

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

## **KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEBAGAI STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG: SEBUAH TINJAUAN LITERATUR DI PERPUSTAKAAN**

**Muhamad Bisri Mustofa**

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

[bisrimustofa@radenintan.ac.id](mailto:bisrimustofa@radenintan.ac.id)

**Gilang Tirta Sugara**

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia

[gilangtirtasugara@gmail.com](mailto:gilangtirtasugara@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Perpustakaan sebagai institusi yang menyediakan layanan informasi dan edukasi memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Meningkatkan kepuasan pengunjung merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan tersebut. Komunikasi interpersonal di antara pengunjung dan petugas perpustakaan memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau literatur mengenai komunikasi interpersonal sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di perpustakaan. Penelitian ini meliputi analisis terhadap artikel-artikel ilmiah yang berkaitan dengan topik tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif antara pengunjung dan petugas perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan mempengaruhi persepsi positif terhadap layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Faktor-faktor seperti kemampuan mendengarkan, responsif, dan empati merupakan beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif. Selain itu, penerapan teknologi komunikasi juga dapat memfasilitasi komunikasi interpersonal yang lebih efektif antara pengunjung dan petugas perpustakaan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan saran untuk meningkatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal bagi petugas perpustakaan, serta penerapan teknologi komunikasi yang lebih canggih guna meningkatkan kepuasan pengunjung di perpustakaan.

**Kata Kunci:** *Komunikasi, Strategi, Perpustakaan, Kepuasan*

### **ABSTRACT**

Libraries as institutions that provide information and education services have an important role in meeting the needs of the community. Increasing visitor satisfaction is one of the important factors in achieving this goal. Interpersonal communication among visitors and librarians plays an important role in creating a positive experience for visitors. This study aims to review the literature on interpersonal communication as a strategy to increase visitor satisfaction in the library. This research includes an analysis of scientific articles related to the topic. The results showed that effective interpersonal communication between visitors and librarians can increase visitor satisfaction and influence positive perceptions of the services provided by the library. Factors such as listening, responsiveness, and empathy are some of the things that need to be considered in building effective interpersonal communication. In addition, the application of communication technology can also facilitate more effective interpersonal communication between visitors and librarians. Therefore, this study provides suggestions to improve training

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

and development of interpersonal communication skills for librarians, as well as the application of more advanced communication technology to increase visitor satisfaction in the library

**Keywords:** *Communication, Strategy, Libraries, Satisfaction*

## **A. PENDAHULUAN**

Untuk memberikan layanan baik layanan informasi, sikap, dan tindakan oleh seorang pustakawan di perpustakaan, diperlukan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengguna. Untuk mencapai tujuan komunikasi melalui komunikasi interpersonal, diperlukan suatu metode. Terkadang, kontak antarpribadi yang digunakan untuk menyampaikan pesan pustakawan tidak diakui atau dipahami oleh pustakawan.(Hildayati Raudah 2018) Tindakan berkomunikasi dengan individu lain melibatkan pengiriman dan penerimaan pesan melalui proses sosial. Dibutuhkan komunikasi untuk membangun ikatan interpersonal yang kuat. Kegiatan yang mencakup komunikasi seringkali melibatkan berbagi ide dan pemikiran. Secara sederhana, kegiatan komunikasi adalah tindakan menyampaikan pesan dari satu pihak ke pihak lain dengan maksud untuk mencapai kesepakatan. Untuk meningkatkan area bisnis, komunikasi sangat penting. Dengan membuat konsumen merasa puas atas keunggulan perusahaan, komunikasi yang efektif akan menumbuhkan hubungan yang positif bagi bisnis perusahaan (Benedica 2019)

Profesional pemasaran berpikir bahwa mengembangkan sistem sikap dan keyakinan pelanggan adalah salah satu cara untuk mencapai tujuan sosial agar dapat menafsirkan emosi. Menurut Kotler dan Armstrong (1999), interaksi pelayan dengan klien selalu menghasilkan kepuasan pelanggan (satisfaction). Tingkat komunikasi kontak adalah tempat interaksi terjadi melalui kebahagiaan pelanggan. Pelayan harus dapat mengukur kinerja yang dirasakan pelanggan setelah membandingkan layanan untuk membangun komunikasi harapan (expectation).(Weningtyas and Suseno 2012) Sedangkan di Kalimilk, komunikasi terjadi dengan cara yang berbeda. Interaksi tatap muka dengan Subjek C mengungkapkan bahwa layanan tidak memiliki komunikasi yang mengalir melalui rute yang terorganisir. Kesalahan pesanan terjadi sebagai akibat dari kegagalan karyawan untuk mengulang saluran interpersonal, seperti daftar pesanan yang dipesan oleh topik C selama pembicaraan antar orang. sering disebut sebagai komunikasi interpersonal.(Widodo et al. 2021)

Terlepas dari jumlah atau durasinya, kunjungan pustakawan ke perpustakaan tetap berlangsung. Misalnya, mereka selalu mengunjungi perpustakaan ketika membutuhkan informasi atau membaca buku. Hal ini menunjukkan bahwa dedikasi pemustaka (pengguna) untuk menjalin hubungan dengan perpustakaan yang berlangsung secara menyeluruh dan teratur di masa mendatang serta mendorong teman untuk memanfaatkan layanan perpustakaan merupakan tanda loyalitas pelanggan.(Risparyanto 2012)Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dari tingkat layanan perpustakaan. Pendapat pembaca tentang

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

perpustakaan tampaknya telah diabaikan oleh administrasi perpustakaan di negara-negara berkembang. Bagi perpustakaan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanannya, penilaian kualitas layanan memberikan masukan yang sangat penting bagi pemustaka.(Marguna 2014)

Pengguna yang senang dengan layanan yang ditawarkan oleh pengguna akan dijadikan sebagai tolok ukur frekuensi kunjungan perpustakaan. Lebih banyak orang akan mengunjungi perpustakaan sebagai hasil dari kualitas layanan yang lebih tinggi.(Caesar Vioniken Pradipta 2020)

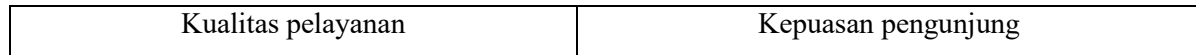
## **B. METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian literatur yang melibatkan pencarian, seleksi, dan evaluasi sumber informasi yang relevan dengan topik penelitian. Sumber-sumber informasi dianalisis dengan cara yang sistematis untuk mengidentifikasi tren, temuan, dan kesimpulan utama terkait dengan penggunaan komunikasi interpersonal sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di perpustakaan. Penulis kemudian menyusun literatur review yang mencakup pengantar, metodologi, analisis data, dan kesimpulan secara jelas dan koheren.

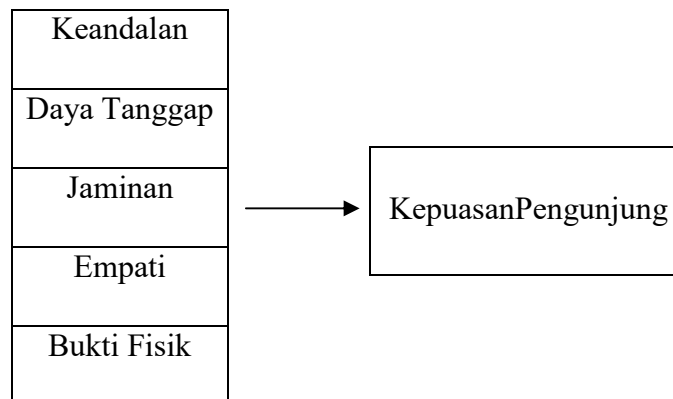
## **C. HASIL**

Peneliti menemukan beberapa penemuan dari hasil penelitian dengan analisis kepuasan pemustaka menemukan hubungan antara kualitas dan kepuasan, menyimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas, semakin besar tingkat kepuasan. Agar perpustakaan dianggap baik oleh pengguna sebagai penyedia layanan, perpustakaan harus berkualitas tinggi. mengklaim bahwa layanannya cepat, sederhana, dan memuaskan. Berbeda dengan penelitian yang menyimpulkan bahwa kebahagiaan pengunjung tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan.(Kasdi and Saifudin 2019) Dengan demikian, sangat penting untuk mempertahankan dan memperluas studi tentang bagaimana pelayanan dan kebahagiaan wisatawan terkait. Kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terkait erat, dan sebagai hasilnya, sejumlah faktor, termasuk ketergantungan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud, dianggap dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Ilustrasi model ide kualitas layanan untuk kepuasan pengunjung:

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

**Gambar 1: Model Penelitian**

Service Excellence sebagai Rencana Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Sebagai berikut:

**Gambar 2: Model Spekulasi**

Perumusan teori dapat disimpulkan dari gambar di atas. sebagai berikut:

1. Diperkirakan bahwa ketergantungan berdampak pada kepuasan pelanggan perpustakaan
2. Daya tanggap dikatakan mempengaruhi kepuasan pelanggan perpustakaan
3. Dihipotesiskan bahwa jaminan mempengaruhi kepuasan pelanggan perpustakaan
4. Empati dapat berdampak pada kepuasan pengguna perpustakaan.
5. Bukti fisik mungkin berdampak pada kepuasan pengunjung perpustakaan menurut spekulasi.

#### **D. PEMBAHASAN**

##### **Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan**

Istilah "komunikasi" bersifat ambigu dan memiliki beberapa konotasi yang berbeda. Kata latin communis, yang berarti sama atau communicare, yang berarti menciptakan yang sama, dari sinilah istilah komunikasi berasal. Menurut wiryanto menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi antara dua orang atau lebih yang terjadi secara tatap muka, (Mheidly et al. 2020) baik terstruktur maupun dikelilingi oleh orang banyak Dan

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

menurut Effendy, komunikasi interpersonal adalah pertukaran pesan dengan berbagai komponen dan beberapa tanggapan langsung antara dua individu atau kelompok kecil orang.(Marehan 2020)Secara umum strategi komunikasi adalah persiapan dan administrasi yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan. Namun untuk melakukan ini strategi harus menunjukkan bagaimana taktik operasional diterapkan, karena pendekatan dapat berubah sewaktu-waktu tergantung pada keadaan Ini berbeda dengan peta jalan yang hanya menampilkan arah jalan.(Harahap 2011)

Kotler dan Keller mengklaim bahwa secara keseluruhan kepuasan(Jois, Chakrabarti, and Audrain-Pontevia 2022) adalah emosi kebahagiaan atau ketidakpuasan seseorang yang ditimbulkan dengan membandingkan kinerja aktual produk (atau hasil) dengan harapan mereka. Pengunjung akan kecewa jika penampilan tidak sesuai harapan. Pengunjung akan senang jika kinerja memenuhi harapan. Pengunjung akan sangat senang atau puas jika kinerja memenuhi harapan.(Candra 2015)Perbedaan antara kinerja aktual dan harapan menentukan tingkat kepuasan. Konsumen akan merasa tidak senang jika kinerja tidak sesuai harapan. Konsumen akan sangat senang jika kinerja memenuhi harapan. Pelanggan yang senang dengan layanan akan tetap setia untuk waktu yang lebih lama, tidak terlalu sensitif terhadap harga, dan merekomendasikan bisnis dan lokasi layanan dengan baik.(Kanedi, Utami, and Zulita 2017)Kepuasan Pengunjung Akan ada berbagai tanggapan yang diberikan ketika pengunjung diminta untuk menilai tingkat kepuasan mereka terhadap perpustakaan. karena setiap pengunjung memiliki perspektif unik tentang kualitas. Meskipun demikian, ada persamaan tertentu yang diantisipasi wisatawan, seperti kenyamanan di perpustakaan dan pilihan buku yang luas. Pengunjung mengantisipasi layanan yang membantu dan tepat waktu dari polisi, serta internet yang cepat.(Oktaviani, Saifudin, and Puspita 2019)(Dian Fairizah Indra Putri 2023)Jumlah pernyataan perasaan seseorang yang dibuat dan perbandingan kemandirian produk yang dirasakan dengan harapan adalah definisi kepuasan Sunu.

Perbedaan antara hasil kinerja aktual dan harapan dan tingkat kepuasan. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mengacu pada skenario di mana

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

seseorang merasa puas atau puas karena apa yang diharapkan sesuai dengan apa yang diperoleh atau dipenuhi.(Rakib 2013)Ketika suatu produk mampu memenuhi persyaratan keinginan dan harapan pelanggan, inilah yang disebut dengan kepuasan pelanggan.(Aditia et al. 2021)Setelah UU No. 43 Tahun 2007 disahkan, istilah “pengguna” pertama kali digunakan dan terus digunakan. Istilah “pengguna” sebagaimana digunakan dalam undang-undang mengacu pada mereka yang menggunakan layanan perpustakaan, termasuk individu, tim, komunitas, atau lembaga. Jadi, dapat dikatakan bahwa pengguna adalah seseorang yang menggunakan layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan.(Arma and Nelisa 2013)

Tingkat sentimen seseorang yang mengikuti perbandingan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan mereka dikenal sebagai "kepuasan pengguna". Banyak faktor yang mempengaruhi kebahagiaan pengguna:Efektivitas layanan, Mematuhi permintaan pengguna, Kualifikasi petugas, Aksesnya sederhana, terjangkau, akurat, dan cepat, Kaliber koleksi, Sebuah instrumen untuk mengambil kemauan, Periode Layanan. Menurut definisi yang diberikan di atas, kepuasan pengguna adalah evaluasi literatur, informasi, atau layanan yang digunakan atau dimanfaatkan oleh individu, kelompok, atau lembaga sebagai hasil perbandingan antara hasil aktual dan yang diharapkan yang dibuat melalui pernyataan emosional tentang pengalaman konsumsi.(Rakib 2013)

### **Faktor-Faktor Efektivitas Komunikasi Interpersonal di Perpustakaan**

Sutarno mengklaim bahwa ada beberapa variabel yang menguntungkan, antara lain sebagai berikut, yang mendorong orang untuk sering mengunjungi perpustakaan:

1. Lokasi perpustakaan Dengan lokasi yang mudah dijangkau, perpustakaan dapat menjangkau masyarakat.
2. Agar kegiatan perpustakaan berjalan dengan lancar, diperlukan sarana dan prasarana. Jika sarana dan prasarannya baik, maka masyarakat akan lebih banyak mengunjungi perpustakaan..

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

3. Sumber Daya Perpustakaan Koleksi merupakan komponen perpustakaan yang paling penting karena memenuhi kebutuhan pengguna. Masyarakat enggan berkunjung ke perpustakaan tanpa koleksi yang baik, cukup, dan sesuai.
4. Akses ke perpustakaan Layanan perpustakaan terbaik, di mana permintaan informasi terus-menerus ditangani, ditingkatkan oleh pengguna.
5. Meningkatkan visibilitas perpustakaan Salah satu aspek yang berkontribusi terhadap keberhasilan perpustakaan adalah pengenalan publiknya. (Khairunnisa 2022)

Dalam bukunya tentang komunikasi antarpribadi, Liliweri mengutip pandangan Devito (1976: 13) tentang kualitas komunikasi antarpribadi yang efektif, antara lain:

1. Kapasitas untuk menanggapi informasi secara positif saat menghadapi interaksi antarpribadi disebut sebagai keterbukaan. Tiga aspek komunikasi antarpribadi termasuk dalam atribut istilah "keterbukaan". Komunikator interpersonal yang efektif pertamanya harus menerima pesan mereka. Ketika komunikator, yang kebetulan adalah perpustakaan, menampilkan dirinya dan menawarkan untuk mencari tahu apa yang dibutuhkan oleh komunikantepengguna. Kesiapan komunikator untuk menanggapi rangsangan dari luar secara jujur merupakan pokok bahasan komponen kedua. Secara umum, komunikator yang membosankan adalah mereka yang bisu, tidak kritis, dan tidak tanggap. Komunikator dapat menunjukkan keterbukaan dengan menanggapi secara alami individu lain jika mereka ingin komunikasi menanggapi apa yang mereka katakan. Pustakawan perlu lebih melibatkan pengguna pasif jika terkait dengan perpustakaan.
2. Fitur ketiga melibatkan pengakuan komunikator atas kepemilikan perasaan dan pikiran. bahwa emosi dan gagasan yang dia ungkapkan adalah miliknya dan merupakan tanggung jawabnya. Padahal pustakawan dituntut untuk bertanggung jawab atas pesan yang disampaikannya kepada konsumen.
3. Kemampuan untuk memahami apa yang dialami orang lain pada waktu tertentu dari sudut pandang orang tersebut dan dari sudut pandang orang tersebut dikenal sebagai empati. Tidak seperti welas asih, yang berarti memiliki empati terhadap orang lain. jika terkait dengan perpustakaan, di mana pustakawan mengetahui masalah atau tantangan

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

apa pun yang mungkin dialami pengguna. Dukungan (supportiveness) adalah hubungan interpersonal yang efektif bilamana terdapat sikap mendukung. Individu memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluasi, spontan bukan strategik.

4. Pustakawan harus memiliki sikap yang menyenangkan terhadap dirinya sendiri, memotivasi pemustaka untuk terlibat dalam partisipasi yang lebih aktif, dan menumbuhkan lingkungan yang memfasilitasi komunikasi yang berhasil..
5. Ketika kedua belah pihak secara implisit diakui berharga, membantu, dan memiliki sesuatu yang signifikan untuk ditawarkan, ada kesetaraan. Memberikan rasa hormat yang baik kepada orang lain tanpa syarat adalah apa yang dituntut kesetaraan dari kita. jika terhubung ke perpustakaan dimana interaksi antara pemustaka dan pustakawan bermanfaat. (Daryono 2019)

Menurut Tubbs dan Moss sebagaimana dikutip oleh Rakhmat (1996: 34) bahwa komunikasi yang efektif akan berlangsung jika memenuhi lima hal sebagai berikut:

1. Mengenal
2. Nikmati
3. Pengaruh terhadap sikap
4. Meningkatkan koneksi
5. Tindakan

A Humanistic Model of Interpersonal Effectiveness dan A Pragmatic Model of Interpersonal Effectiveness adalah dua model komunikasi interpersonal yang efektif, menurut Devito (1995: 38–44) dalam bukunya “The Interpersonal Communication Book”. Metode pragmatis difokuskan pada penggunaan perilaku yang baik saat berbicara untuk mencapai tujuan komunikasi, sedangkan pendekatan humanistik difokuskan pada hubungan manusia yang bermakna, jujur, dan memuaskan.

1. Model Humanisme, pertama Strategi humanis untuk komunikasi interpersonal yang baik berfokus pada lima komponen: keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

kesetaraan. Alo Liliwery mengidentifikasi unsur-unsur ini dalam bukunya, "Interpersonal Communication".(Sari and Marajari 2019)

2. Model Pragmatis Selain itu, paradigm ini menawarkan lima metode untuk membangun komunikasi interpersonal pragmatis yang sukses, termasuk: Kepositifan Saat bercakap-cakap, seseorang merasa nyaman, berinisiatif untuk memulai percakapan, dan memiliki sikap dan pikiran yang fleksibel dan teratur. Sebaliknya, komunikator akan mengalami kecemasan, ketegangan, ketakutan, dan ketidaknyamanan jika kurang percayadiri.
  - a. Immediacy (kesegeraan) Unsur ini menyampaikan rasa tertarik dan tidaknya lawan bicara mendengarkan isi pembicaraan. Saat berkomunikasi, penting bagi kedua belah pihak—komunikator dan komunikan—untuk memberikan perhatian penuh satu sama lain agar jalur komunikasi tetap terbuka.
  - b. Kemampuan merencanakan diskusi agar informasi dapat mengalir dengan bebas disebut manajemen interaksi. Keterampilan ini mungkin terkait dengan pengendalian diri atas citra diri atau kesan yang diproyeksikan seseorang kepada orang lain, juga dikenal sebagai pemantauan diri. Seseorang dengan keterampilan pemantauan diri yang baik dapat mengendalikan keadaan, mengatasi ketakutan komunikasi mereka, dan terus berkomunikasi secara efektif.
  - c. Ekspresif adalah kemampuan untuk mengkomunikasikan ide dan emosi dalam konteks verbal dan nonverbal yang sesuai. Ekspresi sikap dan tindakan membutuhkan tanggungjawab dalam berpikir, merasakan, dan bereaksi terhadap orang lain, seperti fitur keterbukaan pendekatan humanistik.
  - d. Kemampuan seseorang untuk memperhatikan dan menunjukkan minat terhadap topic pembicaraan orang lain disebut sebagai orientasinya terhadap orang lain (*other orientation*).

Ketiga ahli tersebut mengatakan ada persamaan dan perbedaan.

Persamaan rumusan para ahli ini adalah:

1. Transparansi dan jaminan

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

2. Welasasih dan pengertian
3. Pandangan positif dan kekuatan sikap
4. Perilaku dan menghargai orang lain
5. Keterlibatan dan manajemen hubungan yang lebih baik

Perbedaan rumusan para ahli ini adalah:

1. Dorongan
2. Pemerataan
3. Penghargaan Hubungan
4. Kecepatan
5. Ekspresif

Keterpercayaan komunikator dan daya tarik komunikator adalah dua komponen penting dari komunikasi interpersonal yang efektif untuk pustakawan. Sekelompok asumsi komunikasi mengenai kualitas pustakawan membentuk kredibilitas. Konsep ini mencakup dua unsur, menurut Effendy dalam Surbakti (1989), yaitu kredibilitas yang dilihat oleh pemustaka dan kredibilitas dalam kaitannya dengan sifat-sifat pustakawan yang disebut sebagai komponen-komponen kredibilitas berikut ini. Kompetensi pustakawan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan komunikasi interpersonal, dan pustakawan harus selalu demikian membangun interaksi interpersonal yang produktif dan berkualitas tinggi. Kualitas dan keberhasilan komunikasi antara keduanya akan tergantung pada seberapa dihormati pustakawan sebagai komunikator. Kemanjuran dan kualitas komunikasi akan segera mempengaruhi bagaimana perasaan pengguna perpustakaan tentang hal itu. Dalam situasi ini, komunikasi diantisipasi untuk membantu konsumen dalam mengembangkan sikap yang menguntungkan. (Caesar Vioniken Pradipta 2020)

### **Strategi Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Interpersonal di Perpustakaan**

Menurut Harold Lasswell, ada lima bagian kunci untuk komunikasi efektif yang harus kita perhatikan: komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek. Menurut paradigma Laswell, komunikasi media yang efektif antara komunikator dan komunikan memiliki hasil

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

yang spesifik. Berbeda dengan komunikasi kelompok, komunikasi organisasi (*organizational communication*) atau komunikasi perpustakaan (*communication library*) terjadi di dalam suatu organisasi, bersifat formal maupun informal, dan terjadi dalam jaringan yang lebih luas. Akibatnya, organisasi dapat dianggap sebagai kumpulan kelompok. Komunikasi Komunikasi dalam organisasi, khususnya komunikasi di dalam perpustakaan (perpustakaan komunikasi), seringkali mencakup komunikasi, komunikasi interpersonal, dan bahkan mungkin komunikasi publik. Komunikasi informal tidak bergantung pada struktur organisasi dan mencakup percakapan antar rekan kerja serta selentingan dan gosip. Komunikasi formal adalah percakapan menurut struktur organisasi, khususnya komunikasi kebawah, keatas, dan horizontal. Singkatnya, komunikasi diadik yaitu, komunikasi antara dua orang atau lebih yang menggunakan berbagai informasi untuk mencoba menciptakan makna dalam komunikasi — biasanya efektif dalam pengaturan perpustakaan. Terakhir, komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang dapat memiliki berbagai makna antara komunikator dan komunikan dan juga dapat mengubah sikap atau perilaku komunikan. Meskipun terkadang sangat penting untuk berkomunikasi dengan orang lain atau masyarakat umum. (PAHRIMAIDION 2021)

Kepuasan pengguna (pelanggan) merupakan tujuan utama dalam menentukan keberhasilan layanan perpustakaan. Ada banyak pendekatan yang berbeda untuk mencapai kepuasan pelanggan di perpustakaan. Beberapa di antaranya termasuk administrasi perpustakaan modern atau tetap terkini. (teknologi). Untuk mempermudah pencapaian tujuannya itu kesenangan pengguna (mahasiswa), diperlukan promosi pengelolaan perpustakaan melalui website dan media sosial selain sarana dan prasarana representasional. Mengelola layanan perpustakaan menggunakan media sosial untuk menempatkan perpustakaan di tangan pengguna sebagai pilihan potensial untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Perpustakaan berfungsi sebagai pusat organisasi yang diciptakan dengan mempertimbangkan masyarakat. Informasi ini perlu diatur sedemikian rupa sehingga dapat diakses baik oleh individu maupun kelompok yang membutuhkannya. Sebagai konsumen

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

informasi, layanan yang ditawarkan selalu berorientasi pada komunitas. Pertimbangan mendasar bagi penyelenggara informasi adalah kebahagiaan pengguna. Persyaratan pengguna untuk mengakses informasi dan keragaman kontennya telah berubah seiring dengan perkembangan industri. Tuntutan hidup selalu meningkat dan semakin beragam sebagai akibat dari meningkatnya mobilisasi manusia. Karakteristik tuntutan informasi masyarakat berubah seiring perubahan hidup mereka. Namun pengguna sering membutuhkan peningkatan jumlah informasi untuk mengikuti aktivitas mereka sumber daya yang terbatas untuk berburu informasi, termasuk waktu. Pengguna memprioritaskan efisiensi dan efektivitas saat menentukan cara terbaik untuk memenuhi permintaan mereka.(Taufikin 2018)

Komunikasi yang efektif diperlukan untuk membangun hubungan dengan pengguna. Saling percaya dapat dihasilkan dari komunikasi yang efektif. Saling percaya dapat dihasilkan dari komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif dapat menarik pelanggan untuk sering mengunjungi perpustakaan. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat. Akibatnya, pendekatan yang mungkin digunakan untuk memulai percakapan dengan pengguna.

#### 1. Pendidikan Pengguna

Pendidikan pengguna, yang sifatnya tidak disengaja, termasuk panduan pengguna. Pengguna yang masih ragu untuk memanfaatkan perpustakaan dihubungi oleh anggota staf dan memberikan bantuan. Petunjuk ini mungkin mencakup hal-hal seperti cara menggunakan OPAC, melakukan pencarian web untuk makalah, dan banyak lagi. Ada komunikasi interpersonal di antara mereka. Hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan baik. Mereka dapat dengan baik membangun emosi diri yang positif di antara mereka sendiri.

#### 2. Kelas Percakapan

Kelas percakapan adalah cara lain untuk menggunakan sumber daya perpustakaan. Semua pengguna yang ingin memperkuat penguasaan bahasa Inggris mereka terdaftar dalam

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

sesi ini. Kursus ini sangat penting karena akan memungkinkan anak-anak untuk memahami bahan perpustakaan berbahasa Inggris. Mereka juga dapat mengasah kemampuan interpersonal mereka. Karena jurusan mereka yang beragam, mereka berkenalan satu sama lain. Selain itu, kursus ini mempromosikan pembangunan kepercayaan diri. Terlepas dari kenyataan bahwa pidato mereka tidak memiliki struktur yang tepat, artinya jelas. Kelas ini menggunakan metode komunikatif (*communicative approach*). (Nurul wahdaniah 2016)

Menurut Sutarno (2006:254), layanan perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumberdaya manusia. Perbaikan layanan perpustakaan dan informasi, perubahan kondisi fisik perpustakaan, serta penyesuaian sikap dan perilaku pengelola, citra dan kinerja perpustakaan, serta perilaku pengunjung, semuanya diperlukan untuk menciptakan perpustakaan masa depan yang mampu melaksanakan hal tersebut. Posisi strategis. Diri Mengukur keberhasilan system informasi sangat penting untuk menciptakan perpustakaan masa depan yang mampu memainkan peran strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Mungkin menantang untuk menilai efektivitas sistem informasi, khususnya system informasi perpustakaan. Ini sebagian besar disebabkan oleh perbedaan dalam cara orang memandang nilai atau kemanjuran sistem informasi.(Fahmi 2013)

## **E. KESIMPULAN**

Dari hasil dan pembahasan literatur review ini, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di perpustakaan. Beberapa faktor dan strategi juga dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal di perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan komunikasi interpersonal petugas perpustakaan, serta melaksanakan strategi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal guna meningkatkan kepuasan pengunjung. Meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan melalui komunikasi interpersonal yang baik antara staf dan pengunjung mengarah ke hubungan positif antara keduanya. Melalui komunikasi

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

interpersonal, dua pihak atau lebih dapat menyadari keberadaan satu sama lain dan tujuan bersama.

## F. REFERENSI

- Aditia, Aditia, Anton Tirta Komara, Nita Yura Roslina, and Lungguh Jatmika. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." *Acman: Accounting and Management Journal* 1 (2): 104–14. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>.
- Arma, M. Arif, and Malta Nelisa. 2013. "Perilaku Pencarian Informasi Pemustaka." *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan* 1 (2): 16–23. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/1087>.
- Benedica, Eden. 2019. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Department Store Matahari Cabang Rawamangun Jakarta." *Jurnal Dinamika Pendidikan* 12 (3): 198–204. <http://ejournal.uki.ac.id/index.php/jdp/article/view/1298>.
- Caesar Vioniken Pradipta. 2020. "PENGARUH KONSEP DIRI DALAM KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN HUBUNGANNYA TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KOTA CIREBON" 21 (1): 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>.
- Candra, Y. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan Statistik Terpadu Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan BPS Provinsi Sumatera Barat." *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1–14. <http://ojs.unitas-pdg.ac.id/index.php/manajemen/article/view/158%0Ahttp://ojs.unitas-pdg.ac.id/index.php/manajemen/article/download/158/60>.
- Daryono. 2019. "Membangun Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan Perpustakaan." *Media Pustakawan* 25 (2): 22–31.
- Dian Fairizah Indra Putri, Eko Sakapurnama. 2023. "Analysis of the Role of Pt ASDPIndonesia Ferry(Persero)'straining and Developmentprogram to Improving Customer Satisfaction." *Technium Social Sciences Journal* 41: 1–16.
- Fahmi. 2013. "Kajian Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan." *Media Pustakawan* 20 (3): 46–55. [ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/download/945/919](http://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/download/945/919).
- Harahap, Larasati. 2011. "Strategi Komunikasi Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen (Studi Korelasional Strategi Komunikasi Pelayanan Pegawai Perpustakaan USU Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan USU).," 1–10.
- Hildayati Raudah, Triana Santi. 2018. "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Universitas Islam Negeri." *Komunikasi Interpersonal* 6 (2): 257–80.

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

- Jois, Achutha, Somnath Chakrabarti, and Anne Françoise Audrain-Pontevia. 2022. "Exploring the Impact of Consumer Satisfaction on the Co-Creation of a Global Knowledge Brand." *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior* 35: 52–75.
- Kanedi, Indra, Feri Hari Utami, and Leni Natalia Zulita. 2017. "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu." *Pseudocode* 4 (1): 37–46. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>.
- Kasdi, Abdurrohman, and Saifudin Saifudin. 2019. "Influence of Sharia Service Quality, Islamic Values, and Destination Image toward Loyalty Visitors<sup>TM</sup> on Great Mosque of Demak." *International Journal of Islamic Business and Economics (IJIBEC)* 3 (2): 117–29. <https://doi.org/10.28918/ijibec.v3i2.1909>.
- Khairunnisa. 2022. "STRATEGI PROMOSI UPT PERPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP DALAM MENINGKATKAN MINAT KUNJUNG MAHASISWA."
- Marehan, Eqi. 2020. "Model Komunikasi Guru Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar." *Studia Komunika: Jurnal Ilmu Komunikasi* 3 (2): 44–51. <https://doi.org/10.47995/jik.v1i1.9>.
- Marguna, Andi Milu. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Hasanuddin." *Ilmu Perpustakaan XIII* (1): 29–38. <https://media.neliti.com/media/publications/103607-ID-pengaruh-kualitas-layanan-terhadap-kepua.pdf>.
- Mustofa, M. B., Kesuma, M. E. K., Yunita, I., Amaliah, E., & Rahmawati, D. I. (2021). Pemanfaatan Media Pustaka Digital Dalam Membangun Perpustakaan Desa Berbasis Inklusi Sosial Di Masa Pandemi. *Jurnal Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan (JIPKA)*, 1(1), 1-13.
- Mustofa, M. B., Wuryan, S., & Husnita, T. J. (2021). KOMUNIKASI VERTIKAL DAN HORIZONTAL ANTARA PUSTAKAWAN DAN PEMUSTAKA DALAM LAYANAN PERPUSTAKAAN PERSFEKTIF ISLAM. *AL-IDZA'AH: Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 3(01), 1-9.
- Mustofa, M. B., Putri, M. C., Wuryan, S., & Rahmawati, D. I. (2021). AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN ETOS KERJA. *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)*, 4(1), 89-102.
- Mustofa, M. B., Wuryan, S., Sholiha, N. A., Arif, M. M., & Musa, M. (2021). Kontribusi Komunikasi Interpersonal dalam Perspektif Islam di Lingkungan Organisasi UIN Raden Intan Lampung. *KOMUNIKASIA: Journal of Islamic Communication and Broadcasting*, 1(1), 56-68.

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

- Mustofa, M. B., Wuryan, S., Aristina, S., & Vandira, S. N. (2021). Komunikasi Vertikal dan Horizontal dalam Upaya Membentuk Gaya Kepemimpinan yang Demokratis Sesuai Prinsip Islam di Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung. *Ath Thariq Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 5(1), 1-15.
- Mustofa, M. B., Silvia, I., & Basyori, A. (2021). PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM LINGKUP PERPUSTAKAAN MELALUI MODEL KONSELING LAYANAN PEMUSTAKA. *Jurnal El-Pustaka*, 2(1).
- Mustafa, M. B., Wuryan, S., & Meilani, F. (2021). KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL PUSTAKAWAN DAN PEMUSTAKA DALAM PERSPEKTIF KOMUNIKASI ISLAM. *AT-TANZIR: JURNAL ILMIAH PRODI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM*, 22-36.
- Mustofa, M. B., & Wuryan, S. (2020). Urgensi Komunikasi Interpersonal Dalam Al-Qur'an Sebagai Pustakawan. *Al-Hikmah Media Dakwah, Komunikasi, Sosial dan Kebudayaan*, 11(2), 85-94.
- Mheidly, Nour, Mohamad Y. Fares, Hussein Zalzale, and Jawad Fares. 2020. "Effect of Face Masks on Interpersonal Communication During the COVID-19 Pandemic." *Frontiers in Public Health* 8 (December): 1–6. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.582191>.
- Nurul wahdaniah. 2016. "STRATEGI PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN MINAT KUNJUNG SISWA DI SMA NEGERI 13 MAKASSAR SKRIPSI." *الإداري، جلة*، مسقط عمان، سلطنة العائمة، الإدارة معهد: 147 (March): 11–40.
- Oktaviani, Hervinda Raana, Saifudin Saifudin, and Rosana Eri Puspita. 2019. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan." *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 3 (2): 159–74. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174>.
- PAHRIMAIDION, IFDAL. 2021. "EFEKTIFITAS KOMUNIKASI ANTAR PERSONAL PUSTAKAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN INFORMASI DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM SYEKH MAULANA QORI KOTA BANGKO PROVINSI JAMBI." *Frontiers in Neuroscience*, 2021.
- Rakib, Fatmawati A. 2013. "KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING TERAPUNG (STUDI KASUS DI KOTA TERNATE)." *Journal Volume II. No. 4. Tahun 2013* 2 (4): 19.
- Risparyanto, Anton. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan." *Jurnal Perpustakaan* Vol. 8 No.: 52–64.
- Sari, Shinta Nofita, and M Rinaldo Marajari. 2019. "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasiperpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia." *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 3 (2): 36–48. <http://e->

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 05	Nomor. 01	Januari– Juni 2023
-------------------	------------	-----------	--------------------

[journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JLMI/article/view/1108](http://journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JLMI/article/view/1108).

Taufikin, Taufikin. 2018. “Mewujudkan Kepuasan Pemustaka Melalui Manajemen Pemanfaatan Media Sosial.” *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 5 (1): 157. <https://doi.org/10.21043/libraria.v5i1.2377>.

Weningtyas, Enggarayu, and Miftahun Ni'mah Suseno. 2012. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Psikologika : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi* 17 (1): 17–25. <https://doi.org/10.20885/psikologika.vol17.iss1.art2>.

Widodo, Hadi, Dewi Purnama Sari, Fira Astika Wanhar, and Julianto Julianto. 2021. “Pengaruh Pemberian Layanan Bimbingan Dan Konseling Terhadap Komunikasi Interpersonal Siswa SMK.” *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan* 3 (4): 2168–75. <https://edukatif.org/index.php/edukatif/article/view/1028>.