulis dipilah dan dipilih sesuai dengan karakter komunikasi yang heterogen dari berbagai jurusan. Semuanya terdapat pada: Buku pedoman perpustakaan, Website perpustakaan, serta banner yang disediakan pada lobi pintu masuk ruangan koleksi” (Yurnelis, 2022).

Adapun tema yang disampaikan pada buku pedoman, website serta banner mengenai peminjaman koleksi adalah prosedur peminjaman. Dimana langkah awal pada proses peminjaman di mulai dari pemustaka melakukan penelusuran terlebih dahulu melalui OPAC (Online Public Acces Catalog) bisa dari judul yang diketahui, pengarang, ataupun subjek pada koleksi yang diinginkan, kemudian melakukan pencarian koleksi di rak berdasarkan hasil pencarian dari OPAC, setelah itu pemustaka dapat langsung melakukan proses peminjaman mandiri dengan cara memasukkan username dan password hingga terakhir melakukan scan pada barcode buku yang akan dipinjam. “Rata-rata yang mendapat kendala dalam prosedur

peminjaman koleksi adalah mahasiswa baru, mungkin ini terjadi karena mahasiswa tersebut tidak mengindahkan himbuan untuk melakukan pendidikan pemakai sehingga mereka tidak menguasainya, terlebih situasi pandemic ini, sulit untuk diterapkan” (Andres, 2022). Dan pernyataan (Latifah, 2022) “Apabila mahasiswa jeli akan komunikasi verbal tertulis kami (informasi buku pedoman, website serta banner-banner yang telah disediakan di lobby dan pintu masuk ruangan) mereka pasti dapat melakukan peminjaman koleksi secara cepat, tepat dan efisien, karena peminjaman mandiri langsung dilakukan oleh mahasiswa tersebut”.

Berdasarkan pengamatan, komunikasi verbal lisan secara langsung dalam peminjaman koleksi juga dilakukan pustakawan terhadap pemustaka seperti menyapa dan menanyakan tentang informasi dan buku apa yang hendak dicari, membantu bagi yang masih ragu mengenai bagaimana cara melakukan penelusuran koleksi, sesekali pustakawan menghampiri pemustaka yang masih kebingungan di dalam rak sehingga membantu pencarian serta menemukan koleksi yang tidak kunjung dijumpai oleh pemustaka. Dengan memiliki pengetahuan, pustakawan Universitas Andalas dapat memilih bagaimana berperilaku yang terbaik untuk digunakan pada situasi tertentu. Melalui komunikasi, tidak hanya komunikasi verbal tetapi juga komunikasi nonverbal, keduanya saling terkait. Salah satu kualitas yang harus dimiliki pustakawan dalam melayani pengguna adalah integritas yang tinggi yaitu sikap dan kepribadian. Ketulusan dan kejujuran dalam melayani pengguna ini terlihat dalam komunikasi nonverbal. Misalnya, sambil mendengarkan pertanyaan pengguna, menunjukkan pandangan kepada pengguna, dan mengangguk dengan ritme tertentu, ini adalah konvensi dan bentuk perhatian terhadap fokus yang disampaikan. Seperti menepuk pundak pengguna saat kebingungan mencari koleksi dan membantu yang membutuhkan. Memaksimalkan pertukaran informasi baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal, selalu berusaha menggunakan komunikasi yang efektif untuk membangun hubungan yang hangat antara kedua belah pihak yang tentunya harus terwujud dari dalam hati, supaya dapat menarik minat pemustaka terhadap pemberian layanan sepenuhnya sehingga terbentuk kenyamanan.

Kedua. Menentukan Perilaku dengan Keahlian (*Skill*). Kemampuan pustakawan Universitas Andalas Padang untuk mengaplikasikan perilaku terhadap situasi yang sama agar dapat berkomunikasi secara langsung dengan cara pelayanan prima selalu menjadi keinginan pustakawan. Pustakawan dapat datang menghampiri pemustaka yang masih baru ataupun bagi pemustaka saat ada keraguan terhadap apa yang mereka butuhkan. Keinginan tersebut diketahui dengan menanyakan kepada pemustaka melalui pendekatan komunikasi secara interpersonal sehingga dapat mengerti maksud dan keinginan untuk memahami kebutuhan pengguna. “Tetapi sangat disayangkan keinginan tersebut hanya sebatas harapan dimana perbandingan jumlah pustakawan dengan pemustaka sangat miris sekali, sehingga semua masalah yang ingin diselesaikan secara personal tidak tercakup oleh pustakawan, masih untung jika pemustaka yang bertanya disaat sepi tentu dapat ditanggapi dan dibantu dengan segera, tetapi jika disaat pengunjung sangat ramai, tentunya komunikasi interpersonal secara lisan tidak bisa diterapkan secara langsung” (Yurnelis, 2022).

Demikianlah gambaran bagaimana urgensinya komunikasi interpersonal pustakawan terhadap pelayanan peminjaman koleksi di Perpustakaan Universitas Andalas Padang. Komunikasi terus dilakukan, walaupun secara bertahap dan kekurangan terus dibenahi secara berkala. Untuk itu diperlukan perhatian serius pimpinan dari pihak pengambil kebijakan dalam hal ini kepala perpustakaan, Wakil Rektor 1 bahkan Rektor untuk membenahi secara tepat manajemen pengelolaannya serta dari segi sumber daya manusianya. Di samping itu, pustakawan ataupun petugas layanan peminjaman koleksi harus terus bisa mencari strategi agar bisa mensiasati bagaimana peminjaman koleksi dapat cepat dan tepat digunakan oleh semua pemustaka. Seterusnya pemustaka pun harus jeli membaca dan memahami simbol ataupun banner yang ada disekitar perpustakaan. Diperlukan juga masukan dari semua pihak agar perbaikan komunikasi interpersonal pustakawan dapat berjalan maksimal baik komunikasi verbal lisan, tertulis maupun komunikasi nonverbal untuk mewujudkan kepuasan terhadap layanan peminjaman koleksi.

D.Penutup

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa akar permasalahan adalah kurangnya pengetahuan dan pemahaman pemustaka mengenai prosedur peminjaman koleksi, dimulai dari penelusuran koleksi di OPAC sampai koleksi dapat ditemukan di rak terkhusus bagi mahasiswa baru. Selain itu keinginan dan kemampuan mahasiswa untuk memahami komunikasi verbal tertulis tidak dimanfaatkan secara maksimal baik yang ada di banner-banner, website, buku pedoman serta informasi yang terpajang di sela-sela rak.

Daftar Pustaka

- Daryono. (2018). *Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan*. Media Pustakawan.
- Dermanto, Priyono. (2018). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara, n.d.
- Eksan, Dadi Purnama. (2020). *Buya Hamka: Teladan dan Inspirasi Penuh Talenta*. Yogyakarta: C-Klik Media (p.19)
- Krismayani, Ika. "Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan (Studi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)." *Anuva* 1, no. 2 (December 7, 2017): 133. <https://doi.org/10.14710/anuva.1.2.133-138>.
- Kusumawati, Tri Indah. (2016). *Komunikasi Verbal dan Nonverbal*, Jurnal Al Irsyad, vol.6 No.2 (p.24)
- Lubis, Lubis, and Widiastuti Furbani. "Peran Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Di Upt. Perpustakaan Universitas Mataram." *Jurnal Ulul Albab* 22, no. 2 (August 23, 2018). <https://doi.org/10.31764/jua.v22i2.639>.
- Makarim. (2006). *Pustakawan idaman pemakainya sebuah studi di perpustakaan Nasional RI*. *Media Komunikasi Antar Pustakawan*, 13 (384), 11–18.
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. GP Press Group.
- Mulyana, Deddy. 2002. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya (p.73)
- Ngalimun. (2016). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Parwati, I. I. 209. *Peran Pustakawan Sekolah Dalam Menumbuhkan Minat Baca Siswa Tunadaksa Di Perpustakaan SLB Negeri Banyuasin (Doctoral dissertation, Program Studi Ilmu Perpustakaan)* (p.27)
- Rahayu, L. (2019). *Layanan Perpustakaan*. Universitas Terbuka.
- Raudah, Hildayati, and Triana Santi. "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan." *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 6, no. 2 (December 19, 2018): 257. <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.3949>.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius
- Sugiarno, S., & Ginting, R. 2019. *Komunikasi Nonverbal Guru dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa di SMP Muhammadiyah 7 Medan*. *Persepsi: Communication Journal*, 2(1) (p.4)
- Suprpto, T. (2009). *Teori dan Manajemen Komunikasi*. Medpress.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (p.3)
- Yusuf, Pawit M. (2014). *Ilmu Informasi Komunikasi dan Kepustakaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara