

Hubungan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan Sikap Pengguna terhadap Pusat Layanan Pustaka

Widyapuri Prasastiningtyas

Widyapuri Prasastiningtyas

Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Komunikasi dan Administrasi
Universitas Sangga Buana YPKP

Abstrak

Perpustakaan sebagai pusat informasi harus mampu memberikan pelayanan informasi kepada pengguna, dihadapkan pada kenyataan, bahwa ada berbagai ragam dan tingkatan permintaan informasi yang harus dipenuhi. Perpustakaan memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan layanan kepada pengguna, agar pengguna dapat mengakses informasi sesuai dengan yang dibutuhkannya.

Komunikasi yang terjadi secara personal antara pengguna dengan pustakawan merupakan hal terpenting dalam hubungan interaksi secara langsung, karena kelebihan komunikasi yaitu dapat langsung memunculkan kesan pada diri pengguna terhadap pustakawan pada saat komunikasi berlangsung. Kesan tersebut akan mempengaruhi pengguna dalam proses terbentuknya suatu perubahan sikap, karena perhatian dan kepercayaan pengguna dipengaruhi oleh stimulus pada saat pustakawan memberikan informasi kepada pengguna. Stimulus tersebut dapat berbentuk secara verbal maupun non verbal.

Melalui komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pengguna, kebutuhan pengguna akan pelayanan terpenuhi. Dalam melayani penggunanya, penerapan komunikasi yang efektif akan membantu untuk membentuk persepsi dan sikap positif terhadap pustakawan, sehingga pustakawan harus mampu bertindak sebagai komunikator yang baik untuk membuat pengguna percaya kepada pustakawan. Maka pustakawan sebagai komunikator harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut, yaitu kepercayaan diri, kebersatuan, manajemen interaksi, daya ekspresi, dan orientasi terhadap orang lain, dimana kelima hal tersebut akan menciptakan sebuah komunikasi interpersonal yang efektif.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Layanan Perpustakaan

Pendahuluan

Perpustakaan sebagai pusat informasi harus mampu memberikan pelayanan informasi kepada pengguna, dihadapkan pada kenyataan, bahwa ada berbagai ragam dan tingkatan permintaan informasi yang harus dipenuhi. Perpustakaan memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan layanan kepada pengguna, agar pengguna dapat mengakses informasi sesuai dengan yang dibutuhkannya.

Sudarsono dalam bukunya *Antologi Kepustakawanan Indonesiamenyatakan*, pemahaman yang benar atas lembaga perpustakaan memang harus dimiliki oleh sebagian besar lapisan masyarakat kita. Apabila pemahaman ini tidak tepat maka logis apabila strategi pembangunan perpustakaan juga menjadi tidak tepat. Ketidaktepatan strategi pasti akan membuat tidak efektifnya usaha pembangunan perpustakaan. biasanya dalam membangun perpustakaan selalu dikatakan berorientasi kepada pengguna.

Dari berbagai perkembangan, yang sangat berpengaruh atas kehidupan kepastakawana adalah perkembangan Teknologi Informasi (TI), serta perubahan sistem ketatanegaraan dan pemerintahan indonesia. Walaupun TI merupakan sarana pendukung pekerjaan kepastakawanan, namun nampaknya akan mengubah kepastakawanan secara luas (Sudarsono 2006:27). Maka dai itu seorang pustakawan diharapkan memiliki kemampuan. Kemampuan yang dimaksud dalam hal ini lebih tertuju pada kemampuan teknis seorang pustakawan dalam melaksanakan tugas.

Sebagai seorang profesional yang bertanggung jawab untuk menyediakan akses yang seluas-luasnya pada para pencari informasi, pustakawan dituntut untuk mampu berkomunikasi interpersonal dengan baik dan efektif.

Namun keadaan yang sering dijumpai dilapangan menunjukkan bahwa mereka yang berprofesi pustakawan banyak yang belum memiliki kemampuan berkomunikasi interpersonal dengan efektif. Terdapat stigma yang menyatakan bahwa

pustakawan adalah orang-orang yang old fashion, tidak suka keributan, berkaca mata tebal, dan judes. Stigma tersebut tentu saja harus dihilangkan oleh para pustakawan, salah satu cara adalah dengan mempelajari bagaimana cara berkomunikasi interpersonal yang efektif. Dengan mempelajari komunikasi interpersonal para pustakawan dapat mengetahui bagaimana menjadi penyampai pesan yang efektif, menjadi penerima atau pendengar yang efektif, sekaligus bagaimana menjadi pribadi menarik.

Kegiatan komunikasi interpersonal merupakan kegiatan sehari-hari yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Sejak bangun tidur hingga tidur lagi larut malam, sebagian besar waktu kita digunakan untuk berkomunikasi dengan manusia lain. Dengan demikian kemampuan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki seorang manusia. Oleh karena kemampuan itu kemampuan dalam hal ini komunikasi interpersonal merupakan kemampuan yang paling dasar, maka orang sering beranggapan bahwa kemampuan berkomunikasi merupakan keterampilan yang akan dimiliki dengan sendirinya oleh seorang manusia seiring dengan pertumbuhan fisik dan perkembangan mental manusia yang bersangkutan. Komunikasi interpersonal yang efektif telah lama dikenal sebagai salah satu dasar untuk berhasilnya suatu organisasi. Adalah suatu yang sangat penting bagi pribadi dan organisasi mempelajari dan memahami tentang komunikasi interpersonal. Keberhasilan manusia secara pribadi atau yang tergabung dalam kelompok organisasi turut ditentukan oleh berhasil tidaknya komunikasi interpersonal.

Komunikasi yang terjadi antara pustakawan dengan pengguna dalam pelayanan dimulai ketika adanya perhatian pustakawan terhadap kebutuhan pengguna atau pada saat pengguna atau pada saat pengguna mengungkapkan kebutuhannya. Pada saat-saat tersebut peran pustakawan sebagai konsultan informasi sangat besar artinya, karena ia berhubungan langsung

dengan pengguna yang membutuhkan informasi.

Komunikasi yang terjadi secara personal antara pengguna dengan pustakawan merupakan hal terpenting dalam hubungan interaksi secara langsung, karena kelebihan komunikasi yaitu dapat langsung memunculkan kesan pada diri pengguna terhadap pustakawan pada saat komunikasi berlangsung. Kesan tersebut akan mempengaruhi pengguna dalam proses terbentuknya suatu perubahan sikap, karena perhatian dan kepercayaan pengguna dipengaruhi oleh stimulus pada saat pustakawan memberikan informasi kepada pengguna. Stimulus tersebut dapat berbentuk secara verbal maupun non verbal. Secara verbal, stimulus tersebut dapat berupa penampilan lahiriah dan gerakan tubuh pustakawan dalam menyampaikan informasi, sedangkan secara non verbal stimulus tersebut dapat berupa kemampuan verbal pustakawan dalam menyampaikan informasi dan akurasi informasi yang disampaikan.

Menurut, Mudhofir (1986:64) “kegiatan pelayanan sebuah perpustakaan merupakan ujung tombak dari seluruh unsur kegiatan yang dilaksanakan”. Pelayanan perpustakaan memiliki empat unsur, yaitu: koleksi, fasilitas/sarana, staf (pustakawan) dan pemustaka. Keempat unsur itu harus terselenggara dengan baik dan benar.

Didalam efektivitas komunikasi terdapat beberapa ancangan salah satunya adalah ancangan pragmatis, berperilaku, aytau sering dikatakan sebagai ancangan keras. Sebagai komunikator harus memiliki kompetensi efektivitas komunikasi seperti: kepercayaan diri (confidence), kebersatuan (immediacy), manajemen interaksi (interaction management), daya pengungkapan (expressiveness), dan orientasi ke pihak lain (other orientation) (Devito,1997: 264).

Sebagaimana umumnya perpustakaan, Pustata menyediakan informasi berbagai bidang ilmu khususnya yang relevan dengan program-program studi di UT. Di Pustata sendiri terdapat pelayanan sirkulasi dan referensi yang memegang peranan

penting sebagai tempat berkumpulnya informasi yang telah diolah dan dapat dimanfaatkan pengguna melalui pencatatan, peminjaman, pengopian dan sebagai tempat untuk berkonsultasi, dimana pustakawan akan memberikan jasa pelayanan untuk membantu, mencari, dan menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Melalui komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pengguna, kebutuhan pengguna akan pelayanan terpenuhi. Dalam melayani penggunanya, penerapan komunikasi yang efektif akan membantu untuk membentuk persepsi dan sikap positif terhadap pustata, sehingga pustakawan harus mampu bertindak sebagai komunikator yang baik untuk membuat pengguna percaya kepada pustata. Maka pustakawan sebagai komunikator harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut, yaitu kepercayaan diri, kebersatuan, manajemen interaksi, daya ekspresi, dan orientasi terhadap orang lain, dimana kelima hal tersebut akan menciptakan sebuah komunikasi interpersonal yang efektif.

Pembahasan

Dalam mengkaji kegiatan komunikasi interpersonal, sebaiknya memahami dulu akan essensi Efektivitas Komunikasi Interpersonal sehingga dalam aplikasinya tetap mengacu kepada prinsip dari Komunikasi Interpersonal.

Komunikasi adalah suatu proses atau kegiatan penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia. Kehidupan manusia akan tampak hampa apabila tidak ada komunikasi. Karena tanpa komunikasi, interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok, ataupun organisasi tidak mungkin dapat terjadi. Dua orang dikatakan melakukan interaksi apabila masing-masing melakukan aksi dan reaksi. Aksi dan reaksi dilakukan manusia baik secara perorangan, kelompok, atau organisasi.

Sebagai makhluk sosial, kita tidak bisa menghindari dari tindakan komunikasi menyampaikan dan menerima pesan dari dan ke orang lain. Tindakan komunikasi ini terus menerus terjadi selama proses kehidupannya. Prosesnya berlangsung dalam berbagai konteks baik fisik, psikologis, maupun sosial, karena proses komunikasi tidak terjadi pada sebuah ruang kosong. Pelaku proses komunikasi adalah manusia yang selalu bergerak dinamis. Komunikasi menjadi penting karena fungsi yang bisa dirasakan oleh pelaku komunikasi tersebut. Melalui komunikasi seseorang menyampaikan apa yang ada dalam benak pikirannya dan perasaan hati nuraninya kepada orang lain baik secara langsung maupun tidak langsung. Melalui komunikasi seseorang dapat membuat dirinya tidak merasa terasing atau terisolasi dari lingkungan di sekitarnya.

Unsur komunikasi meliputi:

Komunikator : seseorang yang menyampaikan suatu pesan, atau dengan kata lain pembicara.

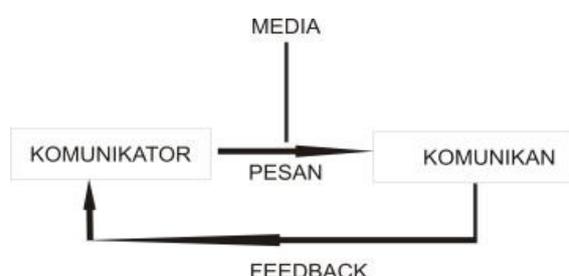
Komunikan : Seseorang yang menerima suatu pesan, dengan istilah lain pendengar.

Pesan : Informasi yang disampaikan dari pembicara kepada pendengar

Media : Suatu informasi yang disampaikan dari pembicara kepada pendengar.

Feedback : Umpan balik dari pendengar kepada pembicara.

Dari unsur-unsur tersebut akan membentuk suatu proses komunikasi, yang mana dijelaskan dengan gambar berikut ini:



Dari gambar tersebut menjelaskan bahwa suatu proses komunikasi dibentuk karena adanya seorang penyampai pesan

(komunikator) menyampaikan informasinya kepada penerima pesan (komunikan) baik melalui media maupun tidak. Setelah informasi disampaikan, komunikan mengumpanbalikkan kepada komunikator berupa respon/tanggapan.

Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (openness), empati (empathy), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness), dan kesetaraan (equality). (Devito, 1997, p.259-264).

1. Keterbukaan (Openness)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Dan kita berhak mengharapkan hal ini. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidak acuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran (Bochner dan Kelly, 1974 dalam Fauziah, 2008). Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik

untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata Saya (kata ganti orang pertama tunggal).

2. Empati (empathy)

Henry Backrack (1976) yang dikutip oleh Fauziah (2008) mendefinisikan empati sebagai "kemampuan seseorang untuk 'mengetahui' apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu." Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi komtak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepiantasnya.

3. Sikap mendukung (supportiveness)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (supportiveness). Suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap (1) deskriptif, bukan evaluatif, (2) spontan, bukan strategic, dan (3) provisional, bukan sangat yakin.

4. Sikap positif (positiveness)

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap

positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

5. Kesetaraan (Equality)

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya,, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak-sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl rogers, kesetaraan meminta kita untuk memberikan "penghargaan positif tak bersyarat" kepada orang lain.

Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal mungkin mempunyai beberapa tujuan. Di sini akan dipaparkan 6 tujuan, antara lain (Muhammad, 2004, p. 165-168 dalam Fauziah, 2008) :

- 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 balikan 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 di lingkungan 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.

Sikap

Sebagaimana dikutip oleh Fauziah (2011) dari Sarwono (2000), Sarnoff mengidentifikasi sikap sebagai kesediaan untuk bereaksi (*disposition to react*) secara positif (*favorably*) atau secara negatif (*unfavorably*) terhadap obyek – obyek tertentu. D.Krech dan R.S Crutchfield (dalam Sears, 1999) berpendapat bahwa sikap sebagai organisasi yang bersifat menetap dari proses motivasional, emosional, perseptual, dan kognitif mengenai aspek dunia individu.

Sedangkan La Pierre (dalam Azwar, 2003) memberikan definisi sikap sebagai suatu pola perilaku, tendensi atau kesiapan antisipatif, predisposisi untuk menyesuaikan diri dalam situasi sosial, atau secara sederhana, sikap adalah respon terhadap stimuli sosial yang telah terkondisikan. Lebih lanjut Soetarno (1994), sebagaimana dikutip oleh Fauziah (2011), memberikan definisi sikap adalah

pandangan atau perasaan yang disertai kecenderungan untuk bertindak terhadap obyek tertentu. Sikap senantiasa diarahkan kepada sesuatu artinya tidak ada sikap tanpa obyek. Sikap diarahkan kepada benda-benda, orang, peristiwa, pandangan, lembaga, norma dan lain-lain.

Meskipun ada beberapa perbedaan pengertian sikap, tetapi berdasarkan pendapat-pendapat tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa *sikap adalah* keadaan diri dalam manusia yang menggerakkan untuk bertindak atau berbuat dalam kegiatan sosial dengan perasaan tertentu di dalam menanggapi obyek situasi atau kondisi di lingkungan sekitarnya. Selain itu sikap juga memberikan kesiapan untuk merespon yang sifatnya positif atau negatif terhadap obyek atau situasi.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembentukan Sikap

Proses belajar sosial terbentuk dari interaksi sosial. Dalam interaksi sosial, individu membentuk pola sikap tertentu terhadap berbagai objek psikologis yang dihadapinya. Diantara berbagai *faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap* adalah:

- 1. Pengalaman pribadi.** Untuk dapat menjadi dasar pembentukan sikap, pengalaman pribadi harus meninggalkan kesan yang kuat. Karena itu, sikap akan lebih mudah terbentuk apabila pengalaman pribadi tersebut melibatkan faktor emosional. Dalam situasi yang melibatkan emosi, penghayatan akan pengalaman akan lebih mendalam dan lebih lama berbekas.
- 2. Kebudayaan.** B.F. Skinner (Azwar, 2005 dalam Fauziah, 2011) menekankan pengaruh lingkungan (termasuk kebudayaan) dalam membentuk kepribadian seseorang. Kepribadian tidak lain daripada pola perilaku yang konsisten yang menggambarkan sejarah reinforcement (penguatan, ganjaran) yang dimiliki. Pola reinforcement dari masyarakat untuk sikap dan perilaku tersebut, bukan untuk sikap dan perilaku yang lain.

- 3. Orang lain yang dianggap penting.** Pada umumnya, individu bersikap konformis atau searah dengan sikap orang-orang yang dianggapnya penting. Kecenderungan ini antara lain dimotivasi oleh keinginan untuk berafiliasi dan keinginan untuk menghindari konflik dengan orang yang dianggap penting tersebut.
- 4. Media massa.** Sebagai sarana komunikasi, berbagai media massa seperti televisi, radio, mempunyai pengaruh besar dalam pembentukan opini dan kepercayaan orang. Adanya informasi baru mengenai sesuatu hal memberikan landasan kognitif baru bagi terbentuknya sikap terhadap hal tersebut. Pesan-pesan sugestif yang dibawa informasi tersebut, apabila cukup kuat, akan memberi dasar afektif dalam mempersepsikan dan menilai sesuatu hal sehingga terbentuklah arah sikap tertentu.
- 5. Institusi Pendidikan dan Agama.** Sebagai suatu sistem, institusi pendidikan dan agama mempunyai pengaruh kuat dalam pembentukan sikap dikarenakan keduanya meletakkan dasar pengertian dan konsep moral dalam diri individu. Pemahaman akan baik dan buruk, garis pemisah antara sesuatu yang boleh dan tidak boleh dilakukan, diperoleh dari pendidikan dan dari pusat keagamaan serta ajaran-ajarannya.
- 6. Faktor emosi dalam diri.** Tidak semua bentuk sikap ditentukan oleh situasi lingkungan dan pengalaman pribadi seseorang. Kadang-kadang, suatu bentuk sikap merupakan pernyataan yang didasari oleh emosi yang berfungsi sebagai semacam penyaluran frustrasi atau pengalihan bentuk mekanisme pertahanan ego. Sikap demikian bersifat sementara dan segera berlalu begitu frustrasi telah hilang akan tetapi dapat pula merupakan sikap yang lebih persisten dan lebih tahan lama. Contohnya bentuk sikap yang didasari oleh faktor emosional adalah prasangka.

Analisis Hubungan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Pelayanan terhadap Sikap Pengguna di Puslata Universitas Terbuka

Komunikasi yang terjadi antara pustakawan dengan pengguna dalam pelayanan dimulai ketika adanya perhatian pustakawan terhadap kebutuhan dosen atau pada saat dosen mengungkapkan kebutuhannya. Pada saat-saat tersebut peran pustakawan sebagai konsultan komunikasi sangat besar artinya, karena ia berhubungan langsung dengan pengguna yang membutuhkan informasi. Komunikasi yang terjadi akan memunculkan kesan dan persepsi pengguna terhadap pustakawan yang dipengaruhi oleh kemampuan pustakawan dalam menyampaikan informasi pada saat komunikasi berlangsung.

Hubungan komunikasi interpersonal pustakawan dengan sikap pengguna sudah menunjukkan tingkat hubungan yang kuat dengan arah hubungan yang positif. Dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan semakin baik, yang terdiri dari kepercayaan diri, manajemen interaksi yang dimiliki oleh pustakawan memberi dampak pada sikap pengguna yang semakin positif terhadap puslata yang diindikasikan oleh pengetahuan, kepercayaan, rasa senang atau suka terhadap puslata serta kesediaan pengguna untuk tetap berpartisipasi, mengajak, mendukung, dan menyebarluaskan informasi tentang puslata, maka semakin positif pula sikap pengguna yang terdiri aspek kognisi, afeksi, dan konasi terhadap puslata.

Hubungan antara Kepercayaan Diri Pustakawan dengan Sikap Pengguna

Pustakawan yang secara sosial memiliki kepercayaan diri maka ia akan bersikap santai dalam berkomunikasi dengan pengguna. Sikap santai yang dimiliki oleh pustakawan diindikasikan oleh bagaimana penampilan dalam berkomunikasi yang digunakan oleh pustakawan kepada pengguna yang ditanganinya.

Kepercayaan diri pustakawan terlihat juga dari fleksibilitas suara dan gerak tubuh yang digunakannya ketika berbicara. Maksudnya adalah bagaimana pustakawan mengontrol suara dan gerak tubuhnya agar sesuai dengan kebutuhan, tidak berlebihan.

Selain itu kepercayaan diri pustakawan diindikasikan oleh bagaimana pustakawan menjaga sikap dan tingkah lakunya dihadapan pengguna. Hal ini didukung oleh sopan santun dan sikap ramah yang ditunjukkan oleh pustakawan selama berinteraksi dengan pengguna.

Hubungan kepercayaan diri pustakawan dengan aspek kognisi pengguna menunjukkan hubungan yang semakin baik, yang terdiri dari kepercayaan diri, manajemen interaksi yang dimiliki oleh pustakawan memberi dampak pada sikap pengguna yang semakin positif terhadap puslata yang diindikasikan oleh pengetahuan, kepercayaan, rasa senang atau suka terhadap puslata serta kesediaan pengguna untuk tetap berpartisipasi, mengajak, mendukung, dan menyebarluaskan informasi tentang puslata, maka semakin positif pula sikap pengguna yang terdiri aspek kognisi, afeksi, dan konasi terhadap puslata

Hubungan antara Kebersatuan Pustakawan dengan Sikap Pengguna

Secara non verbal kebersatuan dapat dikomunikasikan salah satunya dengan kontak mata. Kontak mata merupakan sebuah cara pendekatan yang dapat dilakukan oleh pustakawan pada saat berkomunikasi dengan pengguna. Ingatlah bahwa sejak kontak mata dilakukan, orang langsung dapat mengukur sejauhmana kemampuan dalam berkomunikasi. (Liliweri, 2008:152).

Bahasa juga menunjukkan kebersatuan antara pustakawan dengan pengguna. Komunikasi tidak akan berhasil dengan efektif jika pustakawan tidak mampu menerjemahkan istilah-istilah teknik yang digunakan dalam ilmu perpustakaan. Seperti apa yang diungkapkan oleh Stuart, bahwa ucapkan pesan dengan istilah yang

dimengerti klien (Suryani dalam Agni,2008:152).

Dapat dikatakan bahwa kebersatuan pustakawan yaitu kontak mata ketika berkomunikasi dengan pengguna, desain bahasa yang sederhana, ketanggapan pustakawan terhadap apa yang diperlukan pengguna, dan pustakawan yang dapat dipercaya memberi dampak pada aspek kognisi,afeksi dan konasi dosen.

Hubungan antara Manajemen Interaksi Pustakawan dengan Sikap pengguna

Dalam manajemen interaksi yang efektif, tidak seorang pun merasa diabaikan atau merasa menjadi tokoh penting masing-masing pihak berkontribusi dalam keseluruhan komunikasi. (Devito,1997:265).

Berdasarkan pernyataan diatas, jelas komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berbentuk dialog. Artinya, bukan hanya pustakawan yang aktif berbicara pengguna juga mempunyai kesempatan untuk mengemukakan pendapatnya. Mereka terlibat dalam komunikasi ini berfungsi ganda, masing-masing menjadi pembicara dan pendengar secara bergantian.

Dapat dikatakan bahwa manajemen interaksi pustakawan yaitu terciptanya suasana yang dialogis dengan pengguna dan tidak membiarkan jeda yang terlalu lama ketika komunikasi dengan pengguna, ini memberi dampak pada aspek kognisi, afeksi, dan konasi pengguna.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai hubungan komunikasi interpersonal pustakawan dalam pelayanan terhadap sikap pengguna di puslata ut:

- Terdapat hubungan yang kuat antara kepercayaan diri pustakawan puslata dan sikap dosen. Hal ini berarti sikap dosen terhadap puslata dipengaruhi oleh kepercayaan diri pustakawan yang ditunjukkan melalui penampilan dalam berkomunikasi, fleksibilitas dalam suara dan gerak tubuh, tingkah laku,

serta penampilan fisik pustakawan. Faktor kepercayaan diri pustakawan menambah pengetahuan dan kepercayaan pengguna terhadap puslata, tetap membuat pengguna suka dan senang terhadap puslata, serta tetap membuat pengguna berpartisipasi, mengajak, dan memberi informasi tentang puslata.

- Terdapat hubungan yang kuat antara kebersatuan pustakawan dan sikap pengguna. Hal ini berarti sikap dosen dipengaruhi oleh kebersatuan pustakawan yang ditunjukkan melalui pengendalian kontak mata, penggunaan bahasa yang sederhana, ketanggapan, dan sifat dapat dipercaya pustakawan.
- Terdapat hubungan yang kuat antara manajemen interaksi pustakawan dan sikap pengguna. Hal ini berarti sikap pengguna dipengaruhi oleh manajemen interaksi pustakawan yang ditunjukkan melalui terciptanya suasana dialogis dengan pengguna dan tidak membiarkan jeda terlalu lama ketika sedang berkomunikasi. Faktor manajemen interaksi ditandai oleh kesediaan dosen untuk tetap menggunakan jasa layanan di puslata, kesediaan untuk mengajak orang lain menggunakan jasa puslata, dan kesediaan pengguna untuk menyebarkan informasi mengenai puslata kepada orang lain.

Daftar Pustaka

- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta : Profesional Books.
- Fauziah, Agni. 2008. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perawat terhadap Rumah Sakit Wared*. Skripsi. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Liliweri, Alo. 1991. *Komunikasi antar pribadi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

_____. 1994. *Komunikasi Verbal dan Non Verbal*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Sudarsono, Blasius. 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta : Ikatan Pustakawan Indonesia.

Tribowo, Aldy. 2012. *Komunikasi Interpersonal Terhadap Konflik Pegaawai pada PT.Bank Jabar Banten Tbk*. Skripsi Ilmu Komunikasi. Bandung: FIKA Universitas Sangga Buana.