

Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam Memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan

Daryono^{1*}

¹ Pustakawan Madya
Perpustakaan Universitas Bengkulu

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 20 Maret 2017

Accepted: 1 April 2017

Keywords:

*Kompetensi Pustakawan
Keterampilan; Alihkategori*

ABSTRAK (ABSTRACT)

Profesi pustakawan pada bagian layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka selalu melakukan aktivitas komunikasi terutama komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi digunakan sebagai alat komunikasi antara dua individu atau sedikit individu yang saling berinteraksi sehingga dapat saling mengerti. Komunikasi antarpribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antar komunikator (pustakawan) dengan komunikan (pemustaka) dalam pemberian layanan di perpustakaan. Tujuan komunikasi antarpribadi adalah untuk belajar diri sendiri, mempengaruhi sikap, perilaku, dan member bantuan kepada orang lain. Manfaat komunikasi antarpribadi dapat menjalin hubungan yang positif dan menghindari persepsi negatif antara pustakawan dengan pemustaka dan antar sesama pustakawan. Komunikasi antarpribadi yang efektif dapat terbentuk melalui lima faktor yaitu: keterbukaan (openness), empati (empathy), dukungan (supportiveness), rasapositif (positiveness), dan kesetaraan (equality). Pustakawan harus dapat menunjukkan sikap sebagai penyaji informasi dan membantu para pemustaka. Sebagai pustakawan harus menghindari persepsi pustakawan sebagai pengawas ruang tetapi harus memulai berkomunikasi dengan pemustaka dengan sikap yang positif, bersedia menyapa, dan siap membantu..

A. Pendahuluan

Kemampuan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki seorang manusia, sehingga orang sering beranggapan bahwa kemampuan berkomunikasi merupakan keterampilan yang dimiliki oleh seorang manusia seiring dengan pertumbuhan baik fisik maupun mentalnya. Komunikasi merupakan aktivitas sehari-hari yang paling banyak dilakukan oleh manusia dengan manusia lain mulai bangun tidur sampai akan tidur lagi, baik komunikasi dengan teman, relasi, atau orang-orang yang menjadi obyek dalam pekerjaannya sesuai dengan profesi masing-masing. Salah satu profesi yang sebagian

* Corresponding Author: daryono@unib.ac.id, Perpustakaan Universitas Bengkulu

besar aktivitasnya berhadapan langsung dan berkomunikasi dengan orang lain adalah pustakawan. Seorang pustakawan yang bertanggungjawab untuk menyediakan akses informasi kepada para pencari informasi atau pengunjung perpustakaan, maka pustakawan dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik dan efektif. Luthfiani Makarim dalam hasil penelitian menyatakan bahwa salah satu kriteria pustakawan yang diidamkan pengunjung perpustakaan, khususnya Perpustakaan Nasional Republik Indonesia adalah memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik serta kepribadian yang matang sehingga mampu membangun hubungan positif dengan orang lain, dalam hal ini adalah pemustaka [1]

Seorang pustakawan sebagai pelayan kebutuhan jasa informasi yang dibutuhkan oleh para pemustaka atau pengunjung perpustakaan sudah barang tentu harus melukan komunikasi baik komunikasi antarpribadi maupun komunikasi organisasi dalam memberikan layanan. Keberadaan perpustakaan di lingkungan pendidikan merupakan sarana penunjang penting bagi terselenggaranya proses pembelajaran di lembaga tersebut. Terlebih di lingkungan perguruan tinggi sebagai salah satu penunjang dalam Tri Dharma Perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat.

Sesuai dengan lembaga induknya yaitu Kementerian Riset Teknologi, dan Pendidikan Tinggi maka perguruan tinggi bukan saja sebagai proses pembelajaran mahasiswa dan dosen saja, akan tetapi juga berfungsi sebagai pengembag ilmu dan teknologi yang bermanfaat untuk kemanusiaan. Salah satu komponen penting dalam perpustakaan adalah pustakawan yang sangat diperlukan untuk meberikan pelayanan kepada pemustaka sampai mampu memberikan kepuasan terhadap pemustaka. Namun keadaan yang banyak dijumpai menunjukkan bahwa pustakawan masih banyak yang belum memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Ada suatu stigma yang menyatakan bahwa pustakawan adalah orang-orang yang berkaca mata tebal, judes dan tidak senang dengan keributan dalam perpustakaan. Stigma tersebut tentu saja harus dihilangkan oleh pustakawan dengan cara mempelajari bagaimana cara berkomunikasi yang baik.

Perpustakaan sebagai salah satu sumber informasi harus mampu menyediakan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Perpustakaan memiliki peranan dan fungsi terhadap kemajuan pengetahuan masyarakat melalui pelayanan yang ada di perpustakaan disamping komponen-komponen pendukung lainnya. Pelayanan perpustakaan merupakan ujung tombak dan sebagai tolak ukur keberhasilan dari kegiatan-kegiatan yang ada di perpustakaan karena dalam pelayanan perpustakaan dapat terlihat sejauh mana perpustakaan tersebut dapat melaksanakan fungsi-fungsinya. Ada lima fungsi perpustakaan

yaitu: fungsi simpan saji karya, fungsi pusat sumber daya manusia, fungsi pusat belajar dan penelitian, fungsi rekreasi, dan fungsi pengembangan kultural [2]

B. Tinjauan Pustaka

B.1 Komunikasi secara umum

Komunikasi dalam bahasa Inggris *communication*, berarti sama atau memiliki makna pengertian bersama. Komunikasi sebagai suatu proses pengiriman atau penyampaian pesan baik verbal (dengan kata-kata) maupun nonverbal (dengan gerakan) oleh seseorang kepada orang lain untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik langsung maupun tidak langsung. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995) komunikasi diartikan sebagai "pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami". Pawito dan C Sardjono (1994:12) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses dengan mana suatu pesan dipindahkan atau dioperkan (lewat suatu saluran) dari suatu sumber kepada penerima dengan maksud mengubah perilaku, perubahan dalam pengetahuan, dan sikap. Sedikitnya terdapat empat unsur utama dalam model komunikasi yaitu sumber (*source*), pesan (*message*), saluran (*channel*) dan penerima (*receiver*).

B.2 Komunikasi AntarPribadi (Interpersonal)

Secara kontekstual komunikasi antarpribadi digunakan sebagai alat komunikasi antara dua individu atau sedikit individu yang mana saling berinteraksi antar kedua belah pihak sehingga yang dikomunikasikan dapat dimengerti dan dilaksanakan. Komunikasi antarpribadi mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi para ahli, diantaranya adalah yang dikemukakan oleh DeVito menyatakan: "*interpersonal communication is defined as communication that takes place between two persons who have a clearly established relationship; the people are in some way connected.*" [3]. Menurut DeVito komunikasi antarpribadi (*interpersonal*) adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang terhubung dengan beberapa cara. Jadi komunikasi antarpribadi misalnya komunikasi yang terjadi antara dokter dengan pasien, penjual dengan pembeli, pustakawan dengan pemustaka dan sebagainya.

Menurut Mulyana [4] komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain

secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Dari definisi di atas maka dapat dikemukakan pengertian yang sederhana, bahwa komunikasi antarpribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antar pustakawan dengan pemustaka dalam transaksi layanan pemustaka baik secara langsung maupun tidak langsung.

C. Pembahasan

C.1 Tujuan komunikasi antarpribadi pustakawan

Komunikasi antar pribadi memiliki beberapa tujuan sesuai dengan yang dikemukakan oleh De Vito “The five major purposes of interpersonal communication are to learn about self, others, and the world; to relate to others and to form relationship; to influence or control the attitudes and behaviours of others; to play or enjoy oneself; to help others.”[5]. Tujuan komunikasi antarpribadi menurut De Vito adalah untuk belajar diri sendiri, tentang orang lain, dan bahkan belajar tentang dunia. Belajar diri sendiri artinya sebagai pustakawan sebelum memberikan pelayanan harus mengetahui kepribadian diri sendiri terlebih dahulu bahwa sebagai pustakawan mempunyai kewajiban untuk memberi pelayanan informasi kepada pemustaka sebaik-baiknya dan pustakawan harus siap membantu kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka. Sedangkan mengetahui orang lain sebagai pustakawan juga harus memahami sedikit banyak kepribadian pemustaka yang akan dilayani terlebih di sebuah perguruan tinggi dimana pemustakanya sangat heterogen baik mahasiswa, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan.

Komunikasi antarpribadi yang dilakukan pustakawan dengan pemustaka, maka kita dapat mengetahui siapa mereka dan juga dapat mengetahui bagaimana pendapat mereka tentang pustakawan dan perpustakaan, sehingga kitapun menjadi tahu seperti apa kita. Semakin banyak pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka, maka kita semakin banyak mengenal orang dan kita juga semakin mengenal diri kita sendiri. Seterusnya semakin banyak pustakawan berkenalan dengan pemustaka maka semakin banyak pengetahuan kita tentang lingkungan di sekitar kita dan bahkan tentang dunia.

Tujuan komunikasi antarpribadi yang kedua untuk memengaruhi sikap dan perilaku orang lain. Dalam hal ini kegiatan komunikasi antarpribadi pustakawan ditujukan untuk memengaruhi agar pemustaka memiliki sikap, pendapat dan atau perilaku yang sesuai dengan kehendak pustakawan berdasarkan ketentuan yang diberlakukan. Tujuan komunikasi antarpribadi yang ketiga adalah untuk membantu orang lain. Sebagai contoh

ketika seorang pemustaka berkonsultasi dengan seorang pustakawan, atau kita yang mendengarkan seorang pemustaka yang mengeluhkan sesuatu. Komunikasi antarpribadi yang demikian merupakan bentuk komunikasi bertujuan untuk menolong orang lain memecahkan masalah yang dihadapinya dengan bertukar pikiran.

Selain tujuan seperti yang telah dikemukakan di atas komunikasi antarpribadi juga memiliki beberapa manfaat. Manfaat pertama dapat menjalin hubungan yang baik dan positif antara pustakawan dan para pemustaka yang sedang berkunjung ke perpustakaan. Manfaat kedua komunikasi antarpribadi dapat berguna juga untuk menjalin hubungan yang baik antar pustakawan serta dapat menghindari konflik yang mungkin terjadi antara pustakawan. Manfaat ketiga komunikasi antarpribadi dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan dan bermasyarakat diantara pihak-pihak yang melakukan komunikasi. Jika pustakawan melakukan komunikasi antarpribadi dengan pemustaka dengan baik maka pustakawan akan terhindar dari persepsi yang negatif seperti pustakawan judes, tidak ramah, pendiam, tidak suka keributan dan lain-lain sehingga para pemustaka merasa senang dengan pelayanan yang tepat dan ramah

C.2 Menciptakan komunikasi antarpribadi pustakawan yang efektif

Jika dilihat dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi maka aktivitas komunikasi yang dilakukan di perpustakaan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal merupakan komunikasi yang dilakukan antara pustakawan dengan pustakawan, anatar pustakawan dengan pimpinan. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi dengan pihak luar perpustakaan seperti dengan media masa, pihak-pihak yang berkepentingan dengan perpustakaan termasuk komunikasi dengan pemustaka atau pengunjung perpustakaan dan lain-lain. Perpustakaan perlu mengelola komunikasi baik internal maupun eksternal dengan baik untuk menciptakan suasana yang kondusif di perpustakaan.

Pemustaka adalah orang-orang yang datang ke perpustakaan dengan tujuan dan harapan ingin memperoleh informasi apa yang kehendaki dengan cepat, tepat dan menyenangkan. Oleh karena itu pustakawan yang petugas pada bagian layanan pemustaka diharapkan menguasai teknik komunikasi antarpribadi yang sederhana dan efektif, yang akan menimbulkan saling pengertian dan saling menguntungkan antara pustakawan dengan pemustaka. Dalam komunikasi yang paling penting adalah terjadinya hubungan yang serasi dan harmonis serta saling pengertian. Berkomunikasi dengan orang lain sebaiknya kita mulai

belajar mengenali *mood* orang yang kita ajak berkomunikasi, memiliki keahlian berkomunikasi, bersikap jujur, tidak pandang bulu, bersedia mendengar orang lain, dan bersedia mengakui kekurangan diri sendiri, serta bersedia membantu. Komunikasi yang efektif adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan untuk memberi kepuasan pemustaka, sehingga penunjang perpustakaan bias lebih meningkat.

DeVito yang dikutip oleh Komariah [6] memandang komunikasi antarpribadi yang efektif berdasarkan *humanistic model* dan *pragmatic model*. *Humanistic model (soft approach)* menunjukkan bahwa kualitas komunikasi antarpribadi yang efektif ditentukan oleh 5 faktor yaitu:

- a. Keterbukaan (*openness*) yaitu kemampuan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima dalam menghadapi komunikasi antarpribadi. Tiga aspek keterbukaan dalam komunikasi antar pribadi yaitu: (1) komunikator (pustakawan) harus terbuka kepada komunikannya (pemustaka). Misalnya pustakawan memperkenalkan diri dan menawarkan kepada pemustaka untuk menanyakan apa yang dibutuhkan pemustaka. (2) Mengacu pada kesediaan komunikator (pustakawan) untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang dari komunikan (pemustaka). Apabila ada pengunjung perpustakaan yang diam dan tidak tanggap merupakan maka pustakawan harus memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap pengunjung tersebut. (3) Kepemilikan perasaan dan pikiran dimana komunikator (pustakawan) mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan bertanggung jawab terhadap ucapannya dan pesan yang diberikan kepada komunikan (pemustaka).
- b. Empati (*empathy*) maksudnya adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu keadaan tertentu. Jika dikaitkan dengan layanan di perpustakaan dimana pustakawan mengetahui kesusahan atau kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan.
- c. Dukungan (*supportiveness*) merupakan hubungan antar pribadi yang efektif bilamana terdapat sikap mendukung. Individu memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluasi, spontan bukan strategik, artinya sudah menjadi kepribadian seorang pustakawan secara spontan untuk membantu pemustaka.
- d. Rasapositif (*positiveness*) yaitu seorang pustakawan harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong para pengunjung perpustakaan lebih aktif

berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi yang kondusif agar interaksi antara pustakawan dengan pemustaka menjadi lebih efektif.

Kesetaraan (*equality*) maksudnya adalah penerimaan dan persetujuan terhadap orang lain yang menjadi lawan bicara. Harus disadari bahwa semua orang bernilai dan memiliki sesuatu yang penting yang bisa diberikan pada orang lain. Kesetaraan dalam komunikasi antarpribadi harus ditunjukkan dalam proses pergantian peran sebagai pembicara dan pendengar. Jika dihubungkan dengan layanan perpustakaan adalah proses pergantian peran pustakawan dengan pemustaka, yaitu pustakawan merubah diri seakan-akan menjadi pemustaka

C.3 Peran pustakawan dalam komunikasi antarpribadi

Sebuah perpustakaan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka maka sudah menjadi tugas pustakawan untuk menyediakan sumber-sumber informasi tersebut di perpustakaan. Secara umum fungsi perpustakaan adalah berfungsi sebagai sarana simpan karya manusia, fungsi informasi dimana pengunjung bisa mendapatkan kebutuhan informasi melalui koleksi yang tersedia di perpustakaan, fungsi rekreasi dimana pengunjung yang datang ke perpustakaan bisa mendapatkan hiburan dari bahan perpustakaan yang sifatnya untuk hiburan, fungsi pendidikan dimana perpustakaan merupakan sarana pendidikan non formal dan informal, dan fungsi kultural, dimana perpustakaan merupakan tempat untuk mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya bangsa. Kelima fungsi tersebut merupakan tugas pokok atau kewajiban sebagai pustakawan, dan tidak akan terlaksana tanpa kehadiran pustakawan. Pustakawanlah yang akan merealisasikan kelima fungsi perpustakaan yang ada kepada pemustaka karena tanpa pustakawan, perpustakaan hanya menjadi pusat dokumentasi atau gudang. Tugas pokok pustakawan adalah melayani pemustaka dengan berbagai karakteristiknya sehingga pustakawan dituntut untuk mengenal komunikasi antarpribadi. Menurut Untari [7] Komunikasi antarpribadi dapat membantu pustakawan untuk mengenali sifat pemustaka, sehingga pustakawan dapat menghindari terjadinya kegagalan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Sapril [8] baik buruknya suasana perpustakaan tercermin melalui komunikasi langsung antara pustakawan dan pemustaka karena pustakawan adalah pelaku langsung kegiatan pelayanan, sehingga kualitas pustakawan akan berpengaruh pada kualitas layanan perpustakaan. Salah satu unsur pelayanan yang baik terhadap pemustaka yang berkunjung

ke perpustakaan adalah kemampuan berkomunikasi antar pribadi pustakawannya. Oleh karena itu komunikasi antarpribadi sangat menentukan peran pelayanan pustakawan, karena dalam melaksanakan tugasnya pustakawan akan melakukan komunikasi langsung dengan para pemustaka. Keterampilan pustakawan dalam melakukan komunikasi antarpribadi akan menentukan keberhasilan pustakawan tersebut dalam melaksanakan tugasnya.

Pustakawan harus dapat menunjukkan sikap bahwa pustakawan siap menyajikan dan membantu para pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Pustakawan harus berusaha dan menghindari bahwa pustakawan itu bukan seorang pengawas ruang baca dan menghindari larangan-larangan yang tidak terlalu penting kepada para pengunjung. Pustakawan harus memulai berkomunikasi dengan para pengunjung perpustakaan dengan sikap yang positif bersedia menyapa pengunjung dengan kata-kata yang baik disertai dengan senyuman yang manis. Dengan demikian maka para pengunjung yang datang ke perpustakaan merasa dihargai dan sebaliknya mereka juga akan menghargai pustakawan.

Pustakawan yang mampu melakukan komunikasi antarpribadi yang baik maka dapat membuat pemustaka merasa nyaman dan memiliki pengalaman yang baik di perpustakaan sehingga dengan senang hati mereka akan menceritakan pengalaman baiknya tersebut kepada teman-temannya. Menurut Andayani dan Afiatin [9]. Pada kenyataannya, seringkali kegiatan komunikasi antarpribadi diabaikan dan dianggap kurang penting oleh pustakawan. Pustakawan menganggap bahwa pada saat pemustaka datang ke perpustakaan, pemustaka hanya membutuhkan pelayanan yang baik dan menyenangkan dari pustakawan, tidak lebih dari itu. Padahal selain melakukan kegiatan di perpustakaan, pemustaka juga ingin mendengarkan keluhan dan harapannya terhadap pustakawan, yang mana hal tersebut dapat diketahui oleh pustakawan melalui kegiatan komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh pustakawan dengan pemustaka

Watzlawick, Beavin, dan Jackson dalam Surbakti [10] mengemukakan lima aksioma dasar mengenai komunikasi antarpribadi yaitu:

- a. Pustakawan tidak bisa berkomunikasi, karena pada saat berkomunikasi pustakawan akan senantiasa mempengaruhi persepsi pemustaka.
- b. Setiap percakapan betapapun singkatnya meliputi dua pesan, yaitu sebuah pesan isi dan sebuah pesan hubungan. Bila pustakawan dan pemustaka saling berinteraksi melalui suatu kegiatan komunikasi, masing-masing akan mengaitkan informasi pada yang lain dan secara bersamaan, masing-masing juga akan membalas informasi tersebut pada tingkat yang lebih tinggi.

- c. Interaksi dalam berkomunikasi selalu diorganisasikan ke dalam pola-pola yang mempunyai arti oleh para komunikator yaitu pustakawan, yang disebut dengan pengelompokan.
- d. Dalam berkomunikasi, baik pustakawan dan pemustaka cenderung akan menggunakan kode-kode digital (bahasa) dan kode-kode analog (seperti: ekspresi wajah, atau emosi dalam suara). Meskipun kode-kode digital dan analog berada satu sama lain, keduanya digunakan bersama-sama dan tidak dapat dipisahkan dalam suatu komunikasi antarpribadi yang sedang berlangsung
- e. Komunikasi antarpribadi berhubungan dengan pencocokan ataupun pengkaitan pesan-pesan dalam suatu interaksi

D. Penutup

Perpustakaan merupakan suatu institusi yang menyediakan jasa layanan informasi dalam bentuk bahan perpustakaan kepada pengunjung yang datang maka harus mampu menyediakan informasi-informasi relevan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Agar dapat memberikan layanan jasa di perpustakaan dengan baik maka dituntut adanya pustakawan yang berkualitas. Pustakawan yang berkualitas ditentukan oleh faktor latar belakang pendidikannya, kepribadiannya, dan yang tidak kalah pentingnya adalah kemampuan pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka. Kemampuan berkomunikasi dalam hal ini selain berkomunikasi verbal juga mempunyai kemampuan komunikasi antarpribadi kepada pustakawan. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara dua orang, dan terjadi secara langsung. Kemampuan berkomunikasi antarpribadi pustakawan dalam memberikan layanan jasa di perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting karena aktivitas pustakawan selalu berhadapan langsung dengan para pemustaka yang akan mencari informasi. Oleh karena itu pustakawan harus memiliki keterampilan komunikasi antarpribadi yang baik dan efektif.

Terciptanya komunikasi antar pribadi yang baik dan efektif adalah adanya hubungan yang baik antara komunikator dengan komunikan dalam hal ini pustakawan dan pemustaka. Terbangunnya komunikasi antar pribadi yang baik dan efektif dapat menghindari suasana yang tidak sehat di lingkungan perpustakaan. Sebaliknya suasana di lingkungan perpustakaan yang baik dan kondusif akan menjadikan suasana menjadi sejuk dan nyaman baik bagi pustakawan maupun pemustakanya, maka salah satu kunci keberhasilan bagi seorang pustakawan adalah membangun komunikasi antarpribadi yang baik dan efektif

E. Daftar Pustaka

- [1] L. Makarim, Pustakawan Idaman Pemakainya sebuah studi di Perpustakaan Nasional RI, *Media Pustakawan*. 13 (2006) 11–18.
- [2] W. Suwarno, *Perpustakaan dan Buku: Wacana Penulisan dan Penerbitan*, Ar-Rozz, Yogyakarta, 2011.
- [3] J.A. DeVito, *The Interpersonal Communication Book 6th, 6th ed.*, Harper Collins, New York, n.d.
- [4] D. Mulyana, *Ilmu Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2002.
- [5] J.A. DeVito, *The Interpersonal Communication Book 6th*, Harper Collins, New York, 2005.
- [6] N. Komariah, Keterampilan komunikasi interpersonal bagi pustakawan, *Makalah*. (2009).
- [7] D. Untari, Peranan Komunikasi antarpribadi bagi pustakawan, (2013). <http://u.lipi.go.id>.
- [8] Sapril, Komunikasi Interpersonal Pustakawan, *Jurnal Iqra'*. 05 (2011).
- [9] B. Andayan, T. Afiatin, Konsep Diri, Harga Diri dan Kepercayaan Diri Remaja, *Jurnal Psikologi*. 2 (1996) 23–30.
- [10] N. Subakti, Pengaruh Kredibilitas Pegawai dalam Komunikasi Interpersonal Terhadap Sikap Nasabah pada Perusahaan, *Jurnal Administrasi Bisnis*. 4 (2008) 1–13.