

Interpersonal Skill dalam Pelayanan Perpustakaan

Ninis Agustini Damayani
Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Universitas Padjajaran

Abstract

The image of librarians in the world today has not changed much since many years ago. Entering the library, people expect to find an old – fashioned librarian usually woman with hair in tight bun, wearing glasses, and sensible shoes. She also loves silence, likes books and says “shh” a lot. Although librarian deals with computer everyday, the people think that she still looks like the mid-century stereotype. The question is “what happened to the librarian? In a working situation where employees are in continuous contact with the client, such as librarian in the library, the ability to interact and communicate well is essential to the outcome of so much of the work they do. The important thing is it also build the image of the employees /librarians. In other words the image of the librarians, whether it is positive or negative, is really depends on how librarians satisfy the user’s needs through library services. Library users do not only search products or services, they also search the many intangible things such as friendliness, goodwill, a caring attitude, and a whole range of other behaviors and emotions which go to create the package called “interpersonal skill”.

Keywords: *Interpersonal Skill, Library Services*

1. Pendahuluan

Sampai saat ini *image* masyarakat tentang pustakawan masih belum banyak berubah. Hal ini tidak saja terjadi di Indonesia tapi juga di negara maju seperti Inggris. Ruth A. Kneale dalam tulisannya yang berjudul "*You don't look like librarian*", yang merupakan hasil survei, menjelaskan bahwa pustakawan masih dipersepsikan sebagai sosok, jika perempuan, dia sudah tua dengan rambut disanggul tinggi, dia memakai kacamata, suka mengenakan baju hangat tertutup rapat, mengenakan sepatu yang tidak menarik, sangat menyukai buku, pendiam, tidak suka tertawa, selalu mengucapkan "shh"... untuk mengingatkan pengguna agar tidak ribut, dia berkulit pucat karena jarang kena matahari, dan dia penuh debu karena selalu ada di antara tumpukan buku (Kneale, 2002:1). Sangat menyedihkan, bahwa *image* pustakawan yang kuno, tidak modis, dan tidak ramah tampaknya masih melekat di benak sebagian masyarakat. Sehingga jika ada sosok yang bertolak belakang dari stereotip itu; misalnya keren, pintar, mengenal teknologi informasi, gaul, ramah, dan menjadi pustakawan, maka komentarnya adalah "Masak dia

pustakawan?", "Dia tidak seperti pustakawan".

Beberapa minggu yang lalu ketika saya berkunjung ke ibukota, saya mendapat pertanyaan dari seorang pelaku bisnis, "Apa ada orang yang mengambil program S2, S3 bidang perpustakaan?", "Untuk apa?", "Apa mengurus perpustakaan itu sulit sehingga harus ada S2, S3?", "Apa pustakawan harus secanggih itu?". "Oh pustakawan harus pintar ya?". Hal ini tentu saja amat mengganggu pikiran, sehingga timbul berbagai pertanyaan, antara lain;

- Apa yang telah dan belum dilakukan para pustakawan bagi pengguna perpustakaan?
- Mengapa *image* yang tidak menyenangkan ini amat lambat berubah?
- Apa pustakawan tidak boleh keren, tidak boleh pintar dan tidak boleh gaul?
- Pustakawan harus seperti apa?

Kita semua tahu bahwa fokus utama dalam kegiatan perpustakaan adalah pengguna. Kegiatan yang dimulai dari *collecting, processing, distributing, dan preserving* dilakukan semata-mata untuk memberikan kepuasan pada pengguna, yaitu mendapatkan

apa yang diharapkan dari kunjungannya ke perpustakaan. Diakui banyak masalah dihadapi dalam melayani pengguna yang disebabkan oleh beragamnya karakter pengguna dan bervariasinya kebutuhan dan cara pemenuhannya. Dengan demikian pustakawan harus pandai-pandai dalam berinteraksi dengan pengguna agar dapat memberi apa yang diharapkan, sehingga dapat membangun dan mengembangkan *image* yang diinginkan.

Image adalah gambaran tentang realitas atau gambaran dunia menurut persepsi kita. *Image* terbentuk melalui pengalaman berinteraksi dengan objek. Sebagai pustakawan, kita dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang seringkali bukan sebatas barang berupa buku, *copy* artikel dll., tapi juga jasa layanan berupa kenyamanan dalam memperoleh kebutuhannya.

Cara pustakawan memberikan layanan melalui komunikasi baik verbal maupun nonverbal akan berpengaruh pada kepuasan pengguna. Sebagai contoh pengguna tetap senang walau tidak memperoleh informasi yang dibutuhkannya tapi tetap dilayani dengan ramah dan cerdas. Hal ini akan meninggalkan kesan positif sebagai cikal bakal *image* positif. Sebaliknya wajah bersungut-sungut, kata-kata yang diucapkan dengan nada kesal yang ditampilkan dalam pelayanan akan menghancurkan *image* perpustakaan semegah apapun termasuk pustakawannya. Melihat gambaran ini ternyata tidak mudah menjadi pustakawan yang handal, selain harus menguasai dasar ilmunya yaitu Ilmu Informasi dan Perpustakaan juga dituntut untuk memiliki berbagai keterampilan, dan salah satunya adalah *interpersonal skill*.

2. Interpersonal Skill

Good interpersonal skill merupakan kunci sukses dalam pekerjaan apapun. Pada situasi pekerjaan di mana melibatkan banyak kontak dengan orang lain, seperti yang terjadi di perpustakaan maka kemampuan berkomunikasi dengan baik akan berpengaruh pada hasil pekerjaan mereka. Kemampuan ini tidak saja menuntut keterampilan dalam berinteraksi dan berkomunikasi secara efektif,

tapi juga keterampilan membangun hubungan yang baik dengan individu lain. Dengan keterampilan ini seorang pustakawan diharapkan dapat membangun dan menanamkan *image* positif seperti yang diinginkan, karena dia tahu bagaimana memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan karakter pengguna. Untuk itu ada beberapa hal yang harus diperhatikan:

2.1 Customer Care

Customer care berarti berbeda untuk setiap orang. Ada yang ingin dilayani dengan santai, penuh keakraban, dan menghabiskan waktu cukup panjang tapi ada juga yang ingin dilayani secara profesional, cepat dan tegas. Sebagai contoh; dalam memberikan pelayanan di perpustakaan, sering kita menjumpai pengguna yang sempat mengajak pustakawan berdiskusi tentang berbagai hal, atau memberikan saran-saran untuk pengembangan perpustakaan dll. yang cukup menyita waktu. Namun sering pengguna datang hanya menanyakan cara menelusur, meminjam atau mengembalikan buku, bahkan kadang terburu-buru. Apapun itu yang harus diingat bahwa setiap pengguna memiliki harapan yang berbeda. Untuk itu pustakawan perlu mengembangkan kemampuan beradaptasi dan kemampuan merubah cara pendekatan personal, sikap dan perilakunya sesuai dengan keinginan pengguna. Karena jika pengguna puas dengan layanan yang diterimanya itu berarti kebutuhannya sebagai pengguna telah terpenuhi, dan bila tidak maka apa yang dia terima itu di bawah harapannya. Apabila layanan yang diterima di bawah harapan seringkali dikatakan layanan yang buruk, dan layanan akan dikatakan sangat baik, memuaskan apabila layanan yang diterima di atas harapan. Jadi dengan kata lain *good customer care* adalah upaya memberikan lebih dari yang diharapkan pengguna. Perlu diingat bahwa pengguna mempunyai tingkat harapan yang berbeda. Sebagai contoh; perilaku dan sikap santun, ramah, dan penuh perhatian dalam memberikan layanan pada pengguna dapat merupakan nilai tambah yang berdampak positif bagi perpustakaan dan pustakawannya. Harus juga diperhatikan bahwa pengguna dapat dengan aktif menyebarkan kepuasan dan ketidakpuasan

kepada pengguna lain baik yang aktual maupun yang potensial dan tentu saja ini merupakan promosi berjalan yang cukup efektif. Selain itu, ketika pustakawan memberikan layanan, berinteraksi dan berkomunikasi dengan pengguna, itu dilakukan atas nama perpustakaan, dalam hal ini dia adalah wakil lembaga. Oleh karena itu bila seorang pustakawan memperlakukan pengguna dengan buruk maka seringkali kesan buruk tersebut juga melekat pada perpustakaan tersebut. Jadi *image* baik dan buruk sebuah perpustakaan juga banyak bergantung pada kemampuan pustakawannya dalam berinteraksi, berkomunikasi, dan membangun hubungan dengan pengguna.

Selain mengenal pengguna, pustakawan juga harus memperhatikan lingkungan tempat dia memberikan pelayanan. Ruangan yang bersih, terang dan rapih akan memberikan pengaruh yang berarti bagi terbentuknya *image* positif pengguna tentang perpustakaan tersebut. Seorang pakar psikologi komunikasi menjelaskan bahwa kesan pertama berarti segalanya. Itu berarti kondisi lingkungan kerja yang dilihat oleh pengguna dapat memberi kesan tentang sikap staf dan kualitas layanan yang disediakan. Dapat dibayangkan, apabila seorang pengguna melihat buku-buku bertumpuk di meja baca, rak-rak berdebu, lantai perpustakaan yang kotor, tentu akan berpersepsi negatif bahwa pustakawannya tidak akan memberikan perhatian yang cukup pada kebutuhan dan keinginan pengguna.

Kemudian, masih sering kita melihat staf perpustakaan merokok di depan pengguna sambil memberikan pelayanan yang tentu saja akan mengganggu kenyamanan pengguna yang tidak merokok. Jadi sebaiknya disediakan tempat khusus bagi mereka yang ingin merokok, misalnya ketika istirahat.

Peraturan tentang makan dan minum tampaknya harus juga jadi perhatian. Akan tampak sangat tidak profesional apabila pustakawan makan di meja kerjanya dan di depan pengguna. Pustakawan harus mempunyai kesempatan untuk makan tidak di area kerja yang berhubungan langsung dengan pengguna. Lebih dari itu, aroma makanan yang menyebar ke seluruh ruangan akan dapat mengganggu kenyamanan pengguna di

perpustakaan. Coba bayangkan begitu pengguna masuk ruang pelayanan tercium aroma gulai, rendang, atau sop. Menyediakan minuman bagi pengguna perpustakaan dapat dijadikan komponen nilai tambah bagi pemberian pelayanan perpustakaan. Namun harus dijaga agar gelas tidak berserakan di mana-mana, dan segera mengambil gelas bekas yang telah ditinggalkan. Yang harus selalu diingat bahwa upaya apapun yang dilakukan adalah untuk memberikan kepuasan bagi pengguna.

2.2 Penampilan Staf

Penampilan seseorang sering menggambarkan siapa dia, baik peran, status, pekerjaan, pendidikan, tingkat sosial dll., juga karakter dirinya. Penampilan tidak saja apa yang dikerjakan tetapi juga bagaimana dia membawakan diri secara personal. Demikian juga dengan pustakawan, apapun yang dikenakannya dan bagaimana dia membawakan diri ketika berinteraksi dengan pengguna akan menggambarkan bagaimana perpustakaan. Dapat dikatakan bahwa seseorang yang bangga pada penampilannya, dia juga bangga pada pekerjaannya. Kalau pustakawan ingin memiliki *image* keren, *smart* maka kenakanlah pakaian yang menunjang, misalnya selalu bersih, rapi dan yang pasti pantas dan serasi. Selain itu tentu saja pustakawan harus bersih secara keseluruhan, misalnya kuku tidak kotor, rambut tidak kusut atau acak-acakan dll. Dalam ilmu komunikasi ini dikenal dengan komunikasi nonverbal. Yang pasti ketika kita berkomunikasi dengan seseorang maka orang akan merespons tidak saja apa yang kita sampaikan tapi juga bagaimana kita menyampaikan secara keseluruhan termasuk pakaian, sepatu dan segala aksesoris yang kita kenakan, intonasi suara, gerak tubuh, mimik wajah, dan juga jarak yang kita ambil. Dan hebatnya 75% keberhasilan komunikasi kita ditentukan oleh komunikasi nonverbal. Bayangkan kalau pustakawan yang melayani anda adalah pria penuh dengan tato, beranting tidak saja di telinga kiri tapi juga di hidungnya, serta berkomunikasi dengan intonasi tinggi, atau wanita yang penuh aroma bawang putih atau obat gosok, pakaian yang terciprat saos dan kecap, atau mimik wajah kusut. Selain kita jadi ingin cepat pergi kalau

bisa tidak kembali lagi. Secara manusiawi kita akan memilih untuk dilayani pustakawan yang selalu menampilkan wajah ceria, penuh senyum, dan tentu saja berpakaian rapi dan bersih serta membantu kita dengan nada lembut, kalau bisa wangi.

2.3 Penggunaan Tata Cara yang Tepat

Tidak dapat dibantah bahwa tata cara adalah hal penting yang harus digunakan dalam interaksi kita dengan individu lain, apabila kita ingin komunikasi kita efektif. Di sini yang termasuk bagaimana kita memilih kata untuk siapa. Seringkali sapaan sederhana seperti “Selamat pagi”, “Selamat siang” apalagi ditambah dengan pertanyaan “Ada yang bisa saya bantu”, ini akan memberi rasa nyaman pada pengguna terutama yang kebingungan dalam menelusur informasi. Apabila kita tahu namanya dan telah mengenal sebelumnya kita dapat menyapa dengan menyebut namanya, karena seseorang akan senang bila diingat. Kata dan kalimat formal seringkali harus kita gunakan pada situasi formal sekalipun kita kenal baik dengan pengguna. Sebagai contoh kita akan memanggil “Pak” atau “Ibu” pada sahabat dekat kita sekalipun, karena komunikasi berlangsung di antara stafnya atau mahasiswanya. Ketika komunikasi berlangsung pustakawan harus tetap melakukan adaptasi dengan kondisi pengguna, sebagai contoh bila seorang pengguna menanyakan tentang informasi yang dibutuhkannya, pustakawan harus melihat apakah pengguna dalam keadaan santai sehingga bisa menjelaskan dengan lebih dalam dari mulai cara menelusur sampai lokasi koleksi atau karena terburu-buru hanya ingin tahu letak koleksi saja. Tentu saja pengguna ingin pustakawan memberikan pelayanan yang profesional, maka bahasa gaul yang marak belakangan ini sedapat mungkin dihindari, kecuali pengguna anda adalah para anak baru *gede*, yang mungkin penggunaan bahasa ini lebih mengena. Yang pasti pengguna ingin pustakawan menggunakan bahasa yang mereka pahami, dan apabila ada kesalahan penafsiran maka yang salah adalah pustakawan. Mengapa demikian, karena tugas pustakawan harus mengenal dan memahami pengguna agar dapat memberikan pelayanan perpustakaan sesuai harapan pengguna. Oleh

karenanya memberikan perhatian penuh serta mau mendengarkan pengguna adalah kunci keberhasilan dalam pelayanan perpustakaan.

2.4 Menciptakan Hubungan Baik dengan Pengguna

Sebagian besar pekerjaan pustakawan adalah membangun hubungan baik dengan pengguna, karena bisnisnya adalah kepuasan pengguna. Pustakawan harus dapat mengidentifikasi kebutuhan, keinginan serta cara pemenuhan kebutuhan pengguna, seperti informasi apa, untuk siapa, kapan, di mana dan bagaimana. Artinya pustakawan harus berpikir dari sudut pandang pengguna, sehingga memahami apa yang diharapkan pengguna darinya. Ketika pengguna datang ke perpustakaan, mereka berharap pustakawan akan mengambil alih tanggung jawab pemenuhan harapannya. Sebagai contoh ketika seorang pengguna datang untuk mencari informasi, tentu dia menginginkan cepat, mudah, dan lengkap sesuai harapan. Dia tidak perlu bertanggung jawab pada bagaimana agar informasi itu dapat tersedia dalam cara dan bentuk yang diinginkan tapi bagaimana memperolehnya. Selain itu pustakawan dituntut untuk loyal pada lembaga karena sepak terjang pustakawan dapat membentuk *image* baik dirinya, pustakawan secara keseluruhan dan juga perpustakaan. Kekurangan lembaga, pimpinan lembaga, teman sejawat tidak perlu disampaikan pada pengguna, karena kalau buruk dapat menimbulkan keraguan pada pengguna untuk tetap memanfaatkan perpustakaan ataupun bermitra. Selain itu sikap positif pada pekerjaan akan sangat membantu pelaksanaan pekerjaan. Apabila anda bangga dengan pekerjaan anda maka anda akan bangga menjalankannya serta selalu mempunyai jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang ada. Pengguna juga berharap pustakawan bersikap positif terhadap beragamnya dan bervariasinya keinginan, kebutuhan, harapan dan cara pemenuhannya. Lebih dari itu dalam menciptakan hubungan baik dengan pengguna, berkata dan bersikap santun adalah jalan yang terbaik. Semua orang senang dihargai, dan santun adalah salah satu cara menghargai orang. Berkata yang baik-baik dan diucapkan dengan cara yang baik pula

akan membuahkan hasil yang positif bagi pencitraan pustakawan.

3. Penutup

Pekerjaan menuntut pustakawan banyak berinteraksi, berkomunikasi dan membangun hubungan baik dengan pengguna. Oleh karenanya pustakawan harus memiliki *interpersonal skill* yang baik agar dapat diterima oleh penggunanya. Seseorang tidak saja dilihat dari apa yang disampaikan tapi juga bagaimana cara menyampaikan serta keadaan ketika proses penyampaian terjadi.

Rujukan

- De Vito, Joseph A. (1989). "The Interpersonal Communication Book". New York: Harpei and Row.
- Jon dan Burton, Lisa (200..). "Interpersonal Skill for Travel and Tourism". Pitman Publishing
- Knapp, Mark L. Dan Hall, Judith (1992). "Non Verbal Communication in Human Interaction". Orlando: Harcourt Brace Jovanovich College.
- Kneale, Ruth A. (2002). "You Don't Look Like Librarian: Librarian's View of Public Perception in the Internet Age". rkneale@nso.edu
- Rakhmat, Jalaluddin (2001). "Psikologi Komunikasi". Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ruben, Brent D. (1992). "Communication and Human Behaviour". New Yersey: Prentice Hall.