

Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Di Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu

Herma Suryani¹

Universitas Bengkulu

e-mail: hermasuryani2020@gmail.com¹

Purwaka²

Universitas Bengkulu

e-mail: purwakaadipradana@gmail.com²

Rahmat Alifin Valentino³

Universitas Bengkulu

e-mail: alfinvalentino14@unib.ac.id³

Received: 24 Jan 2025; Accepted: 21 Apr 2025; Published: June 2025

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka di layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki lima dimensi utama: keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan. Pustakawan secara umum telah menunjukkan sikap keterbukaan dalam memberikan informasi dan solusi, empati terhadap kebutuhan pemustaka, serta sikap mendukung melalui fleksibilitas layanan. Sikap positif dan kesetaraan juga dirasakan pemustaka, meskipun beberapa kendala komunikasi masih perlu ditingkatkan. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang baik berkontribusi pada kualitas layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka, dan penguatan citra perpustakaan. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan keterampilan komunikasi pustakawan untuk meningkatkan pengalaman pemustaka di layanan sirkulasi.

Kata kunci : komunikasi interpersonal, pustakawan, pemustaka, layanan sirkulasi.

Abstract:

This research aims to analyze the effectiveness of interpersonal communication between librarians and users in the UPT UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu Library circulation service. The research uses a qualitative approach with observation and interview methods. The research results show that interpersonal communication has five main dimensions: openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. Librarians in general have demonstrated an open attitude in providing information and solutions, empathy for library needs, and a supportive attitude through service flexibility. Users also feel a positive attitude and equality, although some communication obstacles still need to be improved. These findings confirm that good interpersonal communication contributes to the quality of library services, user satisfaction, and strengthening the library's image. This research recommends developing librarian communication skills to improve the user experience in circulation services.

Keywords: *Interpersonal communication, librarian, user, circulation service.*

DOI: <http://dx.doi.org/10.29300/mkt.v10i1.6932>

Copyright © 2025 Author(s). This is an open access article under the CC BY-SA license

Website: <https://ejournal.uinfasbengkulu.ac.id/index.php/almaktabah/index>

PENDAHULUAN

Komunikasi memegang peran penting di perpustakaan, karena jika komunikasi tidak berjalan dengan baik, hal ini dapat menimbulkan masalah, seperti konflik antara pustakawan dan pemustaka atau bahkan antar sesama pustakawan. Interaksi antara pemustaka dan pustakawan merupakan salah satu saluran komunikasi utama di perpustakaan. Komunikasi ini sangat penting karena bertujuan untuk memberikan pemberian informasi yang mereka butuhkan, termasuk informasi tentang layanan perpustakaan dan topik lainnya¹.

Komunikasi interpersonal bersifat luas dan mencakup banyak aspek kehidupan. Semua hubungan antarmanusia tercakup dalam jenis komunikasi ini, mulai dari pertukaran yang cepat dan dangkal yang sering kali dipengaruhi oleh kesan awal hingga kemitraan yang lebih kompleks dan bertahan lama. Komunikasi interpersonal pada dasarnya adalah pertukaran pesan antar individu. Dalam konteks ini, komunikasi adalah pertukaran informasi yang bermakna dengan tujuan mencapai hasil tertentu di antara para partisipan. Selain

mengkomunikasikan ide, komunikasi interpersonal membantu aktor mengembangkan hubungan positif satu sama lain. Untuk dapat bertukar informasi, membangun hubungan sosial, dan berkolaborasi dengan orang lain, setiap orang harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal. Seseorang membutuhkan kemampuan tersebut untuk beradaptasi dan bertahan hidup dalam kehidupan sehari-hari².

Komunikasi interpersonal yang tercipta pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu terjadi antara pustakawan dan pemustaka untuk melakukan pencarian dan menemukan informasi yang diperlukan oleh pemustaka. komunikasi ini terjadi ketika pemustaka bertanya tentang informasi yang mereka perlukan atau hanya tentang kebijakan dan layanan peminjaman dan pengembalian perpustakaan, selain itu juga proses komunikasi terjadi karena adanya teguran yang dilakukan pustakawan dengan pemustaka yang melanggar aturan maupun membantu mereka yang kebingungan mencari informasi. Layanan sirkulasi adalah area di mana pemustaka melakukan registrasi anggota, meminjam, dan mengembalikan buku. Di sini, pustakawan memberikan panduan tentang cara registrasi,

¹Sari; Marajari M Rinaldo, "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka PADA Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Sari Indonesia," *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 3 (2019): 36-48, <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JLMI/article/view/1108>.

²Muhamad Bisri Mustofa, Siti Wuryan, and Rosidi, "Urgensi Komunikasi Interpersonal Dalam Al-Qur'an Sebagai Pustakawan," *Al-Hikmah Media Dakwah, Komunikasi, Sosial Dan Kebudayaan* 11, no. 2 (2020): 85-94, <https://doi.org/10.32505/hikmah.v11i2.2544>.

mencari dan menemukan informasi, serta membantu proses peminjaman dan pengembalian buku.

Penelitian dengan judul “Penerapan Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Referensi dan Informasi di Perpustakaan Universitas” Penelitian ini membahas penggunaan komunikasi interpersonal dalam layanan referensi dan informasi di perpustakaan universitas. Hasil menunjukkan bahwa komunikasi langsung, bahasa yang sederhana, dan hubungan dengan pelanggan adalah beberapa pola komunikasi interpersonal utama dalam layanan referensi di perpustakaan universitas. Ditemukan bahwa komunikasi interpersonal sangat berkontribusi pada layanan referensi dan informasi yang efektif dengan mempermudah pertukaran pesan dan meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan informasi pengguna. Penelitian ini merekomendasikan program pendidikan pengguna yang efektif, serta pelatihan bagi staf referensi agar mereka dapat berkomunikasi dengan baik dengan pengguna dari berbagai latar belakang³.

Penelitian kedua “Urgensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Pelayanan Peminjaman Koleksi Perpustakaan Universitas Andalas”. Artikel ini membahas keterampilan komunikasi

pustakawan di Perpustakaan Universitas Andalas, Padang. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui pengamatan partisipatif, di mana peneliti ikut serta dalam berbagai aktivitas yang dilakukan oleh informan. Dari penelitian ini, ditemukan dua hal. Pertama, banyak mahasiswa baru yang kurang memanfaatkan komunikasi tertulis, sehingga mereka tidak memahami cara menggunakan layanan peminjaman koleksi. Kedua, jumlah petugas layanan peminjaman tidak cukup untuk melayani pengguna yang datang setiap hari⁴.

Penelitian selanjutnya berjudul “Urgensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka” membahas pentingnya pustakawan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal dalam menghadapi berbagai tantangan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan layanan terbaik kepada pemustaka. Metode yang digunakan adalah *library research* dengan pengumpulan data melalui sumber sekunder seperti buku, artikel jurnal, dokumen, dan sumber digital lainnya seperti website. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa sikap yang diperlukan untuk memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang

³Wisdom Anyim, “Application of Interpersonal Communication in Reference and Information Services in University Libraries,” *Library Philosophy and Practice*, 2018.

⁴Leni Marsih, Ernita Arif, and Sarmianti Sarmianti, “Urgensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Pelayanan Peminjaman Koleksi Perpustakaan Universitas Andalas,” *Ensiklopedia of Journal* 4, no. 4 (2022): 323–29, <https://doi.org/10.33559/eoj.v4i4.1198>.

baik, di antaranya empati, mendukung, sikap positif, kesetaraan, percaya diri, kedekatan, dan manajemen interaksi. Selain itu, penelitian juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi, yaitu sumber, pengkodean, pesan, saluran, penerima, penguraian pesan, respon, gangguan, serta konteks komunikasi⁵.

Penelitian ini dan penelitian terdahulu sama-sama menekankan interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka sebagai elemen kunci yang memengaruhi kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini lebih menekankan pada efektivitas komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengguna dalam layanan sirkulasi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memahami proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara pustakawan dan pengguna di layanan sirkulasi Perpustakaan UPT UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Layanan sirkulasi, seperti peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi, adalah layanan yang paling sering digunakan di perpustakaan dan menjadi momen utama interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Dalam memberikan layanan ini, komunikasi interpersonal yang baik antara pustakawan dan pemustaka sangat penting. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan hubungan

yang harmonis dan membantu pemustaka mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan mudah. Kualitas komunikasi pustakawan juga berpengaruh pada kepuasan dan kenyamanan pemustaka saat menggunakan layanan perpustakaan.

Relasi antara pustakawan dan pemustaka di layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu memiliki masalah dalam melakukan komunikasi interpersonal. Hasilnya menunjukkan adanya masalah dalam komunikasi interpersonal, seperti kesulitan yang dialami pemustaka saat mencari informasi yang mereka butuhkan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pemustaka. Saat melakukan komunikasi interpersonal pemustaka merasa kurang puas dengan sikap positif yang ditunjukkan oleh pustakawan dikarenakan pustakawan menegur pemustaka secara jarak jauh dan tidak langsung menemui pemustaka yang ada. Hal ini dibukti dengan wawancara langsung dengan salah satu pemustaka yang mengatakan bahwa:

"Sejujurnya saya merasa kurang nyaman dengan cara pustakawan menegur pengunjung. Mereka sering menegur dari jauh, seperti dari meja petugas, bukannya langsung menghampiri kami" pemustaka (SP/06/11/2024).

Selain itu, pustakawan juga merasakan kurangnya sikap empati yang ditunjukkan oleh pemustaka, dimana pemustaka kurang peduli mengenai aturan

⁵Elsa Listia Bella et al., "Urgensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka," *Librarium: Library and Information Science Journal* 1, no. 2 (2024): 70–78, <https://doi.org/https://doi.org/10.53088/librarium.v1i2.863>.

perpustakaan seperti dilarang memakai almamater dan topi di dalam ruangan perpustakaan, meskipun pustakawan sudah berulang kali mengingatkan tentang aturan tersebut. Hal ini dibukti dengan wawancara langsung dengan salah satu pustakawan yang mengatakan bahwa:

“Kami sudah memasang alarm tata tertib dan sering mengingatkan secara lisan, tapi responnya kurang baik. Kadang ada yang langsung melepas almamater atau topi setelah ditegur, tapi besoknya mengulangi lagi. Ini menunjukkan kurangnya kesadaran dan empati terhadap peraturan yang ada” pustakawan (YA/29/10/2024).

Berdasarkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka di layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, dengan fokus pada aspek keterbukaan (*openess*), empati, dukungan (*suportiveness*), rasa positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

TINJAUAN PUSTAKA

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari manusia. Tipe komunikasi ini sangat efektif karena bersifat dialogis, artinya melibatkan percakapan dan harus bersifat timbal balik serta langsung. Komunikasi ini bisa mendapatkan tanggapan yang positif atau negatif, berhasil atau tidak. Jika tidak berhasil, hal ini justru membuka

kesempatan untuk bertanya lebih lanjut Rusli dalam Rahmadhona (2024)⁶.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi secara langsung antara dua pihak, yaitu komunikator (pemberi pesan) dan komunikannya (penerima pesan). Dalam proses ini, mereka berhadapan secara tatap muka sehingga bisa langsung memahami reaksi satu sama lain, baik melalui kata-kata (verbal) maupun gerak tubuh atau ekspresi (nonverbal). Komunikasi ini sangat penting karena berlangsung secara dialogis, memungkinkan terjadinya interaksi yang mendalam. Komunikasi interpersonal yang baik mendukung perkembangan proses sosialisasi seseorang. Selain itu, komunikasi juga memiliki peran penting dalam berbagai fenomena sosial⁷. Di dalam lingkungan perpustakaan komunikasi interpersonal pustakawan terjadi karena adanya proses menyampaikan dan bertukar informasi yang terjadi antara pustakawan dan pengunjung perpustakaan, atau antara pustakawan satu dengan yang lainnya secara langsung.

2. Pustakawan

⁶Tashia Ramadhona and Shinta Nofita Sari, “User Satisfaction With Mobile Library Services in Padang City: The Influence of Librarian Interpersonal Communication,” (2024): 27–36.

⁷Rini Kasrah et al., “Communication Competency: The Impact of Interpersonal Communication on Student’s Learning Activities,” *Journal of Communication, Religious, and Social Sciences (JoCRSS)* 1, no. 1 (2023): 24–34, <https://doi.org/10.60046/jocrss.v1i1.9>.

Orang yang bekerja secara profesional di perpustakaan merupakan pustakawan, yang mengelola sumber dayanya, dan membantu pengguna dalam mencari informasi. Peran mereka sering kali mencakup pengorganisasian buku, sumber daya digital, dan materi lainnya; membantu masyarakat mengakses informasi yang mereka perlukan; memelihara sistem perpustakaan; dan memastikan bahwa perpustakaan beroperasi secara efisien. Pustakawan juga memberikan panduan tentang cara menggunakan sumber daya perpustakaan dan dapat mendukung penelitian, pendidikan, dan program kemasyarakatan.

Tugas utama pustakawan meliputi berbagai kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan perpustakaan, pelayanan kepada pengguna perpustakaan, dan pengembangan sistem kepustakawanan. Semua tugas ini dilakukan oleh pustakawan sesuai dengan tingkat atau jenjang jabatan mereka⁸. Pustakawan adalah tenaga profesional yang telah mendapat pelatihan dalam memberikan pelayanan yang dapat membuat pemustaka merasa nyaman sehingga perpustakaan dapat memenuhi misinya dalam melayani kebutuhan dan keinginan pemustaka. Pustakawan, sebagai penjaga pengetahuan dan penghubung akses

informasi, memiliki peran penting dalam membantu pengguna terhubung dengan berbagai informasi yang tersedia di dunia digital saat ini. Perubahan ini menunjukkan betapa pentingnya keterampilan literasi informasi dalam dunia perpustakaan dan dampaknya yang besar terhadap layanan yang diberikan⁹.

3. Pemustaka

Pemustaka adalah individu, kelompok, masyarakat, atau lembaga yang menggunakan fasilitas dan layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Dengan kata lain, siapa saja yang secara rutin memanfaatkan layanan perpustakaan bisa disebut sebagai pemustaka¹⁰. Pemustaka merupakan individu dari berbagai latar belakang yang memanfaatkan perpustakaan untuk mencari sumber daya dan informasi. Karena mereka memanfaatkan layanan yang ditawarkan, mereka mempunyai dampak yang signifikan. Karena perpustakaan dianggap baik jika dapat memenuhi permintaan pemustakanya, maka penting bagi perpustakaan untuk menyediakan informasi yang relevan kepada semua pemustaka, termasuk anggota masyarakat, mahasiswa, dan dosen.

⁹Abdulkarim Abdullahi et al., "Information Literacy Skills of Librarians and Service Delivery in the 21st Century," *African Journal of Humanities and Contemporary Education Research* 15, no. 1 (2024): 390–98, <https://doi.org/10.62154/twqmk778>.

¹⁰Anton Risparyanto, "Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka," *UNILIB: Jurnal Perpustakaan* 8, no. 1 (2017), <https://doi.org/10.20885/unilib.vol8.iss1.art5>.

⁸Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, (2015). <https://press.perpusnas.go.id/files/pdf/120.pdf>.

4. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan di perpustakaan yang melibatkan interaksi antara pustakawan dan pemustaka dalam proses peminjaman atau pengembalian koleksi perpustakaan. Layanan ini memiliki peran penting dalam mendukung pengelolaan perpustakaan yang sesuai dengan standar perpustakaan nasional. Di perguruan tinggi, layanan sirkulasi biasanya terbagi menjadi dua jenis, yaitu layanan terbuka dan layanan tertutup¹¹. Pelayanan sirkulasi meliputi keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, pengumpulan, dan penerbitan surat keterangan pembebasan biaya perpustakaan (SKBP) kepada mahasiswa yang siap lulus. Layanan ini berkaitan dengan pendistribusian atau keluar masuknya sumber daya perpustakaan. Sebuah sistem digunakan untuk menjamin layanan tanpa batas. tertentu agar pengunjung dapat mempertanggungjawabkan pelayanan perpustakaan¹².

5. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Penelitian ini membahas tentang bagaimana pustakawan berkomunikasi secara langsung dengan pemustaka di

layanan sirkulasi. Peneliti menggunakan teori keterampilan komunikasi dari Joseph A. DeVito untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal. Teori ini menekankan efektivitas komunikasi interpersonal yang didasarkan pada lima karakteristik utama¹³.

1. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan merupakan sikap yang dimiliki seseorang untuk menanggapi seseorang dalam memberi dan menerima informasi. Sikap ini menunjukkan keterbukaan, sehingga komunikasi yang terjalin dapat menciptakan hubungan yang efektif. Komunikasi antarpribadi akan berjalan dengan baik jika ada keinginan untuk bersikap terbuka kepada orang lain, berinteraksi secara jujur dan jelas dalam menyampaikan pesan, serta menghargai perasaan dan pemikiran yang muncul selama proses komunikasi.

2. Empati

Empati merupakan kemampuan untuk merasakan apa yang ingin disampaikan oleh pengguna tanpa mengabaikan diri sendiri. Dalam sikap empati ini seseorang bisa merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain tersebut. Melalui empati, kita dapat memahami pengalaman orang lain baik secara emosional maupun intelektual. Empati harus

¹¹Mezan El-Khaeri Kesuma et al., "Penerapan Slims Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan INSTIDLA," *AL Maktabah* 6, no. 2 (2021): 103, <https://doi.org/10.29300/mkt.v6i2.5148>.

¹² Nor Latifah, "Perpustakaan Sebagai Sentral Servis Benih (Sumber) Informasi," *Nusantara - Journal of Information and Library Studies* 1, no. 2 (2018): 129, <https://doi.org/10.30999/n-jils.v1i2.369>.

¹³Awaludin Arifin, *Teori-Teori Komunikasi*, 1st ed. Depok: Rajawali Pers, (2023).

ditunjukkan agar lawan bicara kita tahu bahwa kita benar-benar merasakannya, yang pada gilirannya akan meningkatkan efektivitas komunikasi.

3. Dukungan (*Supportiveness*)

Hubungan komunikasi interpersonal yang efektif adalah dengan adanya sikap yang mendukung. Suasana seperti ini bisa terbangun jika komunikasi bersifat deskriptif, bukan menghakimi, serta lebih santai dan tidak kaku. Artinya, pesan yang disampaikan sebaiknya berupa penjelasan tanpa memberikan penilaian. Selain itu, semua pihak yang terlibat dalam komunikasi harus mau mendengarkan pendapat orang lain dan bersedia mengubah pandangan jika diperlukan.

4. Rasa Positif (*Positiveness*)

Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang terdapat perasaan atau sikap positif yang dimiliki oleh seseorang. Pustakawan harus memiliki sikap positif terhadap pemustaka agar dapat saling menghargai perasaan dan pemikiran yang ingin disampaikan. Dalam proses komunikasi antara pustakawan dan pemustaka, akan ada keterbukaan dalam berbagi perasaan dan pikiran, serta kemampuan untuk menerima dan bertanggung jawab atas apa yang ingin disampaikan oleh pemustaka.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan dalam menjalin komunikasi interpersonal sangat diperlukan, untuk memastikan bahwa komunikasi tersebut berjalan dengan efektif dan setara. Sikap dalam komunikasi, penting untuk menerima dan menghargai lawan bicara, karena setiap orang memiliki nilai dan hal berharga yang dapat dibagikan. Agar komunikasi berjalan dengan baik, pendekatan ini harus dilakukan dengan benar, sehingga lawan bicara merasa nyaman dan bebas menyampaikan perasaan serta pikirannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu metode yang didasarkan pada filosofi postpositivisme. Metode ini lebih fokus pada pemahaman mendalam tentang suatu fenomena daripada sekadar mengukur atau menguji data secara kuantitatif¹⁴. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi untuk mengamati langsung keadaan dilapangan dan wawancara dengan informan yang dapat memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian.

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih informan, yaitu memilih sampel secara sengaja karena dianggap memiliki karakteristik tertentu yang dapat memberikan data yang lebih kaya. Peneliti juga berusaha memastikan

¹⁴ Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif (Teori & Praktik)*, 1st ed. (Yogyakarta: Calpilus), 2015.

bahwa sampel mencakup perwakilan dari berbagai lapisan dalam populasi. Dengan cara ini, sampel diharapkan memiliki karakteristik utama dari populasi sehingga dapat dianggap cukup mewakili.

Penelitian ini melibatkan pustakawan bagian layanan sirkulasi dan pengguna perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu sebagai informan. Pengguna perpustakaan yang dipilih sebagai informan memiliki kriteria tertentu, yaitu mereka yang sering berkunjung, aktif meminjam koleksi perpustakaan, dan berinteraksi langsung dengan pustakawan layanan sirkulasi. Informan ini mencakup dosen, mahasiswa, dan tenaga pendidik di lingkungan Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi interpersonal merupakan aspek penting dalam layanan perpustakaan, khususnya dalam mendukung interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pustakawan layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu memengaruhi kualitas

pelayanan dan kepuasan pemustaka. Pembahasan ini akan menjelaskan peran komunikasi interpersonal dalam menciptakan hubungan yang efektif antara pustakawan dan pemustaka serta dampaknya terhadap penggunaan fasilitas perpustakaan.



Gambar 1
Wawancara penulis dengan pemustaka
sumber: dokumentasi pribadi

Penelitian ini berfokus pada pustakawan yang bertugas di bagian layanan sirkulasi sebagai petugas utama dalam memberikan pelayanan. Penelitian juga melibatkan pemustaka sebagai pengguna perpustakaan yang berinteraksi atau berkomunikasi dengan pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Keterbukaan (*Openness*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu memperoleh hasil bahwa pustakawan sudah menjalin komunikasi

secara terbuka dengan pemustaka, Pustakawan berusaha untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, mengenai informasi penting yang ada di perpustakaan. Pustakawan selalu memberikan dan menyebarkan kegiatan apa saja yang penting untuk diikuti yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, seperti kegiatan *user education* (kegiatan bimbingan pemustaka, yaitu pengenalan kepada mahasiswa baru mengenai proses peminjaman dan pengembalian buku, layanan yang ada di perpustakaan, registrasi dan validasi anggota perpustakaan serta jam buka layanan), serta syarat dan ketentuan bebas pustaka untuk mahasiswa akhir.



Gambar 2
Brosur kegiatan user education tahun 2024
sumber: instagram @lib_uinfabkl



Gambar 3
Brosur syarat dan ketentuan bebas pustaka
sumber: instagram @lib_uinfabkl

Hal ini dibuktikan dengan wawancara langsung kepada pemustaka:

“Mengenai informasi yang saya butuhkan di perpustakaan semuanya sudah terpenuhi. Pustakawan juga memberi informasi secara detail mengenai informasi yang saya butuhkan. Informasi penting juga saya sering dapatkan contohnya seperti kegiatan *user education* dan mengajak teman-teman yang lain juga ikut berpartisipasi dalam kegiatan tersebut, selain itu juga mengenai bebas pustaka, pustakawan disini memberitahu terlebih dahulu mengenai syarat-syarat yang diperlukan untuk kegiatan bebas pustaka kepada mahasiswa akhir yang ingin melakukan bebas pustaka” Pemustaka (ZM/06/11/2024).

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu terbukti efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Pustakawan tidak hanya memberikan informasi yang relevan secara langsung tetapi juga menyebarkan informasi penting mengenai berbagai kegiatan perpustakaan, seperti *user education* (kegiatan literasi yang dilaksanakan pihak

perpustakaan untuk memberikan pemahaman kepada civitas akademika yang baru tentang cara memanfaatkan apa saja fasilitas yang ada di perpustakaan) dan syarat bebas pustaka (kegiatan yang dilaksanakan oleh mahasiswa akhir untuk mendapatkan keterangan mahasiswa bebas pustaka dengan menyiapkan berkas yang telah ditentukan seperti KTM, file PDF skripsi mahasiswa dalam bentuk CD, dan lembar daftar periksa yang telah disediakan oleh pihak perpustakaan). Sikap terbuka ini menciptakan komunikasi yang efektif dan memperkuat hubungan antara pustakawan dan pemustaka, yang tercermin dari respon positif pemustaka yang merasa mendapat informasi yang jelas dan bermanfaat. Menurut teori yang disampaikan oleh DeVito¹⁵, Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal berarti seseorang bersedia berbagi informasi tentang dirinya sesuai kebutuhan. Selain itu, keterbukaan juga melibatkan kemampuan untuk mendengarkan dengan baik dan memberikan tanggapan yang tepat terhadap apa yang disampaikan oleh orang lain. Sikap terbuka sangat penting, terutama dalam hubungan antara pustakawan dan pengguna perpustakaan, karena dapat mendukung terjalannya komunikasi yang efektif. Sebuah perpustakaan dianggap baik jika mampu

memenuhi kebutuhan informasi penggunaanya dengan baik.

Empati

Pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menunjukkan sikap empati dalam bertugas dengan memposisikan diri mereka sebagai pemustaka agar pemustaka merasa nyaman dan tidak takut untuk bertanya atau berkomunikasi dengan mereka. Pustakawan juga berusaha semaksimal mungkin untuk membantu memenuhi kebutuhan mereka, memberikan solusi dari masalah yang sedang dihadapi pemustaka. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari pemustaka yang mengatakan bahwa:

“Sikap empati dan kepedulian yang diterapkan pustakawan disini sudah sangat bagus dan baik contohnya disaat saat bertanya mengenai buku yang saya butuhkan, namun di perpustakaan ini saya tidak dapat menemukan bukunya, pustakawan langsung menyarankan dan memberikan rujukan dengan berbagai aplikasi dan website *e-book*. Kemudian juga saat saya masih menjadi mahasiswa baru saya juga sering melanggar peraturan yang ada di perpustakaan ini, karena saya juga belum mengetahui secara detail mengenai aturan apa yang yang diperbolehkan dan dilarang di perpustakaan, contohnya saya pernah membawa almamater ke dalam perpustakaan dan minuman, ternyata itu dilarang oleh perpustakaan karena itu aturan yang berlaku, kemudian pustakawan yang melihat saya langsung menegur dan mengingatkan untuk tidak memakai dan membawa barang-barang tersebut” pemustaka (MZ/22/11/2024).

¹⁵Joseph. A. DeVito, *The Interpersonal Communication Book*, Edisi ke-1 (New York: Harper Collins), 2014.

Pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu berhasil menerapkan sikap empati dalam interaksi mereka dengan pemustaka. Dengan memposisikan diri sebagai pemustaka dan berusaha untuk memahami kebutuhan serta perasaan pemustaka, pustakawan menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung komunikasi yang efektif. Pengalaman pemustaka menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya mendengarkan dengan baik tetapi juga memberikan solusi yang relevan, seperti menyarankan sumber daya alternatif atau mengingatkan tentang aturan perpustakaan secara konstruktif. Sikap empati ini memperkuat hubungan antara pustakawan dan pemustaka, menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran dan kenyamanan bagi semua pihak. Penelitian Iyut Nurcahyadi menyebutkan bahwa empati adalah kemampuan seseorang untuk merasakan atau memahami perasaan orang lain dalam situasi tertentu. Salah satu kunci penting untuk memiliki empati adalah kemampuan mendengarkan dan memahami orang lain terlebih dahulu, sebelum mengharapkan mereka memahami kita. Dengan empati, seseorang dapat menyampaikan pesan dengan cara yang lebih mudah diterima dan dimengerti oleh orang lain¹⁶.

Dukungan (*Suportiveness*)

Sikap mendukung dalam aspek ini, pustakawan berusaha untuk menyesuaikan diri dengan berbagai kalangan seperti pemustaka dari mahasiswa S1, pustakawan menyesuaikan dengan gaya bahasa yang kekinian agar bisa mengimbangi pemustaka. Kemudian pemustaka dari mahasiswa S2, S3, dosen dan tenaga pendidik lainnya menggunakan tutur bahasa yang lebih sopan. Mengenai aturan yang ada perpustakaan memiliki peraturan jam layanan tutup di pukul 11:30 WIB dan pukul 15:30 WIB, namun ada beberapa pemustaka dari mahasiswa masih membutuhkan bahan untuk belajar dan dosen untuk mengajar di kelas, pustakawan pun memberikan kesempatan untuk pemustaka menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan dengan fleksibel kepada pemustaka yang masih ada kepentingan di dalam perpustakaan. Akan tetapi apabila ada pemustaka mendapatkan masalah terkait dengan denda dan kehilangan buku memang tidak ada toleransi dikarenakan harus sesuai dengan aturan yang berlaku.

“Sikap mendukung dari pustakawan disini sudah baik dan mereka memberikan informasi sudah sesuai dan jelas dan penggunaan bahasa yang mereka gunakan mudah dipahami. Mengenai aturan yang ada di perpustakaan saya pernah ada *deadline* tugas yang harus dikumpulkan siangya dan kebetulan buku itu ga bisa dipinjam karena buku tersebut dari layanan referensi sedangkan jam layanan perpustakaan sudah

¹⁶Iyut Nurcahyadi, “Efektivitas Komunikasi Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Unggah Mandiri Di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta,” *ABDI*

PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan 2, no. 2 (2022): 71–79, <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6981>.

habis, kemudian saya mencoba untuk berbicara kepada pustakawan agar bisa mengerjakan tugas di dalam perpustakaan saat jam istirahat di perpustakaan, dan pustawan pun dengan senang hati memperbolehkan saya untuk mengerjakan tugas di perpustakaan di saat jam layanannya sudah tutup” pemustaka (SP/6/11/2024).

Pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu berhasil menciptakan suasana komunikasi yang mendukung dengan bersikap fleksibel dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan. Pustakawan menyesuaikan gaya bahasa sesuai dengan latar belakang pemustaka, serta bersikap terbuka dan mendengarkan dengan baik. Sikap mendukung ini juga tercermin dalam fleksibilitas waktu layanan bagi pemustaka yang memiliki kebutuhan mendesak, namun tetap menjaga ketegasan dalam penerapan aturan yang berlaku, seperti mengenai denda dan kehilangan buku. Hal ini menunjukkan keseimbangan antara fleksibilitas dan konsistensi dalam pelayanan, yang pada akhirnya menciptakan pengalaman yang positif bagi pemustaka. Penelitian yang dilakukan oleh Ika Krismayani mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh suasana yang nyaman. Suasana ini tercipta ketika komunikasi berlangsung secara fleksibel dan tidak terikat oleh aturan yang terlalu kaku. Dalam menyampaikan pesan, penting untuk menggunakan kata-kata yang jelas dan

memastikan setiap orang yang terlibat siap mendengarkan dan menghargai pendapat satu sama lain¹⁷.

Rasa Positif (*Positiveness*)

Sikap positif sangat penting dilayanan ini karna pada sikap positif inilah pemustaka merasa dihargai oleh pustakawan. Pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu berusaha untuk menunjukkan sikap yang ramah dan positif agar pemustaka merasa nyaman saat berkomunikasi langsung dengan pustakawan. Seperti pemustaka bertanya kepada pustakawan dan pustakawan mendengarkan dengan seksama mengenai pertanyaan. Hasil penelitian juga melihat bahwa pemustaka juga merasa nyaman saat berkomunikasi.

“Saya merasa pustakawan disini sudah menunjukkan sikap yang baik dan ramah, namun kemarin sempat terjadi kesalahpahaman antara kami pemustaka disini dengan pustakawan. Saat jam layanan tutup pustakawan menegur kami secara jarak jauh, sedangkan posisi kami saat itu sedang membereskan barang-barang yang kami bawa” pemustaka (SP/06/11/2024).

Sikap positif dalam layanan perpustakaan, seperti yang ditunjukkan oleh pustakawan di layanan sirkulasi, sangat penting dalam menciptakan komunikasi

¹⁷Ika Krismayani, “Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan (Studi Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung),” *Anuva* 1, no. 2 (2017): 133, <https://doi.org/10.14710/anuva.1.2.133-138>.

yang efektif dan membangun rasa nyaman bagi pemustaka. Namun, meskipun secara umum pustakawan menunjukkan sikap ramah dan baik, kejadian kesalahpahaman menunjukkan pentingnya kejelasan dalam komunikasi, terutama dalam situasi yang melibatkan batasan waktu atau instruksi yang lebih spesifik. Kejadian tersebut menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan koordinasi dan cara berkomunikasi antara pustakawan dan pemustaka. Hal ini sesuai dengan pengungkapan Rahima et.al yang mengatakan bahwa sikap positif berarti kita harus bisa memperlakukan orang lain dengan baik dan menghormati mereka saat berkomunikasi, karena itu penting. Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, seorang pustakawan sebaiknya bersikap ramah kepada pengunjung. Mulailah dengan menyapa dan tersenyum, lalu tanyakan bagaimana Anda bisa membantu, tetapi tetap dalam batasan sebagai pustakawan¹⁸.

Kesetaraan (*Equality*)

Tidak membedakan antara pemustaka satu dengan yang lainnya merupakan upaya yang dilakukan pustakawan untuk tetap menjalin komunikasi yang efektif. Akan tetapi memang ada pemustaka yang pertama didahulukan seperti pemustaka yang

disabilitas dan pemustaka ibu hamil. Pemustaka juga merasakan kesetaraan dalam berkomunikasi dimana pustakawan tetap mendahulukan pemustaka yang datang duluan meskipun pemustaka tersebut dari latar belakang yang berbeda.

"Saya selaku pemustaka disini merasakan bahwa sikap kesetaraan yang diberikan oleh pustakawan sudah baik, dimana pelayanan yang diberikan pustakawan tetap mendahulukan siapa pemustaka yang datang duluan. Saya pernah mengalami situasi ini saat itu ada mahasiswa dari S2 ingin bertanya kepada pustakawan, namun posisinya saat itu kami yang datang duluan di meja layanan sirkulasi untuk meminjam buku, dan pustakawan layanan sirkulasi meminta untuk mahasiswa S2 tersebut untuk menunggu terlebih dahulu karena antrian yang pertama datang itu kami" pemustaka (ZM/06/11/2024).

Prinsip kesetaraan dalam komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh pustakawan di perpustakaan terlihat melalui pelayanan yang adil dan setara kepada semua pemustaka. Meskipun ada pengecualian dalam memberikan prioritas kepada pemustaka dengan kebutuhan khusus (seperti pemustaka disabilitas dan ibu hamil), pustakawan tetap menjunjung tinggi prinsip antrian dan tidak membedakan pemustaka berdasarkan latar belakang sosial atau pendidikan. Hal ini menciptakan suasana yang inklusif dan menghargai semua pemustaka, sebagaimana tercermin dalam pengalaman positif yang dirasakan oleh pemustaka. Menurut Abdullah dalam penelitiannya, kesetaraan dalam komunikasi interpersonal berarti pustakawan

¹⁸Rahima Husna et al., "Application of Librarian Profession Interpersonal Communication in Influencing Library Existence," *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora* 2, no. 1 (2022): 109-16, <https://doi.org/10.53697/iso.v2i1.707>.

memberikan pelayanan yang sama kepada semua pengunjung, tanpa membedakan latar belakang sosial, tingkat pendidikan, atau status mereka¹⁹.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengungkapkan tentang komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka perpustakaan di layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu. memiliki peran yang signifikan dalam mendukung efektivitas pelayanan perpustakaan. Berdasarkan lima karakteristik komunikasi interpersonal menurut DeVito, hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. **Keterbukaan (*Openness*):** Pustakawan menunjukkan sikap keterbukaan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka, termasuk terkait kegiatan perpustakaan seperti user education dan prosedur bebas pustaka. Sikap ini menciptakan hubungan yang efektif dan membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya.
2. **Empati:** Pustakawan berusaha memahami kebutuhan dan perasaan pemustaka dengan memberikan solusi yang relevan,

seperti rujukan ke sumber informasi alternatif dan pengingat yang konstruktif terhadap peraturan perpustakaan. Sikap empati ini menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung komunikasi yang baik.

3. **Dukungan (*Supportiveness*):** Pustakawan memberikan dukungan kepada pemustaka dengan fleksibilitas dalam memberikan layanan, seperti mengizinkan pemustaka menggunakan fasilitas perpustakaan di luar jam layanan resmi. Sikap ini meningkatkan kenyamanan pemustaka tanpa mengabaikan aturan yang berlaku.
4. **Rasa Positif (*Positiveness*):** Sikap ramah dan keterbukaan pustakawan memberikan rasa dihargai kepada pemustaka. Meskipun terdapat kesalahpahaman dalam beberapa situasi, hal ini dapat menjadi evaluasi untuk meningkatkan kejelasan dalam komunikasi.
5. **Kesetaraan (*Equality*):** Pustakawan menerapkan prinsip pelayanan yang setara kepada semua pemustaka tanpa membedakan latar belakang mereka. Prioritas diberikan berdasarkan urutan kedatangan dan kebutuhan khusus, yang menciptakan suasana inklusif dan adil.

¹⁹Abdullah; Setyadi Veronika Umar, "Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Dengan Pengunjung Di Bagian Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Indonesia," *Jurnal Inovasi Global* 2, no. 3 (2024): 1478-93, <https://doi.org/https://doi.org/10.58344/jig.v2i10>.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal dalam

menciptakan hubungan yang efektif antara pustakawan dan pemustaka. Dimana penerapan komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka, dan citra perpustakaan. Meskipun penelitian ini membahas efektivitas komunikasi interpersonal, namun belum dilakukan pengukuran lebih lanjut mengenai sejauh mana komunikasi interpersonal ini memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

REFERENSI

- Abdulkarim Abdullahi, Margaret A. Amao, Umar Abubakar, and Muhammad Murtala Ibrahim. "Information Literacy Skills of Librarians and Service Delivery in the 21st Century." *African Journal of Humanities and Contemporary Education Research* 15, no. 1 (2024): 390-98. <https://doi.org/10.62154/twqmk778>
- Agustinova, Danu Eko. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif (Teori & Praktik)*. 1st ed. Yogyakarta: Calpilus, 2015.
- Anyim, Wisdom. "Application of Interpersonal Communication in Reference and Information Services in University Libraries." *Library Philosophy and Practice*, 2018.
- Arifin, Awaludin. *Teori-Teori Komunikasi*. 1st ed. Depok: Rajawali Pers, 2023.
- Bella, Elsa Listia, Anis Masruri, Bagas Aldi Pratama, and Hati Murdani. "Urgensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka." *Librarium: Library and Information Science Journal* 1, no. 2 (2024): 70-78. <https://doi.org/https://doi.org/10.53088/librarium.v1i2.863>.
- Devito, Joseph. A. *The Interpersonal Communication Book*. Edisi ke-1. New York: Harper Collins, 2014.
- Husna, Rahima, Restiana Restiana, Putri Lestari, Adha Rahimi, and Kartini Kartini. "Application of Librarian Profession Interpersonal Communication in Influencing Library Existence." *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora* 2, no. 1 (2022): 109-16. <https://doi.org/10.53697/iso.v2i1.707>.
- Kasrah, Rini, Sidartha Adi Gautama, Resdhi Wibawa, Rina Manggalani, and Widiyanto. "Communication Competency: The Impact of Interpersonal Communication on Student's Learning Activities." *Journal of Communication, Religious, and Social Sciences (JoCRSS)* 1, no. 1 (2023): 24-34. <https://doi.org/10.60046/jocrss.v1i1.9>.
- Kesuma, Mezan El-Khaeri, Irva Yunita, Jaka Fitra, Nadya Amalia Sholiha, and Herlini Oktaria. "Penerapan Slims Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan INSTIDLA." *AL Maktabah* 6, no. 2 (2021): 103. <https://doi.org/10.29300/mkt.v6i2.5148>.
- Krismayani, Ika. "Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan (Studi Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)." *Anuva* 1, no. 2 (2017): 133. <https://doi.org/10.14710/anuva.1.2.133-138>.
- Latifah, Nor. "Perpustakaan Sebagai Sentral Servis Benih (Sumber) Informasi." *Nusantara - Journal of Information and Library Studies* 1, no. 2 (2018): 129. <https://doi.org/10.30999/n-jils.v1i2.369>.
- Marsih, Leni, Ernita Arif, and Sarmiati Sarmiati. "Urgensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Pelayanan Peminjaman Koleksi Perpustakaan Universitas Andalas." *Ensiklopedia of Journal* 4, no. 4 (2022): 323-29.

- <https://doi.org/10.33559/eoj.v4i4.1198>.
- Mustofa, Muhamad Bisri, Siti Wuryan, and Rosidi. "Urgensi Komunikasi Interpersonal Dalam Al-Qur'an Sebagai Pustakawan." *Al-Hikmah Media Dakwah, Komunikasi, Sosial Dan Kebudayaan* 11, no. 2 (2020): 85-94. <https://doi.org/10.32505/hikmah.v11i2.2544>.
- Nurcahyadi, Iyut. "Efektivitas Komunikasi Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Unggah Mandiri Di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta." *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 2, no. 2 (2022): 71-79. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6981>.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, 2015. <https://press.perpusnas.go.id/files/pdf/120.pdf>.
- Ramadhona, Tashia, and Shinta Nofita Sari. "User Satisfaction With Mobile Library Services in Padang City: The Influence of Librarian Interpersonal Communication," 2024, 27-36.
- Rinaldo, Sari; Marajari M. "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka PADA Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Sari Indonesia." *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 3 (2019): 36-48. <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JLMI/article/view/1108>.
- Rispyanto, Anton. "Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka." *UNILIB : Jurnal Perpustakaan* 8, no. 1 (2017). <https://doi.org/10.20885/unilib.vol8.iss1.art5>.
- Umar, Abdullah; Setyadi Veronika. "Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Dengan Pengunjung Di Bagian Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Indonesia." *Jurnal Inovasi Global* 2, no. 3 (2024): 1478-93. <https://doi.org/10.58344/jig.v2i10>.