

<b>TIK Ilmeu</b>	Vol. 8. No. 1, 2024
Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi	ISSN: 2580-3654 (p), 2580-3662(e)
DOI: 10.29240/tik.v%vi%i.8645	<a href="http://journal.iaincurup.ac.id/index.php/TI/index">http://journal.iaincurup.ac.id/index.php/TI/index</a>

## **Membangun Keterampilan Interpersonal Pustakawan**

**Husna Amalina Sholihah<sup>1\*</sup>, Anis Masruri<sup>2</sup>**

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia

Jl. Laksda Adisucipto, Papringan, Caturtunggal, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

Corresponding author\*: [22200011122@student.uin-suka.ac.id](mailto:22200011122@student.uin-suka.ac.id)

### **Abstract**

Humans are social creatures who need to interact with each other so that interpersonal skills become primary for everyone, including the librarian profession. Moreover, the librarian profession often deals with users. For this reason, librarians are required to act professionally and pleasantly so that users do not feel reluctant to talk to librarians. Because the image of a librarian will affect the sustainability of the library, librarians must have interpersonal skills to avoid the stigma of unfriendly librarians. This paper aims to determine the aspects of interpersonal skills for librarians and how to build good interpersonal skills. Meanwhile, interpersonal skills are the ability to interact effectively and efficiently. Therefore, interpersonal skills are absolutely needed by each person in living life, especially in the academic and workplace. One of the professions that often deal with other people is librarian. For this reason, librarians must equip themselves with interpersonal skills including communication skills, emotional intelligence, teamwork, negotiation, conflict resolution and mediation as well as problem solving and decision making. Basically, everyone is born with interpersonal skills and this can be developed by being an active listener, respecting others, always smiling, etc.

**Keywords:** Interpersonal Skills; Librarian; Communication

### **Abstrak**

Manusia merupakan makhluk sosial yang perlu berinteraksi satu sama lain sehingga keterampilan interpersonal menjadi hal yang primer bagi setiap orang, termasuk profesi pustakawan. Terlebih, profesi pustakawan seringkali berhadapan dengan pemustaka. Untuk itulah pustakawan dituntut untuk bersikap profesional dan menyenangkan agar pemustaka tidak merasa segan untuk berbicara dengan pustakawan. Sebab, citra pustakawan akan mempengaruhi keberlangsungan perpustakaan tersebut, karenanya pustakawan harus mempunyai keterampilan interpersonal agar terhindar dari stigma pustakawan judes yang tak bersahabat. Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui aspek-aspek keterampilan interpersonal bagi pustakawan dan bagaimana caranya membangun keterampilan interpersonal yang baik. Sementara keterampilan interpersonal merupakan kemampuan berinteraksi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu keterampilan interpersonal mutlak dibutuhkan oleh setiap individu dalam menjalani kehidupan, terlebih di dunia akademik dan pekerjaan. Salah satu profesi yang sering berhadapan dengan orang lain adalah pustakawan. Untuk itu pustakawan harus membekali dirinya dengan keterampilan interpersonal meliputi keterampilan berkomunikasi, kecerdasan emosional, kerja tim, negoisasi, resolusi konflik dan mediasi, pemecahan masalah serta pengambilan keputusan. Pada dasarnya setiap individu terlahir dengan keterampilan interpersonal dan hal ini dapat dikembangkan dengan cara menjadi pendengar yang aktif, menghargai orang lain, senantiasa tersenyum, dll.

**Kata kunci:** Keterampilan Interpersonal; Pustakawan; Komunikasi

## A. Pendahuluan

Manusia merupakan makhluk sosial yang saling bergantung satu sama lain sehingga saat menjalin interaksi dibutuhkan keterampilan interpersonal yang baik. Keterampilan interpersonal adalah modal utama dan paling mendasar dalam proses interaksi manusia sehingga setiap individu wajib memilikinya, termasuk pustakawan. Pustakawan dituntut untuk menguasai keterampilan interpersonal dikarenakan profesi pustakawan adalah profesi yang penting dengan sebagian besar kegiatannya berurusan langsung dengan orang lain. Dengan kata lain, pustakawan sudah semestinya mempunyai keterampilan interpersonal yang baik dan efektif dalam memenuhi tanggung jawabnya sebagai sosok profesional yang menyediakan akses seluas-luasnya kepada para pencari informasi (Lestari, 2015).

Pustakawan merupakan ujung tombak pelayanan di perpustakaan yang bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada para penggunanya. Namun, seringkali ditemukan pandangan negatif terhadap profesi pustakawan yang digambarkan sebagai pekerjaan yang dilakukan oleh orang tua berkacamata tebal yang kuno, kaku, dan judes. Penyebab persepsi masyarakat terhadap figur pustakawan yang tertutup dan jarang berinteraksi dengan orang lain tak lain dikarenakan tugas pustakawan yang hanya berorientasi pada aspek teknis saja dan jarang berkomunikasi dengan orang lain sehingga pustakawan terlihat sibuk dengan rutinitasnya sendiri (Lestari, 2015).

Sentimen terhadap profesi pustakawan dapat menciptakan jarak antara pustakawan dengan pemustaka. Padahal pustakawan bertanggung jawab untuk melayani kebutuhan pemustaka. Apabila pemustaka merasa puas maka ia akan tertarik berkunjung kembali ke perpustakaan dan tentunya menambah nilai positif profesi pustakawan. Begitu pula sebaliknya, apabila pelayanan perpustakaan kurang memuaskan, maka pemustaka akan kabur dan malas datang ke perpustakaan serta menurunkan reputasi pustakawan (Herwanto, n.d.). Sedangkan kepuasan pemustaka terhadap pelayanan pustakawan dapat ditinjau dari meningkatnya jumlah pengunjung dan interaksi pemustaka dengan pustakawan yang lebih aktif (Rifauddin, 2017). Artinya, citra pustakawan terbentuk dari pengalaman pemustaka saat berinteraksi dengan pustakawan, oleh karena itu kesan yang didapatkan pemustaka menentukan citra diri pustakawan. Ketika menghadapi pemustaka, pustakawan akan menjumpai beraneka macam karakter dan kepribadian. Dalam hal ini, pustakawan perlu membekali dirinya dengan keterampilan interpersonal yang baik agar dapat melayani pemustaka secara prima (Krismayani, 2017).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui urgensi pustakawan mempunyai keterampilan interpersonal yang baik dan efektif dalam menghadirkan pelayanan yang prima di perpustakaan. Adapun tulisan ini akan membahas tentang kemampuan interpersonal yang harus dimiliki oleh seluruh pustakawan agar meningkatkan kualitas layanan yang diberikan sehingga pemustaka merasa puas karena tercukupi kebutuhan informasinya dan tertarik datang kembali ke perpustakaan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengembangkan penelitian sebelumnya. Selviana, Nadjib, & Bahfiarti (2017) pernah mengkaji kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan dengan menggunakan *self-assessment* kepada 7 informan. Hasil penelitian mengungkap penilaian kompetensi interpersonal terkategori tinggi untuk penilaian diri sedangkan dari rekan kerja dan pemustaka tergolong rendah. Penelitian sejenis lainnya datang dari Hapsari & Christiani (2016) yang membahas keterampilan interpersonal pustakawan saat berinteraksi dengan pemustaka. Hasil temuan melalui observasi, wawancara terstruktur dan dokumentasi mendapati bahwa kompetensi pustakawan saat berinteraksi belum dikuasai dengan baik oleh para pustakawan. Berangkat dari penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa masih diperlukan wawasan dalam membangun keterampilan interpersonal agar interaksi yang dijalin antar pustakawan dan pemustaka

terjadi secara baik. Oleh karena itulah tulisan ini bertujuan untuk menyajikan perihal keterampilan interpersonal yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan agar terhindar dari *image* pustakawan *galak/jutek*.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan prosedur analisis dengan tidak menggunakan prosedur statistik atau cara kuantifikasi lainnya (Moleong, 2019). Sementara data dari studi literatur diperoleh melalui ringkasan tertulis dalam jurnal, artikel, buku atau sumber informasi lainnya yang relevan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2019). Analisis data menurut Bogdan & Biklen (1982) dalam Moelong (2010) ialah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Adapun penelitian ini menerapkan membaca dan mencatat literatur yang terkait dengan keterampilan interpersonal yang diperoleh dari berbagai artikel jurnal, buku dan sumber lainnya untuk disintesis dan dibuat kesimpulan.

## **C. Pembahasan**

### **Definisi Keterampilan Interpersonal**

Kata keterampilan diartikan sebagai kecakapan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Sedangkan interpersonal berkaitan dengan hubungan antar pribadi (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, 2020). Secara istilah keterampilan interpersonal (*interpersonal skill*) merupakan keahlian di kehidupan yang digunakan setiap hari untuk berinteraksi dengan orang lain baik secara individu maupun kelompok (ZHANG, 2018). Menurut pengertian lainnya, keterampilan interpersonal adalah keterampilan untuk mengenali dan merespon secara layak perasaan, sikap, perilaku dan motivasi serta keinginan orang lain (Monica, Ritonga, & Suhairi, 2021). Berdasarkan pengertian tentang keterampilan interpersonal dapat diketahui bahwa keterampilan interpersonal (*interpersonal skill*) ialah kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu untuk membangun hubungan yang harmonis antara dua orang atau lebih dengan cara memahami dan merespon orang lain, baik secara verbal maupun non-verbal.

### **Dimensi Keterampilan Interpersonal**

Penyebutan istilah keterampilan interpersonal biasa dikenal juga sebagai keterampilan sosial, keterampilan interaktif, keterampilan tatap muka, keterampilan orang, dan keterampilan hidup (Hayes, 2005). Bentuk lebih umum keterampilan interpersonal ialah *soft skill*. Hal ini menandakan keterampilan interpersonal merupakan hal yang mendasar untuk digunakan dalam berinteraksi dengan orang lain. Di samping memiliki variasi dalam penamaannya, keterampilan interpersonal juga memuat berbagai dimensi, antara lain (Juhrocin, 2020):

1. Keterampilan komunikasi, yang pada gilirannya meliputi: a) Komunikasi verbal (lisan) merupakan apa yang dikatakan dan bagaimana mengatakannya. Dalam hal ini setidaknya terdapat dua komponen yang harus dimiliki oleh seseorang yakni kecerdasan bahasa dan kecerdasan berkomunikasi. Pada praktiknya, pustakawan harus mampu menyesuaikan tatanan bahasa dan mengenali cara penyampaian yang cocok kepada jenis pemustaka yang dilayaninya; b) Komunikasi non-verbal ialah proses berkomunikasi tanpa melalui kata-kata, contohnya yaitu menggunakan bahasa tubuh, bahasa isyarat, atau nada dan suara. Selain itu penggunaan komunikasi non-verbal juga dapat berperan sebagai pelengkap atau pendukung dari komunikasi verbal (Sabnita, 2022). Oleh karena itu, pustakawan juga perlu mengenali bentuk komunikasi non-verbal agar pelayanan yang

diberikan semakin prima dan pemustaka merasa puas dan tercukupi kebutuhan informasinya; c) Keterampilan mendengarkan merupakan proses pemahaman secara aktif untuk mendapatkan informasi dan sikap dari pembicara untuk menangkap maksud percakapan tersebut secara objektif (Sari, 2016). Profesi pustakawan dituntut agar senantiasa bersedia menjadi sosok pendengar yang baik, menghargai pendapat orang lain, mendengarkan ide-ide orang lain, mengindahkan kritik dan saran, serta menyikapi perbedaan pendapat dengan baik (Suwarno, 2019). Hal ini berhubungan dengan interaksi pustakawan di kalangan internal maupun eksternal perpustakaan. d) Kemampuan penerimaan informasi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam merespon secara cepat tanggap terhadap informasi yang berkembang. Pustakawan sebagai pelaku informasi harus sanggup mengetahui informasi penting dan kebutuhan informasi pemustakanya. Dengan kata lain, pustakawan di zaman sekarang wajib memahami perintah, memahami pesan, memahami kebutuhan orang lain, menggali lebih banyak informasi untuk dijadikan sebagai modal berkomunikasi sehingga dapat berhasil di setiap pekerjaan. Hal ini dikarenakan informasi adalah aset utama di era informasi sehingga menguasai informasi berarti menguasai sumber daya dan orang yang menguasai informasi akan mempunyai peluang yang lebih besar untuk sukses (Suwarno, 2019).

Pada dasarnya berkomunikasi adalah kegiatan saling mengirim dan menerima pesan dengan menggunakan simbol yang saling dimengerti, yang melibatkan perilaku verbal (seperti mendengarkan, berbicara, menulis) dan non-verbal (ekspresi wajah, gerak tubuh, postur, isyarat vokal, penampilan, dan perilaku). Komunikasi disebut berkualitas tinggi saat dilakukan secara efektif dan tepat sehingga mampu memahami maksud yang disampaikan oleh komunikator dan masuk akal bagi penerima dalam hal susunan kata, pernyataan, dan logika (ZHANG, 2018).

Untuk itu Grice mengemukakan bahwa komunikasi antar pribadi merupakan kegiatan kooperatif yang membutuhkan koordinasi antar komunikator. Grice juga memperkenalkan prinsip kerja sama dan menyarankan empat aturan mengenai prosedur komunikasi yang memastikan penerima pesan akan memproses pesan itu secara efektif, di antaranya ialah: 1) Kuantitas (*Quantity*): gunakan jumlah komunikasi yang sesuai; menggunakan tidak lebih dan tidak kurang dari jumlah informasi yang diperlukan ketika menyampaikan pesan; 2) Kualitas (*Quality*): bersikap jujur dalam komunikasi; menghindari penipuan atau gosip; 3) Hubungan (*Relation*): hanya memberikan bagian yang relevan pada percakapan; mencerminkan arus topik atau tujuan pembicaraan; 4) Cara (*Manner*): jelas dalam berkomunikasi; menghindari ambiguitas yang mungkin menghalangi berdirinya sebuah pesan (Sabee, 2016).

Sedangkan Egan menyebutkan setidaknya terdapat empat kemampuan dasar dalam berkomunikasi yang akan dijelaskan sebagai berikut: 1) *Attending* atau menghadiri yang mengacu pada seseorang ketika menyimak pembicaraan baik secara fisik maupun psikologis; 2) *Listening* atau mendengarkan yang meliputi kegiatan menerima dan memahami pesan verbal dan nonverbal yang disampaikan oleh pembicara; 3) Empati yang melibatkan pendengar untuk memahami pesan dari isi pembicaraan dan mengkomunikasikannya; 4) Menyelidik, yakni mendorong pembicara untuk menyampaikan tentang kebutuhannya secara lebih spesifik (ZHANG, 2018).

Berkaca pada teori Grice dan Egan, maka pustakawan semestinya membekali dirinya dengan kemampuan berkomunikasi yang efektif dengan cara memperhatikan lawan bicara, menyimak pembicaraan, mempunyai rasa empati, mampu mengarahkan pembicaraan agar bermakna dalam artian tujuan percakapan dapat terpenuhi. Misalnya, pustakawan mengobrol dengan pemustaka yang kesulitan mencari subjek apa yang sesuai dengan kebutuhan informasinya, kemudian pustakawan mampu mengarahkan bahwa pemustaka perlu subjek A yang berada di rak bagian B.

2. Kecerdasan emosional atau *emotional intelligence* (EI) adalah area kemampuan kognitif yang memfasilitasi perilaku interpersonal. Istilah kecerdasan emosional

dipopulerkan pada tahun 1995 oleh psikolog dan jurnalis ilmu perilaku Dr. Daniel Goleman dalam bukunya yang berjudul *Emotional Intelligence*. Goleman menggambarkan kecerdasan emosional sebagai kemampuan seseorang untuk mengelola perasaannya sehingga perasaan tersebut diungkapkan secara tepat dan efektif, selain itu kecerdasan emosional juga merupakan penentu terbesar kesuksesan di tempat kerja (Goleman, 2006). Isi buku Goleman menyajikan lima komponen kecerdasan emosional yang dikutip dari Salovey dan John Mayer sebagai berikut (Goleman, 2006):

- 1) *Self-awareness* yaitu kesadaran diri untuk mengenali perasaan dirinya dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini, pustakawan harus sadar dalam memahami kemampuan dirinya atau yang lebih umum diistilahkan dengan *who am i?*
- 2) *Managing emotions* atau mengelola perasaan miliknya. Pustakawan juga manusia yang mempunyai sejumlah emosi di dalam dirinya. Dalam kesehariannya, ada kemungkinan pustakawan bertemu banyak hal, seperti pemustaka yang banyak bicara atau berselisih pendapat dengan sesama rekan pustakawan, sehingga dalam menghadapinya setiap pustakawan perlu mengontrol emosinya agar tetap positif dan tidak menyakiti orang lain.
- 3) *Motivating oneself* yang artinya seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai motivasi dalam dirinya sehingga dapat bekerja secara produktif dan efektif di berbagai situasi. Oleh karenanya, pustakawan juga harus mempunyai motivasi dan keuletan dalam dirinya agar seluruh pekerjaan terasa ringan.
- 4) *Recognizing emotions in others* atau empati sebagai pondasi dalam mengenali emosi orang lain. Pustakawan juga perlu mempunyai rasa belas kasih dan mampu terkoneksi dengan orang lain serta menolong orang lain dengan tulus, khususnya para pemustaka.
- 5) *Handling relationships* merupakan seni dalam menjalin hubungan dengan orang lain. Individu yang unggul dalam hal ini mempunyai interaksi yang lancar dengan orang lain atau bahkan populer sebagai *social stars*. Dalam konteks pustakawan ialah kemampuan untuk membangun kepercayaan orang lain dan mampu dengan cepat mendapatkan rasa hormat dari orang yang dijumpainya. Misalnya ketika pemustaka merasa puas maka ia akan nyaman untuk bertanya kembali kepada pustakawan.

3. Kerja tim atau yang seringkali diistilahkan *teamwork* merupakan budaya kerja yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Frasa *teamwork* digunakan ketika dua orang atau lebih telah berkolaborasi secara positif dalam suatu proyek untuk mencapai tujuan tertentu ("Teamwork Makes the Dream Work," 2021). Sebuah ungkapan terkenal mengenai pentingnya kerjasama tim berasal dari karya John Maxwell yang menuliskan "*teamwork makes the dream work, but a vision becomes a nightmare when leader has a big dream and a bad team*" (Maxwell, 2002). Berangkat dari kutipan tersebut menjadikan kerja tim sebagai hal yang pokok dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan nyaman melalui antar rekan kerja saling membantu, memotivasi, dan mendukung satu sama lain sehingga pustakawan akan tampil lebih baik dalam pekerjaannya dan mengurangi masalah yang dapat menurunkan semangat kerja tim ("Learn and Grow: How Teamwork Makes the Dream Work," 2022). Dengan demikian, kerja tim yang sukses adalah segala upaya meraih visi dan misi perpustakaan secara efektif dan efisien yang dibangun atas dasar solidaritas, rasa hormat, komunikasi, dan saling pengertian. Dalam praktiknya di perpustakaan dapat dilihat melalui pembagian beban kerja dengan dibuatnya standar operasional prosedur.

4. Negoisasi merupakan suatu cara untuk menyelesaikan konflik atau perselisihan atau membagi sumber daya di antara dua pihak atau lebih yang dilakukan secara sukarela dengan pilihan bebas (Zohar, 2015). Artinya, negoisasi lebih mudah dilakukan ketika

kedua belah pihak mempunyai pandangan yang serupa. Dalam situasi yang lebih tenang, kemampuan negoisasi mempunyai kekuatan untuk mendobrak hambatan, meredakan ketegangan dan menciptakan suasana yang kondusif untuk bisnis (Chebet, Phil, Rotich, & Kurgat, 2015). Oleh karenanya, pustakawan juga perlu memiliki kecakapan negoisasi yang digunakan sebagai alat mencapai tujuan. Misalnya pihak pustakawan bernegoisasi dengan suatu vendor untuk memperoleh kesepakatan yang disetujui bersama-sama (*win-win solution*).

5. Resolusi konflik dan mediasi digunakan untuk mencapai perdamaian dalam konflik. Resolusi konflik merupakan proses atau langkah penyelesaian konflik dengan sistem pemecahan masalah secara konstruktif, dalam hal ini dibutuhkan mediator yang netral agar turut serta menghasilkan perdamaian (Fahri, 2021). Konflik merupakan hal yang tak terhindarkan di kehidupan umat manusia, termasuk dunia pekerjaan seperti perpustakaan. Apabila terjadi konflik di kalangan perpustakaan, maka solusinya dapat melalui mediasi. Dengan kata lain, kemampuan berperan sebagai mediator dalam mengelola konflik juga dibutuhkan oleh profesi pustakawan. Hal ini akan menguji kemampuan pustakawan dalam bersikap netral, tanpa memihak salah satu kubu dan tanpa pemaksaan untuk memperoleh penyelesaian.

6. Pemecahan masalah dan pengambilan keputusan merupakan kecakapan yang mutlak dibutuhkan oleh setiap manusia sebagai makhluk sosial. Pemecahan masalah (*problem solving*) termasuk ke dalam tahapan pengambilan keputusan yang difokuskan untuk menemukan jalan keluar secepatnya. Untuk menggapai hal ini, dibutuhkan kemampuan berpikir kritis (*critical thinking*) dan senantiasa mengembangkan dirinya (*self-development*) (Siregar, 2020). Lebih lanjut, *problem solving* merupakan kemampuan mengidentifikasi masalah, mencari dan menyeleksi berbagai solusi alternatif dan menentukan keputusan terhadap permasalahan yang dialami (Bariyyah, 2021). Maka, pustakawan harus dapat berpikir kritis dalam memecahkan masalah sehingga nantinya bisa membuat keputusan secara cepat dan tepat. Misalnya sebuah perpustakaan mengalami kendala dana, maka pustakawan bergerak dan berinovasi untuk mencari solusi, misalnya dengan menggaet pihak potensial.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat diketahui bahwa keterampilan interpersonal mencakup berbagai dimensi, yakni: kemampuan komunikasi, kecerdasan emosional, kerja tim, negoisasi, resolusi konflik dan mediasi serta pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Keenam dimensi keterampilan interpersonal ini perlu dimiliki oleh profesi pustakawan dalam menunjang kinerjanya sebagai penyedia informasi yang seringkali berhubungan dengan orang lain, baik itu dari internal maupun eksternal.

### **Faktor-faktor Keterampilan Interpersonal**

Keterampilan interpersonal merupakan kemampuan berinteraksi secara efektif dan efisien yang harus dimiliki oleh setiap orang. Secara umum keterampilan interpersonal dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal maupun internal, antara lain ialah: 1) Faktor internal mencakup jenis kelamin, tipe kepribadian, dan kematangan individu; 2) Faktor eksternal dapat berupa perlakuan khusus seperti pelatihan asertivitas, pelatihan inisiatif, dll. (Idrus, 2009).

Paragraf di atas menyebutkan bahwa keterampilan interpersonal difaktori oleh dua hal, antara lain berasal dari internal maupun eksternal. Faktor internal merupakan hal yang bersumber dari dalam diri seseorang atau yang dapat disebut dengan 'faktor bawaan' yang melekat pada masing-masing individu. Sedangkan faktor eksternal datang dari luar, artinya seseorang dapat mengasah keterampilan interpersonalnya melalui pelatihan, menonton video motivasi, membaca buku dan sebagainya.

### **Manfaat Keterampilan Interpersonal**

Dimensi keterampilan interpersonal dapat berdampak bagi orang lain (*the impact you make on others*) dan juga pada pekerjaan yang dimiliki (*the impact of the work on you*) (Koprowska, 2008). Jika pustakawan mampu menguasai keterampilan interpersonal, banyak manfaat yang diperoleh, antara lain:

1. Memiliki keunggulan kompetitif; Dalam dunia kerja tidak bisa hanya mengandalkan keterampilan teknis saja, melainkan juga harus diimbangi dengan interpersonal yang baik sehingga dapat menjadi SDM yang unggul dan berdaya saing tinggi. Pustakawan yang mempunyai *skill* dan keterampilan interpersonal yang mumpuni akan disenangi baik oleh rekan kerja maupun pemustaka. Sehingga tak adalagi pemustaka yang takut untuk bertanya kepada pustakawan.
2. Mampu berkomunikasi dengan baik; Keterampilan interpersonal berkaitan erat dengan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain. Pustakawan yang berbicara secara efektif dan efisien lebih disenangi daripada pustakawan yang bertele-tele. Oleh karena itulah pustakawan harus senantiasa menambah wawasannya agar tidak ketinggalan informasi.
3. Mampu mengenali sumber stres dan mampu memotivasi diri; Profesi pustakawan juga dapat merasakan kejenuhan, untuk itu pustakawan harus mampu mengenali sumber stres, mengatasinya, dan memotivasi diri sehingga pikiran menjadi bersih dan pembawaan diri lebih tenang serta terpancar aura cerah. Akibatnya orang menjadi senang berada di dekat kita. Sebab pustakawan yang murung akan sulit didekati oleh pemustaka.
4. Mampu menyelesaikan masalah pribadi dan fokus pada pekerjaan; Setiap orang pasti pernah mengalami masalah pribadi dan hal ini bisa berpengaruh pada pekerjaan. Pustakawan yang membekali dirinya dengan keterampilan interpersonal akan mampu menyelesaikan masalah pribadinya dan fokus ke tugasnya sehingga ketika bekerja akan profesional.
5. Mampu mengambil keputusan yang tepat; Pustakawan juga membutuhkan keterampilan mengambil keputusan untuk diri sendiri dan tidak terlalu bergantung pada orang lain. Hal ini akan membuat pustakawan sigap merespon situasi atau kendala yang ada di depannya.
6. Mampu bekerja sama dengan orang lain; Lingkungan kerja seperti perpustakaan juga memerlukan bentuk kerja sama. Dalam hal ini, pustakawan harus sanggup bekerja sama dalam tim. Apabila ada yang belum diketahui, ia mau belajar dan dibimbing orang lain. Termasuk saat diperlukan, pustakawan akan membagikan pengetahuannya. Sehingga terjadilah *transfer knowledge* di perpustakaan.
7. Mampu memimpin; Pustakawan dengan keterampilan interpersonal yang baik akan mempunyai keahlian memimpin dan mempertahankan prinsipnya. *Skill leadership* ini dapat dipelajari dan diasah dari waktu ke waktu.
8. Mampu membimbing orang lain; Salah satu keunggulan dari menguasai keterampilan interpersonal adalah mampu membimbing orang lain. Oleh karena itu pustakawan harus selesai dengan diri sendiri agar mampu mengatur dan membimbing orang lain.
9. Memiliki kreativitas dan inovasi; Pustakawan yang telah menguasai keterampilan interpersonal akan mampu menawarkan ide-ide segar untuk pekerjaannya sehingga perpustakaan tidak monoton melainkan terus beradaptasi menyesuaikan zaman.
10. Memiliki kepercayaan diri yang cukup; Pustakawan dengan keterampilan interpersonal yang tinggi tentunya memperhatikan penampilannya. Ia akan berjalan dengan kepala tegak, langkah kaki yang mantap, tatapan mata yang tajam, dan tersenyum ramah sehingga bisa dengan mudah memperoleh kepercayaan orang lain. Hal ini membuat pemustaka tidak sungkan untuk berkonsultasi kepada pustakawan.

11. Mempunyai kepedulian sehingga disukai orang lain; Keterampilan interpersonal sering dihubungkan dengan kecerdasan emosional. Salah satu contohnya adalah rasa peduli terhadap orang lain tanpa mengharapkan imbalan. Pustakawan yang handal akan peduli kepada pemustakanya yang sedang kebingungan mencari referensi, ia akan membantu pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkannya.
12. Mempunyai etika; Pustakawan yang menguasai keterampilan interpersonal akan membekali dirinya dengan etika profesional dunia kerja seperti tata cara berpakaian, berbicara, hingga bergaul dengan rekan kerja.
13. Memiliki fleksibilitas yang tinggi sehingga kariernya dapat tumbuh dan berkembang; Salah satu wujud keterampilan interpersonal adalah kemampuan untuk beradaptasi di lingkungan baru. Pustakawan dengan keterampilan interpersonalnya akan mampu cepat beradaptasi dan mudah menyerap energi lingkungan untuk mendorong pencapaian kinerja. Individu dengan kemampuan fleksibel dapat memenangkan kompetisi yang ada di kehidupan karena ia mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan (Ekotama, 2018).

Berangkat dari pemaparan di atas, dapat diketahui begitu banyak manfaat yang dirasakan seseorang, khususnya pustakawan ketika mampu menguasai keterampilan interpersonalnya. Manfaat yang tersebut antara lain, yakni: menjadi SDM yang unggul, memahami cara komunikasi yang baik, mampu mengenali sumber stress dan memotivasi diri, bersikap professional, kemampuan mengambil keputusan, sanggup bekerja dalam tim, mampu memimpin maupun dibimbing oleh orang lain, kreatif dan inovatif, percaya diri, peduli dengan sekitar, mempunyai etika dan fleksibilitas yang tinggi.

### **Pengembangan Keterampilan Interpersonal**

Pada dasarnya keterampilan interpersonal dipelajari dengan mengambil bagian dalam kegiatan kelompok sehari-hari melalui aktivitas keseharian yang melibatkan orang lain, dan dengan melihat pengalaman orang lain saat berinteraksi. Oleh karena itu keterampilan interpersonal tidak hanya terbentuk secara instan sesuai membaca buku, melainkan melewati proses yang panjang. Bagi sebagian orang, keterampilan interpersonal datang secara alami ibarat terlahir dengan keterampilan interpersonal yang baik. Namun, setiap orang dapat mempelajari, mengembangkan dan meningkatkan keterampilan interpersonalnya. Untuk mencapainya dibutuhkan banyak latihan dan kesadaran hingga terbentuk menjadi kebiasaan. Berikut ini merupakan beberapa cara yang dapat diimplementasikan oleh pustakawan dalam mengembangkan keterampilan interpersonal:

1. Menjadi pendengar yang aktif. Ketika seseorang berbicara, buatlah ia merasa bahwa obrolannya menarik. Misalnya pustakawan menyimak pertanyaan pemustaka dengan cara menyatakannya kembali untuk menunjukkan bahwa pustakawan memahami maksud yang disampaikan oleh pemustaka.
2. Menghargai orang lain. Hal ini dapat ditunjukkan saat orang lain melakukan hal positif, maka kita ikut mengapresiasinya. Misalnya rekan kerja membantu kita, maka sampaikan terima kasih kepadanya.
3. Senyum dan gunakan bahasa tubuh yang baik. Jadilah sosok yang *positive vibes* dengan sering tersenyum dan bersikap optimis agar dapat memotivasi lingkungan sekitar untuk melakukan hal yang sama. Pustakawan yang ramah akan lebih disukai daripada pustakawan yang cemberut.
4. Menginspirasi semangat tim. Bantu rekan kerja berkembang dengan mewujudkan tempat kerja yang sehat, ramah, dan kooperatif. Tim yang solid akan mempermudah jalan dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, pustakawan harus saling merangkul dan menghindari bergosip tentang rekan kerja.

5. Komunikasi yang efisien. Dengan komunikasi yang jelas dan efisien akan menurunkan potensi salah paham dengan tim. Dalam hal ini pustakawan berbicara seperlunya.
6. Belajar untuk memahami dan jangan mengeluh. Pustakawan harus mempunyai rasa empati dan belajar untuk memandang sesuatu dari perspektif yang lain dan tidak memaksakan pendapatnya. Ketika bekerja juga hindari sikap mengeluh dan gemar komplain tentang segala hal karena orang akan menjauh apabila aura kita negatif.
7. Menyelesaikan konflik. Ketika terjadi perselisihan maka pustakawan bisa mengambil peran selaku moderator, dengan mendiskusikan masalah secara saksama dan membantu penyelesaian konfliknya.
8. Berpartisipasi aktif dalam percakapan. Pustakawan harus percaya diri dan berani menyatakan pendapat dalam diskusi (Reachivy, 2016).

Dengan demikian dapat diketahui bahwasanya keterampilan interpersonal dapat dikembangkan melalui sejumlah proses. Baik itu dari membaca buku, menerapkan dari pengalaman orang lain, maupun hasil jam terbang ketika berinteraksi di keseharian. Beberapa yang perlu menjadi perhatian yaitu, pustakawan harus mampu menjadi pendengar aktif, menghargai orang lain, senantiasa tersenyum dan ramah, menjadi sosok yang *positive vibes*, berkomunikasi secara efektif dan efisien, mendukung terciptanya lingkungan kerja yang menyenangkan, mudah memahami dan hindari sikap senang mengeluh, mampu menyelesaikan konflik, dan percaya diri dalam menyampaikan pendapatnya.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan berbagai pembahasan di atas, dapat ditarik simpulan bahwa keterampilan interpersonal merupakan cara seseorang dalam menjalin interaksi secara efektif dan efisien. Profesi pustakawan seringkali berhadapan dengan orang lain sehingga pustakawan harus membekali dirinya dengan keterampilan interpersonal untuk mendukung performa dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan. Dalam hal ini beberapa keterampilan interpersonal yang dibutuhkan oleh pustakawan meliputi: keterampilan berkomunikasi, kecerdasan emosional, kerja tim, negoisasi, resolusi konflik dan mediasi serta pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Pustakawan yang menguasai keterampilan interpersonal akan berguna bagi pekerjaan dan bahkan dirinya sendiri. Hal ini karena keterampilan interpersonal merupakan kebutuhan manusia sebagai makhluk sosial dan setiap orang pasti mempunyai keterampilan interpersonal yang berbeda-beda meskipun dapat dikembangkan lagi dengan cara membaca buku, ikut pelatihan, maupun pengalaman di sekitar seperti menjadi pendengar yang aktif, menghargai orang lain, senantiasa tersenyum, menggunakan bahasa tubuh yang baik, menginspirasi semangat tim, berkomunikasi yang efisien, belajar untuk memahami dan pantang mengeluh, menyelesaikan konflik serta berpartisipasi dalam diskusi.

#### **Referensi**

- Bariyyah, K. (2021). Problem Solving Skills: Essential Skills Challenges for the 21st Century Graduates. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 7(1), 71. <https://doi.org/10.29210/120212843>
- Chebet, W. T., Phil, M., Rotich, J. K., & Kurgat, A. (2015). Negotiation Skills: Keys to Business Excellence in the 21st Century? *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences*, 3(3), 23-31.
- Ekotama, S. (2018). *I Want You: 8 Interpersonal Skills Karyawan yang Dibutuhkan Big Boss*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Fahri, L. M. (2021). Mediator dan Peranannya dalam Resolusi Konflik. *PENSA: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 114-125.
- Goleman, D. (2006). *Emotional Intelligence* (10th ed.). New York: Bantam Dell.
- Hapsari, A., & Christiani, L. (2016). Kompetensi Keterampilan Interpersonal Pustakawan Kantor

- Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(1). Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/15298>
- Hayes, J. (2005). *Interpersonal Skills at Work*. In *Taylor & Francis* (United Kin). East Sussex: Taylor & Francis. <https://doi.org/10.1049/et.2009.0803>
- Herwanto, E. (n.d.). Meningkatkan Profesionalisme Pustakawan dalam Layanan Informasi Ilmiah Terhadap Kinerja Pustakawan Perpustakaan. Retrieved November 6, 2022, from unja.ac.id website: <https://www.unja.ac.id/meningkatkan-profesionalisme-pustakawan-dalam-layanan-informasi-ilmiah-terhadap-kinerja-pustakawan-perpustakaan/>
- Idrus, M. (2009). Kompetensi Interpersonal Mahasiswa. *UNISIA*, 32(72), 171–184. <https://doi.org/10.20885/unisia.vol32.iss72.art5>
- Juhrodin, U. (2020). *Interpersonal Skill*. Retrieved from [https://www.academia.edu/43889599/INTERPERSONAL\\_SKILL](https://www.academia.edu/43889599/INTERPERSONAL_SKILL)
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI. (2020). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Retrieved from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Koprowska, J. (2008). Communication and Interpersonal Skills in Social Work. In *Learning Matters*. Glasgow: Learning Matters. <https://doi.org/10.1080/02650533.2021.2000949>
- Krismayani, I. (2017). Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan (Studi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung). *ANUVA*, 1(2).
- Learn and Grow: How Teamwork Makes the Dream Work. (2022). Retrieved November 6, 2022, from Yale website: <https://your.yale.edu/learn-and-grow-how-teamwork-makes-dream-work>
- Lestari, E. P. (2015). Urgensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan. *IAIN Ponorogo*, 29–42.
- Maxwell, J. (2002). *Teamwork Makes the Dream Work*. USA: Thomas Nelson.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Monica, A., Ritonga, S., & Suhairi, S. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Skill terhadap Dunia Kerja. *Dawatuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 1(1), 46–55. <https://doi.org/10.56146/dakwatussiffa.v1i1.15>
- Reachivy. (2016). Why Are Interpersonal Skills Important? *Reachivy.Com*.
- Rifauddin, M. (2017). Keterampilan Sosial Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan Bermutu di Perpustakaan. *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 5(1), 102–112. <https://doi.org/10.24252/kah.v2i2a9>
- Sabee, C. M. (2016). Interpersonal Communication Skill/ Competence. In *The Internasional Encyclopedia of Interpersonal Communication*. USA: John Wiley & Sons.
- Sabnita, N. (2022). Komunikasi Nonverbal. Retrieved November 5, 2022, from Kemenkeu Learning Center website: <https://kic2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/komunikasi-nonverbal-00d4e693/detail/>
- Sari, A. W. (2016). Pentingnya Ketrampilan Mendengar dalam Menciptakan Komunikasi yang Efektif. *Jurnal EduTech*, 2(1).
- Selviana, D., Nadjib, M., & Bahfiarti, T. (2017). Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Pemustaka. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 6(1), 72–79.
- Siregar, F. R. (2020). *Pentingnya Pengambilan Keputusan dalam Pemecahan Masalah Asuhan Keperawatan*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, W. (2019). Dekonstruksi Peran Pustakawan. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 3(1), 101. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i1.101-111>
- Teamwork Makes the Dream Work. (2021). Retrieved November 6, 2022, from Collins website: <https://www.collinsdictionary.com/submission/23772/teamwork+makes+the+dream+work>
- ZHANG, L.-N. (2018). Importance of Interpersonal Skills at Work towards Managing People in an Educational Context. *MSMI*, 54, 29–34. <https://doi.org/10.2991/msmi-18.2018.6>
- Zohar, I. (2015). The Art of Negotiation Leadership Skills Required for Negotiation in Time of Crisis. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 3(4).