

# Pelatihan Komunikasi Interpersonal pada Pengelola Perpustakaan Sekolah di SMPN 3 Jati Agung Lampung Selatan

Puspandari Setyowati Sugiyanto<sup>1\*</sup>, Bangun Suharti<sup>2</sup>, Sugiyanta<sup>3</sup>, & Ermirullyta Harda Ninggar<sup>4\*</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Lampung

\*Jl. Soemantri Brodjonegoro No 1, Kampus FISIP, Rajabasa, Bandar Lampung, Indonesia

\*Korespondensi: [puspandari.setyowati@fisip.unila.ac.id](mailto:puspandari.setyowati@fisip.unila.ac.id)

## Abstrak

Kegiatan komunikasi interpersonal merupakan kegiatan sehari-hari yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Sejak bangun tidur dipagi hari sampai tidur lagi di larut malam. Sebagian besar dari waktu kita digunakan untuk berkomunikasi dengan orang lain. Kemampuan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki manusia. Oleh karena itu kemampuan berkomunikasi dalam hal ini komunikasi interpersonal merupakan kemampuan yang paling dasar sehingga orang sering berasumsi bahwa kemampuan berkomunikasi merupakan keterampilan yang bisa dimiliki dengan sendirinya. Tujuan kegiatan ini meningkatkan pengetahuan pustakawan mengenai pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan, meningkatkan kemampuan pustakawan dalam mendengarkan secara efektif, meningkatkan kemampuan pustakawan dalam berbicara secara efektif. Metode kegiatan penyuluhan ini menggunakan ceramah dan praktek berkomunikasi efektif. Sebelum dilaksanakan penyuluhan, dilakukan pra test melalui pertanyaan secara tertulis dan setelah penyuluhan dilakukan post test melalui pertanyaan secara tertulis pada Pengelola Perpustakaan SMP Negeri 3 Jati Agung Lampung Selatan. Hasil dari kegiatan penyuluhan ini adalah peserta telah mendapatkan keterampilan tentang pelayanan prima melalui referensi umum, tetapi masih diperlukan pendampingan tentang hal ini, disamping itu perlu ditindaklanjuti dengan program-program penguatan dari pihak pimpinan sekolah.

*Kata kunci: komunikasi interpersonal, komunikasi efektif*

## 1. ANALISIS SITUASI

Kegiatan komunikasi interpersonal merupakan kegiatan sehari-hari yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Sejak bangun tidur dipagi hari sampai tidur lagi di larut malam. Sebagian besar dari waktu kita digunakan untuk berkomunikasi dengan orang lain. Kemampuan berkomunikasi merupakan suatu kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki manusia. Oleh karena itu kemampuan berkomunikasi dalam hal ini komunikasi interpersonal

merupakan kemampuan yang paling dasar sehingga orang sering berasumsi bahwa kemampuan berkomunikasi merupakan keterampilan yang bisa dimiliki dengan sendirinya. Dengan demikian orang sering beranggapan bahwa tidak perlu secara khusus belajar bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif. Akan tetapi dalam kehidupan sehari-hari kita sering mengalami perbedaan pendapat, ketidaknyamanan, kesalahpahaman atau bahkan terjadi konflik yang disebabkan komunikasi yang salah dan tidak efektif.

Menghadapi situasi seperti di atas, manusia baru akan menyadari bahwa diperlukan pengetahuan mengenai bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif. Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh manusia agar dapat menjalani semua aktivitasnya dengan lancar. Terutama ketika seseorang melakukan aktivitas dalam situasi yang formal, misal dalam lingkungan kerja. Lebih penting lagi ketika aktivitas kerja seseorang adalah berhadapan langsung dengan orang lain dimana sebagian besar kegiatannya merupakan kegiatan komunikasi interpersonal.

Salah satu contoh profesi yang sebagian besar aktivitasnya berhadapan langsung dan berkomunikasi dengan orang lain adalah profesi pustakawan. Sebagai seorang profesional yang bertanggungjawab untuk menyediakan akses yang seluas-luasnya pada pemustaka, pustakawan dituntut untuk mampu berkomunikasi interpersonal dengan baik dan efektif agar kepuasan pemustaka bisa terpenuhi. Sebagaimana yang dikemukakan dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Luthfiani Makarim (2006), menyatakan bahwa salah satu kriteria pustakawan yang diidamkan pemustaka, khususnya perpustakaan Nasional RI adalah "memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik serta kepribadian yang matang sehingga mampu membangun hubungan positif dengan orang lain/pemustaka (Makarim, 2006:16). Namun fakta yang masih banyak dijumpai di lapangan menunjukkan bahwa pustakawan banyak yang belum memiliki kemampuan berkomunikasi interpersonal.

Akibat kurangnya kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif bagi pustakawana menimbulkan stigma negatif dikalangan masyarakat. Sosok pustakawan dimata masyarakat luas adalah sosok yang berkacamata tebal menggantung, dahi mengerut, old fashion/kuno, galak dan judes dan sebagainya. Stigma tersebut tentu saja harus dihilangkan oleh para pustakawan yang bersangkutan. Salah satu cara yang bisa dilakukan untuk menghilangkan image negatif adalah dengan mempelajari bagaimana cara berkomunikasi interpersonal yang efektif. Dengan mempelajari komunikasi interpersonal yang efektif para pustakawan dapat mengetahui bagaimana menjadi penyampai pesan yang efektif,

menjadi penerima atau pendengar yang efektif, sekaligus bagaimana menjadi pribadi yang menarik.

Dengan pengetahuan dan ketrampilan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif dapat menjadikan pustakawan yang professional serta dapat memberikan layanan prima (*excellent service*) pada pemustaka serta bisa merubah stigma negatif menjadi positif. Dari paparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa begitu pentingnya kemampuan komunikasi interpersonal bagi seorang pustakawan yang notabene adalah pelayan publik sebagai penyedia jasa. Oleh karena itu, perlu diadakannya pelatihan peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal bagi pustakawan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka menjadi lebih baik, merubah citra negatif menjadi citra positif serta dapat memenuhi kepuasan dari pemustaka.

Seperti yang telah diuraikan di atas, masalah yang dapat diidentifikasi adalah masih minimnya keterampilan komunikasi interpersonal pada pustakawan sehingga belum bisa memberikan pelayanan yang baik serta belum bisa memberikan kepuasan pemustaka. Selain itu, dengan kurangnya keterampilan komunikasi interpersonal menimbulkan image atau stigma negatif yang dilekatkan sebagian masyarakat terhadap profesi pustakawan. Sesuai dengan uraian di atas, maka tujuan dari kegiatan ini adalah melatih ketrampilan komunikasi interpersonal yang efektif bagi pustakawan/pengelola perpustakaan di perpustakaan SMPN 3 Jati Agung Lampung Selatan. Sehingga, pengelola perpustakaan dapat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka melalui :

- a. Meningkatkan pengetahuan pustakawan mengenai pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan.
- b. Meningkatkan kemampuan pustakawan dalam mendengarkan secara efektif.
- c. Meningkatkan kemampuan pustakawan dalam berbicara secara efektif.

Setelah kegiatan ini dilaksanakan, maka diharapkan para pustakawan atau pengelola perpustakaan memiliki ketrampilan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif sehingga bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pemustaka, dapat memberikan kepuasan terhadap pemustaka serta bisa merubah stigma negatif yang melekat disebagian besar masyarakat terhadap sosok pustakawan. Dengan begitu diharapkan juga pandangan masyarakat terhadap perpustakaan juga akan menjadi lebih positif dan tidak memandang sebelah mata terhadap profesi pustakawan.

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Pelatihan ini akan diberikan kepada para guru di SMP Negeri 3 Jati Agung Lampung Selatan. Penting bagi para pengelola perpustakaan untuk memiliki keterampilan dalam berkomunikasi secara interpersonal ini karena masih minimnya keterampilan komunikasi interpersonal pada pustakawan sehingga belum bisa memberikan pelayanan yang baik serta belum bisa memberikan kepuasan pemustaka. Selain itu, dengan kurangnya keterampilan komunikasi interpersonal menimbulkan image atau stigma negatif yang dilekatkan sebagian masyarakat terhadap profesi pustakawan. Sedangkan yang menjadi sasaran pelatihan dalam kegiatan pengabdian adalah pengelola perpustakaan SMP Negeri 3 Jati Agung Lampung Selatan serta para tendik sebanyak 30 orang dengan rincian 8 orang tenaga perpustakaan dan 22 tenaga pendidik dan guru. Dengan demikian, metode yang digunakan dalam kegiatan pelatihan ini adalah :

- a. Tim menyampaikan materi yang telah disiapkan dengan metode ceramah dan peserta mendengarkan serta menyimak materi yang diberikan.
- b. Setelah tim memberikan ceramah untuk memperdalam materi yang telah disampaikan, dilanjutkan dengan pelatihan secara langsung bagaimana cara melakukan komunikasi interpersonal yang efektif.

## **3. PELAKSANAAN DAN HASIL**

Kegiatan ini dilakukan melalui Pre-test dan Post test. Hal ini dilakukan untuk menilai kemampuan para peserta workshop. Pre-test dilakukan sebelum workshop dilakukan untuk mengukur wawasan/pemahaman dan penguasaan/ketrampilan yang telah dimiliki para peserta sebelum materi disampaikan oleh tim pengabdian. Sedangkan Post test dilakukan setelah workshop selesai dijalankan untuk mengukur sejauhmana keberhasilan workshop ini berkaitan dengan peningkatan pemahaman dan keterampilan/skill para peserta. Post test ini sekaligus menjadi gambaran efektivitas pendampingan dilakukan.

**Tabel 1. Hasil Perhitungan Pre Test dan Post Test**

No	Nama Peserta	Nilai Pre Test	Nilai Post Test	Peningkatan
1	Hadrawan	50	75	25
2	Ibrohim	50	80	30
3	Akbar Nur	55	80	25
4	Ibnu Munzir	45	80	35
5	Aprizal Bagus	50	95	45
6	Agus Warsono	40	75	35
7	Sri Maumudan	70	95	25
8	Muhidin	55	95	40
9	Sukarlin	60	95	35
10	Baharudin	60	80	20
11	Nabila Safira	75	90	15
12	Djawir Nur	60	95	35
13	Akbar Sanjaya	55	75	20
14	Juarlim	50	80	30
15	Gilang Galuh	50	95	45
16	Suryadin	70	90	20
17	Muhammad Lutfie	65	85	20
18	Satman	55	75	20
19	Marsinan	40	75	35
20	Sumarjoko	45	75	30
21	Supriyadi	45	80	35
22	Daud Sudjatmiko	45	85	40
23	Joko Sudibyoy	50	80	30
24	Haryati	40	75	35
25	Evi Rosmala	65	100	35
26	Rindi Eka	60	95	35
27	Nurlela	50	80	30
28	Gufron S.	55	80	25
29	Hi Djoko SR	45	75	30
30	Watiman	60	90	30

Sumber: Hasil pengabdian, 2023.

**Tabel 2. Distribusi Nilai dan Persentase Hasil Pre Test dan Post Test Pendampingan**

Distribusi	Pre Test	Post Test
40-50	15	0
51-60	10	0
61-70	4	0
71-80	1	17
81-90	0	5
91-100	0	8

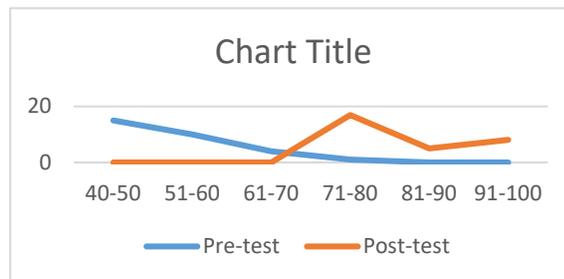
Sumber: Hasil pengabdian, 2023.

**Tabel 3. Distribusi Nilai dan Persentase Hasil Pre Test dan Post Test Pendampingan**

Distribusi	Peningkatan
10-25	10
26-50	20
51-75	0
76-100	0

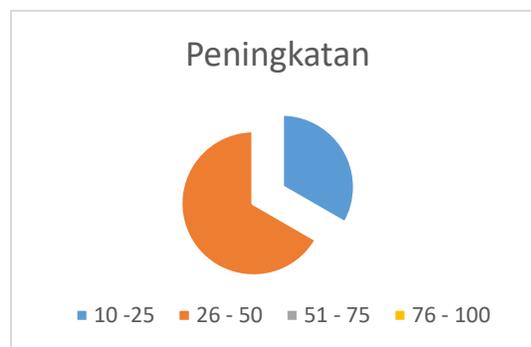
Sumber: Hasil pengabdian, 2023.

**Grafik 1. Distribusi Hasil Pre Test dan Post Test Peserta Pendampingan**



Sumber: Hasil pengabdian, 2023.

**Grafik 2. Peningkatan Hasil Pendampingan**



Sumber: Hasil pengabdian, 2023.

Usaha peningkatan pengetahuan dan kemampuan mengenai keterampilan komunikasi interpersonal para tenaga perpustakaan, tenaga pendidik dan guru di SMP Negeri 3 Jati Agung telah mencapai target sesuai yang direncanakan. Hal ini ditunjukkan dari hasil peningkatan nilai post-test dibandingkan dengan nilai pre-test. Peningkatan terendah sebanyak 10 peserta (33%), berikutnya peningkatan tertinggi sebanyak 20 peserta (67%). Dari data di atas menunjukkan bahwa terjadi kenaikan yang cukup signifikan, dimana pada nilai dasarnya (pre test) terdapat 15 peserta dengan nilai kisaran mulai dari 40 dan 10 peserta dengan nilai kisaran 51 menjadi di atas 71 ketika post test. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa, peserta telah mendapatkan keterampilan tentang pelayanan prima melalui referensi umum, tetapi masih diperlukan pendampingan tentang hal ini,

#### **4. PENUTUP**

Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk melatih ketrampilan komunikasi interpersonal yang efektif bagi pustakawan/pengelola perpustakaan di perpustakaan SMPN 3 Jati Agung Lampung Selatan. Sehingga, pengelola perpustakaan dapat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka melalui :

- a. Meningkatkan pengetahuan pustakawan mengenai pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan.
- b. Meningkatkan kemampuan pustakawan dalam mendengarkan secara efektif.
- c. Meningkatkan kemampuan pustakawan dalam berbicara secara efektif.

Setelah kegiatan ini dilaksanakan, maka diharapkan para pustakawan atau pengelola perpustakaan memiliki ketrampilan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif sehingga bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pemustaka, dapat memberikan kepuasan terhadap pemustaka serta bisa merubah stigma negatif yang melekat disebagian besar masyarakat terhadap sosok pustakawan. Dengan begitu diharapkan juga pandangan masyarakat terhadap perpustakaan juga akan menjadi lebih positif dan tidak memandang sebelah mata terhadap profesi pustakawan.

#### **5. DAFTAR PUSTAKA**

- DeVito, J. A. (1992). *The Interpersonal Communication Book (6th ed)*. New York: Harper Collins.
- Hartono, M. (2016). Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pengunjung Perpustakaan Kota Samarinda. *ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id*, diakses pada 29 April 2017.

- Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.
- Makarim, L. (2006). Pustakawan Idaman Pemakainya: Sebuah Studi Di Perpustakaan Nasional RI. *Media Pustakawan: Media Komunikasi Antar Pustakawan*, 13(3&4), 11 – 18.
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sari, A. A. (2015). Peran Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan Anggota Perpustakaan Ganesa. *Jurnal IKON*, 1(2) , 1-9.
- Sulistyo, B.. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Suroto. (2012). *Komunikasi Interpersonal: Bahan Ajar Diklat Kepala Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.