



PERAN PUSTAKAWAN DALAM MEMBANGUN KOMUNIKASI INTERPERSONAL EFEKTIF PADA LAYANAN TANDON DI PERPUSTAKAAN IAIN KUDUS (KAJIAN PERSPEKTIF JOSEPH A. DEVITO)

Radiya Wira Buwana¹

¹UIN Sunan Kudus, Indonesia

Paper Type :

Research Paper

ABSTRACT

Background of the Study: Effective interpersonal communication between librarians and users is one of the factors that support the creation of excellent library services

Objectives: This research was aimed to examine the role of librarians in building the effective interpersonal communication in the reserve collection service at the IAIN Kudus Library

Method: This study was conducted using a qualitative descriptive research method. The data collection method used in this study was using the interview method, observation, and literature study. The data obtained in this study were then analyzed using the theory of effective interpersonal communication from Joseph A. DeVito

Finding: The results of this study indicate that the role played by librarians in building effective interpersonal communication is to provide complete service information, provide motivation to users, provide services regardless of social and physical status, give praise to users, position themselves as partners, always be there when needed by users, and be able to accept suggestions and criticism from users. The results of the study indicate that the role played by librarians has fulfilled the five elements of effective interpersonal communication from Joseph A. DeVito. The five elements are elements of openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality

Conclusion: From the results of this study, it can be concluded that librarians in the reserve collection service at the IAIN Kudus Library are able to build effective interpersonal communication with the users they serve

Keywords: Interpersonal Communication; Reserve collection Services; Librarian

Article History

Received : 15 - 07 - 2025

Revised : 19 - 11 - 2025

Accepted : 25 - 11 - 2025

Please Cite this Article in APA Style:

Buwana, R. W. (2025). Peran pustakawan dalam membangun komunikasi interpersonal efektif pada layanan tandon di Perpustakaan IAIN Kudus. *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*, 17(2), 107–122. <https://doi.org/10.37108/shaut.v17i2.2357>

Please Cite this Article in MLA:

Buwana, Radiya Wira. "Peran Pustakawan Dalam Membangun Komunikasi Interpersonal Efektif Pada Layanan Tandon Di Perpustakaan IAIN Kudus." *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*, vol. 17, no. 2, 2025, pp. 107–122, <https://doi.org/10.37108/shaut.v17i2.2357>.

Please Cite this Article in Chicago Style:

Buwana, Radiya Wira. 2025. "Peran Pustakawan Dalam Membangun Komunikasi Interpersonal Efektif Pada Layanan Tandon Di Perpustakaan IAIN Kudus." *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi* 17, no. 2: 107–122. <https://doi.org/10.37108/shaut.v17i2.2357>

Author Correspondence : Radiya Wira Buwana (radiyawira@gmail.com)

Copyright © 2025 | Available online at : <https://www.rjfahuinib.org/index.php/shaut>



PENDAHULUAN

Sebagai sebuah profesi yang selalu berinteraksi dengan orang banyak, seorang pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Dalam konteks perpustakaan, Mustofa dkk. (2023) menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka terjadi saat pustakawan mulai berinteraksi dengan pemustaka yang sedang membutuhkan informasi di dalam perpustakaan. Menurut Istiana (2014), kemampuan komunikasi interpersonal pada pustakawan adalah tentang bagaimana seorang pustakawan mampu memiliki kemampuan untuk berinteraksi dengan pemustaka dan bagaimana pustakawan tersebut mampu membangun sebuah hubungan baik dengan pemustaka yang dilayaninya.

Ketika berinteraksi dengan pemustaka, pustakawan dituntut untuk mampu menciptakan sebuah proses komunikasi yang menyenangkan, berkesan positif, dan pada akhirnya proses penyampaian pesan dapat berjalan berhasil. Iskandar (2020) menambahkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan kepada pemustaka haruslah dilakukan dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh pemustaka. Rajan (2024) menyebutkan bahwa keberhasilan pustakawan dalam berinteraksi dengan pemustaka antara lain dipengaruhi oleh kemampuan berkomunikasi yang baik, kedewasaan pustakawan, dan kemampuan pustakawan untuk membangun relasi yang baik dengan pemustaka.

Layanan tandon adalah salah satu layanan yang dimiliki oleh Perpustakaan IAIN Kudus. Dalam Buku Panduan Perpustakaan IAIN Kudus (2023), disebutkan bahwa layanan tandon adalah layanan koleksi induk dari semua judul buku yang terdapat di Perpustakaan IAIN Kudus. Dalam bahasa yang lebih praktis, Buwana (2016) menyebutkan bahwa layanan tandon di Perpustakaan IAIN Kudus merupakan layanan yang menyimpan *copy* kesatu dari setiap koleksi buku yang ada di Perpustakaan IAIN Kudus. Layanan tersebut dapat dimanfaatkan oleh pemustaka di Perpustakaan IAIN Kudus jika buku yang mereka butuhkan semua eksemplarnya sudah terpinjam di layanan koleksi sirkulasi atau sebuah buku yang hanya tersedia 1 eksemplar saja di Perpustakaan IAIN Kudus (Buwana, 2016).

Berdasarkan tugas dan fungsi dari layanan tandon di Perpustakaan IAIN Kudus tersebut, terlihat jelas bahwa layanan tersebut memiliki peran yang strategis dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan pada layanan tandon dituntut untuk mampu menciptakan layanan yang prima demi terpenuhinya kebutuhan informasi (kebutuhan referensi buku) bagi pemustaka yang dilayaninya. Kekhususan atau eksklusifitas layanan pada layanan Tandon di Perpustakaan IAIN Kudus dapat menjadi rujukan penting bagi pemustaka yang kesulitan dalam membutuhkan referensi untuk tugas perkuliahan maupun referensi dalam menyelesaikan tugas akhir (skripsi/tesis).

Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh pustakawan untuk menciptakan layanan prima kepada pemustaka adalah bagaimana pustakawan mampu memiliki komunikasi interpersonal yang efektif dengan pemustaka yang dilayaninya (Ferdy & Yuliana, 2023). Menurut Istiana (2014) kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan saat berinteraksi dalam melayani pemustaka mampu mencerminkan sebuah layanan yang positif, menyenangkan dan profesional. Senada, Rahyadi dkk. (2021) menyebutkan bahwa kemampuan pustakawan untuk berkomunikasi yang baik dengan pemustaka, akan meningkatkan citra positif perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya. Dalam redaksi yang lain, Mustofa dkk. (2023) menyatakan bahwa membangun komunikasi interpersonal yang baik dengan pemustaka adalah sebuah contoh keterlibatan langsung pustakawan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan.

Dalam situasi layanan di perpustakaan, komunikasi interpersonal yang efektif dapat terjadi pada suasana komunikasi yang nyaman, ramah dan sopan antara pustakawan dan pemustaka (Ulvi dkk., 2024). Komunikasi interpersonal yang efektif akan menciptakan suasana layanan yang harmonis, kedekatan emosional, suasana yang saling percaya dan saling mendukung antara pustakawan dan pemustaka (Tania dkk., 2024). Menurut DeVito (2016), terdapat lima unsur yang dapat menentukan

tingkat keefektifan sebuah komunikasi interpersonal. Kelima unsur tersebut adalah, keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

Berangkat dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana peran pustakawan dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif pada layanan Tandon di Perpustakaan IAIN Kudus. Permasalahan penelitian yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana peran pustakawan dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif pada layanan Tandon di Perpustakaan IAIN Kudus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran pustakawan dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif pada layanan Tandon di Perpustakaan IAIN Kudus.

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menurut peneliti mampu menjadi pijakan dan sumber literatur penting. Penelitian terdahulu yang dipilih antara lain adalah penelitian yang membahas mengenai layanan tandon perpustakaan serta penelitian mengenai penerapan komunikasi interpersonal pada layanan perpustakaan. Penelitian yang pertama adalah penelitian dari Buwana (2016) yang menyebutkan tentang peran penting layanan tandon sebagai sumber informasi bagi pemustaka. Penelitian ini memberikan pemahaman tentang bagaimana menciptakan layanan tandon perpustakaan yang profesional, berkonsep layanan prima dan *user oriented*. Penelitian selanjutnya adalah dari Zakiyyah dkk. (2023) yang menyebutkan tentang pengelolaan dan pengawasan yang serius pada layanan tandon akan menciptakan layanan perpustakaan yang optimal dan merata. Penelitian ini memberikan solusi-solusi teknis tentang bagaimana pengelolaan perpustakaan yang optimal, salah satunya dengan cara mengoptimalkan layanan tandon perpustakaan. Penelitian selanjutnya adalah yang dilakukan oleh Kiriakova (2021) yang menyoroti tentang masa depan layanan koleksi tandon perpustakaan pada masa setelah pandemi Covid-19. Kemudian, penelitian dari Esievo dkk. (2023) menitik beratkan tentang bagaimana melakukan manajemen layanan tandon pada perpustakaan perguruan tinggi. Kemudian, penelitian dari Jabbar dkk. (2021) dan Amin (2025) yang senada membicarakan tentang pentingnya kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan untuk dapat membangun hubungan baik dengan pemustaka. Penelitian yang terakhir adalah penelitian dari Kurniawan (2023) yang menekankan tentang pentingnya komunikasi dua arah yang efektif antara pustakawan dan pemustaka demi terciptanya layanan yang berkualitas.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah disebutkan, terlihat bahwa penelitian dari Buwana (2016), Kiriakova (2021), Esievo dkk. (2023), dan Zakiyyah dkk. (2023) adalah memiliki *insight* tentang bagaimana manajemen pengelolaan layanan tandon perpustakaan yang baik, sehingga layanan tandon dapat menjadi rujukan bagi pemustaka dalam mengakses bahan pustaka di perpustakaan. Pengelolaan yang dilakukan meliputi manajemen koleksi, manajemen layanan, manajemen pustakawan, serta inovasi-inovasi yang dilakukan pada layanan tandon perpustakaan. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum memberikan fokus yang lebih mendalam mengenai bagaimana hubungan atau interaksi antara pustakawan pada layanan tandon dan pemustaka yang dilayaninya. *Novelty* dari penelitian ini adalah lebih memberi fokus yang besar kepada pustakawan yang bertugas melayani pemustaka di layanan tandon perpustakaan, lebih khususnya tentang bagaimana pola komunikasi interpersonal efektif yang dilakukan oleh pustakawan pada layanan tandon di Perpustakaan IAIN Kudus kepada pemustaka yang dilayaninya.

Kemudian, dari penelitian yang dilakukan oleh Jabbar dkk. (2021), Kurniawan (2023), dan Amin (2025), fokus penelitian mengenai komunikasi interpersonal pustakawan dilakukan pada layanan perpustakaan secara menyeluruh. Penelitian-penelitian ini belum memberikan fokus yang lebih mengerucut pada komunikasi interpersonal pada layanan tandon perpustakaan. *Novelty* yang dapat

diambil dari penelitian ini adalah mampu lebih memfokuskan pada pola komunikasi interpersonal hanya pada layanan tandon perpustakaan.

Dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah disebutkan sebelumnya, penelitian ini memiliki persamaan mengenai pembahasan dengan tema besar layanan tandon dan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka. Namun, penelitian ini mampu mengambil perbedaan dengan melakukan analisis dan memfokuskan kedua hal tersebut secara lebih spesifik dalam kacamata teori komunikasi interpersonal efektif Joseph A. DeVito. Pemilihan penggunaan teori komunikasi interpersonal Joseph A DeVito dalam penelitian didasari dengan alasan bahwa model komunikasi layanan tandon di Perpustakaan IAIN Kudus memang lebih banyak terjadi melalui interaksi langsung dan lebih personal antara pustakawan dan pemustaka yang dilayaninya. Model Komunikasi pada layanan tandon yang melibatkan interaksi langsung dan lebih personal ini, menurut peneliti akan lebih cocok untuk dianalisis dengan lima unsur komunikasi yang efektif dari Joseph A DeVito.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui bagaimana peran pustakawan pada layanan tandon Perpustakaan IAIN Kudus dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif dengan pemustaka yang dilayaninya. Kemudian, secara lebih luas, penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi landasan yang kuat tentang bagaimana langkah yang dapat diambil oleh pustakawan untuk dapat membangun komunikasi interpersonal yang efektif dengan pemustaka di perpustakaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Layanan Tandon Perpustakaan.

Menurut Basuki (2014), layanan tandon diistilahkan dengan *reserve collection* atau koleksi cadangan, layanan ini memisahkan satu eksemplar buku sebagai koleksi cadangan yang tidak ditata dengan koleksi umum lainnya. Misroni dan Iswanto (2018) menyebutkan bahwa layanan tandon adalah layanan yang menyimpan satu judul dari setiap koleksi perpustakaan kecuali koleksi referensi. Harahap dkk. (2024) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa layanan tandon merupakan layanan koleksi cadangan yang dapat dimanfaatkan jika koleksi buku teks yang berada di ruang sirkulasi telah habis dipinjam oleh pemustaka. Kemudian, Iskandar (2020) menyebut layanan tandon dengan istilah layanan cadangan atau layanan deposit, yaitu layanan yang menyiapkan satu judul buku sebagai deposit agar koleksi tetap terjaga dengan baik.

Dalam redaksi yang lain, Zakiyyah dkk. (2023) mendefinisikan layanan tandon sebagai layanan penyedia koleksi cadangan bahan pustaka yang memiliki kategori langka serta memiliki kategori tingkat permintaan untuk dipinjam yang tinggi dari pemustaka. Secara lebih spesifik, Setya dkk. (2025) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa koleksi tandon dapat dimanfaatkan untuk menyimpan koleksi yang sudah berumur, baik secara fisik buku maupun relevansinya bagi ilmu pengetahuan. Reitz (2014) menambahkan bahwa layanan tandon biasanya berada atau hanya dilayankan pada perpustakaan perguruan tinggi.

Sifat koleksi dari layanan tandon adalah bersifat layanan tertutup, dalam layanan ini buku koleksi perpustakaan hanya dibaca di tempat dan tidak bisa dipinjam keluar oleh pemustaka kecuali hanya dalam keadaan-keadaan tertentu (Zakiyyah dkk., 2023). Koleksi buku pada layanan tandon juga memiliki ketentuan khusus untuk dapat dipinjam hanya dalam suatu periode tertentu, misalnya 1 jam, 2 jam, atau jangka waktu tertentu yang disediakan oleh pengelola perpustakaan (Kiriakova, 2021; Musa dkk., 2016; Reitz, 2014). Masih menurut Reitz (2014), karena koleksi buku yang terdapat di layanan tandon memiliki ketentuan untuk hanya dapat dipinjam pada jangka waktu tertentu, maka akan ada konsekuensi sanksi atau denda bagi pemustaka yang mengembalikan buku tersebut tidak tepat waktu.

Berdasarkan uraian dari Zakiyyah dkk. (2023), manfaat yang dapat diambil dari adanya layanan tandon di perpustakaan adalah sebagai berikut :

- a. Penyebaran informasi yang merata dari koleksi perpustakaan yang bersifat langka. Hal ini berkenaan dengan kesempatan yang sama bagi setiap pengguna perpustakaan (pemustaka) untuk mendapatkan akses ke koleksi langka perpustakaan.
- b. Meminimalkan adanya kelangkaan koleksi perpustakaan. Hal ini berkenaan dengan layanan tandon menjadi solusi bagi pemustaka untuk mendapatkan koleksi perpustakaan yang memiliki tingkat permintaan tinggi di perpustakaan.
- c. Memberikan kemudahan bagi pemustaka untuk memperoleh buku. Hal ini berkenaan dengan layanan tandon yang bersifat *close access*, maka pemustaka cukup hanya datang dan menyampaikan buku apa yang mereka butuhkan kepada petugas layanan tandon.

Komunikasi Interpersonal yang Efektif Menurut Joseph A DeVito.

DeVito (2016) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai sebuah interaksi verbal dan nonverbal antara dua orang (atau terkadang lebih) yang saling bergantung atau terkoneksi satu sama lain. Maksud dari saling bergantung atau terkoneksi adalah apa yang dilakukan oleh satu orang akan berpengaruh terhadap satu orang atau orang lainnya dalam proses komunikasi tersebut (DeVito, 2016). Dalam redaksi yang lain, Ngilimun (2018) menyebutkan istilah terkoneksi tersebut dengan terjadinya *feedback* antara komunikator dan komunikan. Sementara itu, Paramithasari dan Kartika (2017) mengkonkretkan konsep terkoneksi tersebut dengan istilah tercapainya tujuan bersama antara komunikator dan komunikan. Ngilimun (2018) menyebutkan bahwa komunikasi antar pribadi akan terjadi jika komunikator (penyampai pesan) mengirimkan stimuli dengan bertujuan dapat mengubah tingkah laku komunikan (orang yang dikenai pesan) dalam sebuah proses komunikasi. Tholia dkk. (2022) menambahkan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya bisa dilakukan pada *setting* dunia nyata, namun dapat juga terjadi dalam *setting* dunia maya, misalnya adalah komunikasi interpersonal melalui media sosial. Norawati dkk. (2025) menambahkan bahwa komunikasi interpersonal juga dapat terjadi juga dalam interaksi yang hanya melibatkan suara antara komomikator dan komunikan

Untuk dapat menciptakan sebuah komunikasi interpersonal yang efektif, bukanlah hal yang mudah dan terjadi begitu saja. DeVito (2016) menyebutkan lima hal yang setidaknya dapat menjadi acuan untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu :

- a. *Openness* (keterbukaan)
Maksudnya adalah tidak ada informasi yang ditutupi dan terbuka untuk setiap masukkan yang diberikan oleh lawan bicara.
- b. *Emphaty* (empati)
Maksudnya adalah mampu memahami motivasi, perasaan, sikap yang dimiliki oleh orang lain atau lawan bicara.
- c. *Supportiveness* (sikap mendukung).
Maksudnya adalah kedua pihak yang melakukan komunikasi saling mendukung untuk terjadinya interaksi yang terbuka.
- d. *Positiviness* (sikap positif)
Maksudnya adalah pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perilaku yang positif.
- e. *Equality* (kesetaraan)
Maksudnya adalah pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi sama-sama bernilai dan berharga.

METODE

Penelitian ini dilakukan di layanan tandon Perpustakaan IAIN Kudus. Penelitian dilakukan pada bulan Januari tahun 2025. Subjek dari penelitian ini adalah pustakawan pada layanan tandon di Perpustakaan IAIN Kudus. Kemudian objek dari penelitian adalah bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pustakawan layanan tandon kepada pemustaka yang dilayaninya.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2023), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu obyek yang alamiah dengan menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci dari penelitian, menggunakan teknik pengumpulan data secara triangulasi atau gabungan, kemudian menganalisis data secara kualitatif, dan hasil penelitian menekankan pada sebuah makna. Kemudian, menurut Zellatifany dan Mudjiyanto (2018), tipe penelitian deskriptif adalah penelitian yang meneliti suatu objek secara apa adanya dan dilakukan secara objektif. Penelitian ini menggunakan tiga cara metode pengumpulan data penelitian. Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu melalui metode wawancara, metode observasi, dan metode studi kepustakaan.

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data berupa kegiatan tanya jawab antara dua orang yaitu peneliti dan informan penelitian untuk saling bertukar informasi mengenai topik penelitian (Sugiyono, 2023). Metode pengumpulan data melalui wawancara kepada informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sampling *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel data dari sumber data yang dikehendaki oleh peneliti dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu, misalnya sumber data tersebut adalah sebagai orang yang paling mengetahui kebutuhan data dari peneliti. (Sugiyono, 2023). Kemudian, model wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan model wawancara terstruktur. Pada model wawancara terstruktur, peneliti telah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang nantinya akan digunakan sebagai instrumen penelitian (Sugiyono, 2023). Masih menurut Sugiyono (2023), model wawancara terstruktur dapat digunakan jika peneliti telah mengetahui secara pasti informasi apa yang akan diperoleh dari informan penelitian.

Metode pengumpulan data melalui wawancara ini, peneliti gunakan untuk menggali data mengenai bagaimana bentuk komunikasi interpersonal efektif yang dibangun oleh pustakawan selama melakukan kegiatan pelayanan di layanan tandon Perpustakaan IAIN Kudus. Dalam penelitian ini, informan yang menjadi sumber penggalian data adalah pustakawan pada layanan tandon dan pemustaka yang memanfaatkan layanan tandon Perpustakaan IAIN Kudus. Pada penelitian ini, pustakawan yang menjadi informan adalah pustakawan F. Informan Pustakawan F adalah petugas pada layanan tandon di Perpustakaan IAIN Kudus. Pustakawan F merupakan satu-satunya pustakawan yang mendapatkan tugas untuk melayani pemustaka di layanan tandon Perpustakaan IAIN Kudus. Oleh karena itu, peneliti menganggap bahwa pustakawan F memiliki kredibilitas untuk menjadi informan dalam menggali data mengenai layanan tandon pada penelitian ini.

Kemudian, informan pemustaka yang memanfaatkan layanan tandon adalah 3 orang pemustaka yang pernah memanfaatkan layanan tandon Perpustakaan IAIN Kudus. Ketiga pemustaka tersebut adalah pemustaka Fr, pemustaka B, dan pemustaka D. Informan dari unsur pemustaka diperlukan oleh peneliti untuk dapat menggali data tentang bagaimana pola komunikasi interpersonal dari pustakawan pada layanan tandon dalam sudut pandang pemustaka.

Metode pengumpulan data selanjutnya adalah melalui metode observasi. Observasi adalah melakukan pengamatan pada obyek yang sedang diteliti secara langsung maupun tidak langsung untuk mengumpulkan data penelitian (Satori & Komariah, 2020). Menurut Sugiyono (2023), observasi digunakan pada penelitian yang meneliti tentang perilaku manusia, proses kerja, gejala alam dan objek yang diamati tidak terlalu besar. Dalam penelitian ini, metode observasi dilakukan untuk mengamati

pola komunikasi interpersonal yang terbangun antara pustakawan dan pemustaka pada layanan tandon di Perpustakaan IAIN Kudus

Kemudian, metode studi kepustakaan merupakan sebuah metode pengumpulan data dengan memanfaatkan sumber kepustakaan yang sesuai dengan tema penelitian. Sumber kepustakaan yang dimaksud adalah literatur mengenai sumber teori penelitian dan sumber kepustakaan mengenai penelitian terdahulu yang sesuai dengan tema penelitian. Sumber kepustakaan yang digunakan dalam penelitian ini berupa buku dan artikel jurnal penelitian. Dalam penelusuran sumber kepustakaan tersebut, *query* yang digunakan antara lain adalah “layanan tandon perpustakaan”, “komunikasi interpersonal”, dan “pustakawan”. Penelusuran sumber kepustakaan dilakukan secara *offline* melalui buku cetak dan sumber ilmiah *online* yang memuat koleksi artikel jurnal *online* dan buku *online* yang berformat pdf.

Data penelitian yang telah terkumpul, kemudian dianalisis dengan teori komunikasi interpersonal yang efektif dari Joseph A DeVito. Analisis data dalam penelitian dilakukan dengan model analisis data Miles and Huberman. Menurut Sugiyono (2023), model analisis data Miles and Huberman merupakan sebuah aktivitas analisis data kualitatif yang dilakukan secara kontinyu sampai tuntas hingga data yang menjadi jenuh. Aktivitas yang dilakukan dalam proses analisis data tersebut adalah *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing/ verification* (Sugiyono, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Pustakawan Layanan Tandon Perpustakaan IAIN Kudus dalam Membangun Komunikasi Interpersonal yang Efektif

Berdasarkan hasil wawancara antara peneliti dengan pustakawan F, pemustaka Fr, pemustaka B, dan pemustaka D pada kegiatan layanan tandon di Perpustakaan IAIN Kudus, peneliti menguraikan beberapa peran pustakawan dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif dalam melayani pemustaka sebagai berikut :

a. Menyampaikan informasi pada layanan tandon secara lengkap kepada pemustaka.

Mengenai penyampaian informasi yang lengkap tentang layanan tandon pada pemustaka, pustakawan F menyampaikan :

“ Saya selalu menyampaikan prosedur dan ketentuan pelayanan yang diterapkan pada layanan tandon secara lengkap ” (hasil wawancara dengan pustakawan F).

Menurut pustakawan F, semua informasi dan ketentuan layanan tandon pasti akan disampaikan kepada pemustaka yang akan memanfaatkan layanan tersebut. Informasi yang dimaksud misalnya adalah tentang sifat layanan tandon, durasi peminjaman koleksi, jumlah koleksi yang bisa dipinjam, hingga denda yang akan dibebankan kepada pemustaka jika melewati durasi peminjaman koleksi layanan tandon.

Hal ini, dikonfirmasi langsung oleh pemustaka Fr yang menyebutkan bahwa informasi mengenai layanan tandon sudah diberikan dengan lengkap.

“Ketika saya hendak meminjam buku di tandon, sudah diberikan beberapa penjelasan mengenai kebijakan pada layanan tandon perpustakaan ” (hasil wawancara dengan pemustaka Fr)

Senada dengan pemustaka Fr, pemustaka B juga mengkonfirmasi kepada peneliti sebagai berikut,

“Untuk informasi layanan, seperti durasi pinjaman, jumlah pinjaman dan jumlah denda, pustakawan sudah menyampaikannya secara jelas ” (hasil wawancara dengan pustakawan B)

b. Memberikan motivasi dan dorongan semangat kepada pemustaka yang memanfaatkan layanan tandon.

“Saya selalu berusaha memotivasi pemustaka yang mengalami kendala dan memberikan pelayanan yang lebih empatik. Selain itu, saya jug aseringkali memberikan motivasi bagi pemustaka untuk menyelesaikan tugas kuliah mereka” (hasil wawancara dengan pustakawan F) Pustakawan F, menyampaikan bahwa ia seringkali menemui pemustaka pada layanan tandon yang merasa frustrasi karena beban tugas kuliah yang banyak atau pemustaka yang merasa putus asa karena kesulitan mencari referensi dari tugas kuliah mereka. Dalam kegiatan layanan, pustakawan F sesekali berusaha memberikan semacam kalimat dan dialog motivasi kepada pemustaka yang diharapkan mampu menyuntikkan semangat kepada mereka untuk tetap *fight* mengerjakan tugas perkuliahan. Mengenai pemberian motivasi pada layanan tandon, pemustaka D, sebagai mahasiswa semester akhir yang sedang menyelesaikan skripsi menyampaikan pendapatnya sebagai berikut :

“Pustakawan pada layanan tandon sering menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi, semoga diberikan kemudahan dan kelancaran” (hasil wawancara dengan pemustaka D)

Sementara itu, pemustaka Fr menyampaikan pandangannya sebagai berikut,

“Kemudahan yang diberikan pada layanan tandon untuk memenuhi kebutuhan referensi, secara tidak langsung sudah memberikan motivasi kepada saya untuk bersemangat dan tidak mudah menyerah selama menjalankan proses perkuliahan” (hasil wawancara dengan pemustaka Fr)

c. Memberikan layanan tanpa memandang status sosial atau keadaan fisik pemustaka.

Menurut pustakawan F, dalam memberikan layanan kepada pemustaka, ia selalu berusaha memiliki pemikiran yang positif tanpa memandang status sosial, keadaan fisik pemustaka dan lain sebagainya. Menurut pustakawan F, semua pemustaka di Perpustakaan IAIN Kudus berhak untuk mendapatkan pelayanan yang adil, setara, dan ramah.

“Saya selalu berusaha memiliki pemikiran positif tanpa memandang status sosial, fisik, atau yang lainnya karena pemustaka berhak mendapatkan pelayanan yang adil dan ramah” (hasil wawancara dengan pustakawan F)

Pada sisi pemustaka, kepada peneliti, pemustaka D menyebutkan pengalamannya dalam memanfaatkan layanan tandon sebagai berikut,

“Selama saya memanfaatkan layanan tandon, saya melihat petugas pada layanan tandon selalu ramah, melayani sama rata, tidak pandang bulu dan humble kepada setiap pemustaka yang dilayaninya” (hasil wawancara dengan pemustaka D)

d. Memberikan pujian kepada pemustaka.

Mengenai memberikan pujian kepada pemustaka, pustakawan F berpendapat bahwa :

“Saya selalu memberikan pujian kepada pemustaka yang aktif dan tertib” (hasil wawancara dengan pemustaka F)

Menurut pustakawan F, maksud dari pemustaka yang aktif adalah pemustaka yang sering aktif memanfaatkan layanan tandon di Perpustakaan IAIN Kudus. Kemudian, maksud dari pemustaka yang tertib adalah pemustaka yang tertib dalam berperilaku serta tertib secara administratif dalam memanfaatkan layanan tandon Perpustakaan IAIN Kudus.

Mengenai pemberian pujian, pemustaka D dan pemustaka B memberikan konfirmasi sebagai berikut :

“ Pustakawan pada layanan tandon, selain memberi pujian juga pernah mendoakan agar saya cepat menyelesaikan skripsi dan mendapatkan ilmu yang berkah dan bermanfaat” (hasil wawancara dengan pemustaka D)

“Saya pernah mendapatkan pujian, saat mengembalikan buku tepat pada waktunya (hasil wawancara dengan pemustaka B)

e. Menempatkan diri sebagai mitra atau fasilitator bagi pemustaka.

Dalam menempatkan diri sebagai mitra atau fasilitator bagi pemustaka, pustakawan F berpendapat sebagai berikut :

“Pustakawan pada layanan tandon merupakan mitra dan fasilitator bagi pemustaka dalam menyediakan bahan pustaka (buku), agar bahan pustaka (buku) tersebut dapat diakses dengan mudah oleh pemustaka”. (hasil wawancara dengan pustakawan F)

Menurut pustakawan F, pustakawan pada layanan tandon harus dapat menjadi mitra yang baik bagi pemustaka. Pustakawan dalam hal ini berperan sebagai mitra atau fasilitator untuk menyediakan buku yang tidak dapat diakses pada layanan sirkulasi, sehingga koleksi buku tersebut dapat dimanfaatkan oleh pemustaka.

Mengenai peran pustakawan F sebagai mitra, pemustaka Fr, pemustaka D dan pemustaka B menyampaikan sebagai berikut :

“Petugas pada layanan tandon mampu berinteraksi layaknya mitra diskusi yang seumuran, sehingga sangat enak untuk diajak berdiskusi” (hasil wawancara dengan pemustaka Fr)

“Sangat hangat, mampu menjadi teman diskusi yang baik, ibu-able untuk para pemustaka” (hasil wawancara dengan pemustaka D)

“Layanannya ramah, sehingga nyaman untuk menjadi mitra diskusi” (hasil wawancara dengan pemustaka B)

f. Selalu hadir saat dibutuhkan pemustaka.

Menurut pustakawan F, memberikan layanan kepada pemustaka memang sebuah tanggung jawab dan tugas pustakawan pada layanan tandon. Oleh karena itu, ia tidak akan merasa “jual mahal” atau merasa yang paling dibutuhkan jika ada pemustaka yang membutuhkan layanan setiap saat (selama jam kerja perpustakaan). Seperti yang disampaikan oleh pustakawan F kepada peneliti,

“Menurut saya, memberikan pelayanan sudah merupakan tanggung jawab pustakawan, terutama dalam tugas saya sebagai petugas pada layanan tandon di Perpustakaan IAIN Kudus” (hasil wawancara dengan pustakawan F)

Penyataan dari pustakawan F tersebut, telah dikonfirmasi dengan benar oleh pemustaka B dan pemustaka D sebagai berikut,

“Menurut saya pustakawan pada layanan tandon sangat mampu memahami kebutuhan saya dalam mencari referensi buku, hal tersebut terlihat dari kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat dan tidak bertele-tele dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan informasi yang saya cari. Hal ini mencerminkan profesionalitas dan kesiapan petugas pada layanan tandon perpustakaan” (hasil wawancara dengan pemustaka B)

“Menurut saya layanan yang diberikan gercep dan prima” (hasil wawancara dengan pemustaka D)

g. Menerima masukan atau kritikan dari pemustaka.

Pustakawan F menyebutkan bahwa :

“Saya mampu menerima kritikan dan masukan, karena hal tersebut sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, khususnya layanan tandon” (hasil wawancara dengan pustakawan F)

Pustakawan F meyakini bahwa masukan dan kritik dari pemustaka merupakan sarana yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, pada khususnya layanan tandon yang menjadi tanggung jawabnya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pemustaka selalu ditampung dan selanjutnya akan disampaikan langsung kepada pihak-pihak pengambil kebijakan. Pernyataan ini dikonfirmasi oleh pemustaka D yang menyebutkan bahwa

“Saya pernah mengusulkan untuk menempelkan tulisan peraturan tentang layanan tandon di dinding, agar pustakawan tidak perlu berulang-ulang menjelaskan kepada pemustaka. Respon dari pustakawan, alhamdulillah baik” (hasil wawancara dengan pemustaka D)

Analisis Peran Pustakawan Layanan Tandon Perpustakaan IAIN Kudus dalam Membangun Komunikasi Interpersonal yang Efektif dengan Komunikasi Interpersonal Efektif Menurut Joseph A. DeVito

Setelah mendapatkan data mengenai peran-peran yang telah dilakukan oleh pustakawan layanan tandon untuk membangun komunikasi interpersonal efektif dengan pemustaka, data tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan lima unsur yang dapat membentuk komunikasi interpersonal efektif menurut Joseph A DeVito. Kelima unsur tersebut adalah keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiviness*), dan kesetaraan (*equality*). Secara lebih umum, hal tersebut dapat diilustrasikan pada tabel 1 seperti berikut.

Tabel 1. Checklist peran pustakawan dan unsur komunikasi interpersonal efektif.

Unsur Komunikasi Interpersonal efektif	Peran Pustakawan Layanan Tandon
<i>openness</i>	Menyampaikan informasi pada layanan tandon secara lengkap kepada pemustaka. Menerima masukan atau kritikan dari pemustaka.
<i>empathy</i>	Memberikan motivasi dan dorongan semangat kepada pemustaka yang memanfaatkan layanan tandon.
<i>supportiveness</i>	Selalu hadir saat dibutuhkan pemustaka. Menempatkan diri sebagai mitra atau fasilitator bagi pemustaka.
<i>positiviness</i>	Memberikan pujian kepada pemustaka.
<i>equality</i>	Memberikan layanan tanpa memandang status sosial atau keadaan fisik pemustaka. Menempatkan diri sebagai mitra atau fasilitator bagi pemustaka.

(Sumber : hasil penelitian yang diolah, 2025)

Secara lebih mendetail, peran-peran yang telah dilakukan oleh pustakawan layanan tandon untuk membangun komunikasi interpersonal efektif dengan pemustaka yang dianalisis dengan lima unsur komunikasi efektif menurut Joseph A DeVito, dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Keterbukaan (*openness*)

DeVito (2016) menyebutkan bahwa *“openness in interpersonal communication refers to your willingness to self-disclose, to reveal information about yourself as appropriate”*. Dalam konteks layanan tandon Perpustakaan IAIN Kudus, unsur ini telah dipenuhi oleh pustakawan karena mampu menyampaikan dengan lengkap semua informasi mengenai layanan tandon kepada pemustaka yang dilayaninya. Dengan prinsip keterbukaan tersebut, pustakawan akan menyampaikan informasi yang lengkap mengenai layanan tandon di Perpustakaan IAIN Kudus. Informasi tersebut biasanya berisi mengenai SOP (*standart operating procedure*) pada layanan tandon yang meliputi status buku, aturan proses peminjaman buku, durasi peminjaman, hingga denda yang harus dibayarkan jika mengalami keterlambatan buku. Dengan memberikan informasi yang lengkap secara ramah, maka

diharapkan pemustaka akan merasa nyaman dan mudah untuk memanfaatkan layanan tandon di Perpustakaan IAIN Kudus.

Selain menyampaikan informasi yang lengkap, unsur keterbukaan dapat dipenuhi dari terlihatnya pustakawan layanan tandon yang mampu menerima kritik dan saran dari pemustaka. DeVito (2016) menyebutkan bahwa keterbukaan dalam komunikasi interpersonal salah satunya dapat terjadi jika seseorang mampu mendengarkan serta mengapresiasi pendapat dan perasaan dari lawan bicara.

Kesadaran pustakawan pada layanan tandon untuk menerima kritik dan saran dari pemustaka menunjukkan adanya *feedback* yang saling terkoneksi antara pustakawan yang melayani sebagai komunikator dan pemustaka yang dilayani sebagai komunikan. Kritik dan saran yang membangun dari pemustaka sangat penting sebagai bahan masukan proses evaluasi layanan perpustakaan. Evaluasi layanan perpustakaan merupakan sebuah proses untuk dapat mengetahui mengetahui capaian dari pelaksanaan layanan perpustakaan (Istiana, 2014; Buwana, 2023).

b. Empati (*empathy*).

Unsur ini dapat terlihat dari bagaimana pustakawan layanan tandon mampu memberikan motivasi dan suntikan semangat bagi pemustaka yang memanfaatkan layanan tandon. Motivasi diberikan kepada pemustaka yang merasa frustrasi dengan banyaknya beban tugas perkuliahan atau pemustaka yang putus asa karena merasa kesulitan untuk melakukan penelusuran referensi tugas perkuliahan.

Berdasarkan uraian dari Firmansyah dkk. (2022), empati adalah tentang bagaimana pustakawan mampu melihat apa yang sedang terjadi pada diri orang lain (pemustaka) melalui sudut pandang dirinya (pustakawan). Secara lebih spesifik, Tholia dkk. (2022) mendeskripsikan empati tentang bagaimana seseorang mampu memahami emosi, keinginan, dan ide orang lain dalam sudut pandang dirinya. Dalam redaksi yang lain, Roudhonah (2019) menyebutkan bahwa empati adalah tentang bagaimana kemampuan seseorang untuk memproyeksikan peranan orang lain ke dalam dirinya.

Adanya sikap empati dalam komunikasi interpersonal antara pustakawan pada layanan tandon dan pemustaka yang dilayaninya, tentu akan menciptakan kedekatan emosional, suasana yang cair serta kenyamanan bagi pemustaka untuk memanfaatkan layanan tersebut. Menurut Tholia dkk. (2022), pada tahap yang lebih mendalam, empati dalam komunikasi interpersonal selama layanan sangat berpengaruh untuk meningkatkan rasa percaya diri, motivasi, dan semangat dari pemustaka. Astuti dkk. (2023) menambahkan bahwa empati dalam komunikasi interpersonal akan membangun kepercayaan dari lawan bicara, sehingga akan mempermudah untuk membangun sebuah kerjasama dan sinergi dalam proses komunikasi.

c. Sikap mendukung (*supportiveness*).

Suranto Aw (2011) menyebutkan bahwa sikap mendukung atau *supportiveness* adalah tentang bagaimana komunikasi dapat terbentuk melalui respon yang spontan, lugas, dan akomodatif. Unsur ini dapat terlihat dari bagaimana pustakawan layanan tandon selalu hadir saat dibutuhkan oleh pemustaka, serta mampu menjadi mitra dan fasilitator bagi pemustaka dalam melakukan penelusuran buku yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Layanan tandon merupakan sebuah layanan perpustakaan yang menyediakan koleksi cadangan tentunya akan diakses oleh pemustaka yang membutuhkan koleksi buku yang tidak berada pada koleksi sirkulasi dan berstatus *urgent*. Oleh sebab itu, keberadaan pustakawan untuk selalu *standby* pada layanan tandon merupakan sebuah bentuk sikap suportif/mendukung dari pustakawan untuk lebih mempermudah pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka.

d. Sikap positif (*positivness*)

Suranto Aw (2011) menyebutkan beberapa contoh sikap atau perilaku positif dalam berkomunikasi, yaitu : 1) Saling menghargai, 2) Berpikiran positif terhadap orang lain, 3) Menghilangkan rasa curiga, 4) Meyakini peran penting lawan bicara, 5) Memberikan pujian dan penghargaan, dan 6) Berkomitmen untuk menjalin kerjasama.

Unsur sikap positif (*positivness*) dapat terpenuhi dalam bentuk pustakawan pada layanan tandon seringkali memberikan pujian kepada pemustaka yang dilayaninya. DeVito (2016) menyebutkan bahwa bentuk ekspresi dari sikap positif dalam berkomunikasi adalah dengan memberikan pesan-pesan yang positif.

Memberikan pesan-pesan positif dapat ditafsirkan sebagai memberikan pujian kepada pemustaka yang memanfaatkan layanan tandon perpustakaan. Pujian tersebut seringkali diberikan kepada pemustaka yang pemustaka yang aktif dan tertib dalam memanfaatkan layanan tandon. Pujian merupakan sebuah bentuk penghargaan yang cukup sederhana, namun memiliki dampak yang besar kepada pihak lawan bicara. Pujian-pujian yang sederhana dan tidak berlebihan, berdampak akan menciptakan suasana komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka menjadi lebih positif.

e. Kesetaraan (*equality*).

Kesetaraan dalam komunikasi adalah tentang bagaimana mampu menempatkan lawan bicara memiliki kepentingan, nilai dan kehendak yang sama pentingnya (Meliana dkk., 2022). Nopiyanti (2024) menambahkan bahwa kesetaraan adalah tentang bagaimana kerelaan kita untuk mampu memosisikan diri seimbang dengan lawan bicara Dalam konteks penelitian ini, unsur kesetaraan terlihat dengan adanya layanan tandon yang tidak memandang status sosial maupun fisik dari pemustaka. Kemudian, unsur kesetaraan juga terlihat dengan pustakawan layanan tandon mampu menjauhkan sikap “jual mahal” dan “merasa paling dibutuhkan” dalam melayani pemustaka. Adanya sikap jual mahal atau merasa paling dibutuhkan, akan menunjukkan bahwa proses komunikasi menjadi tidak seimbang karena pustakawan akan terlihat sebagai pihak yang lebih superior daripada pemustaka yang dilayaninya. Oleh karena itu, pustakawan pada layanan tandon sebaiknya mampu menampilkan sisi *equality* dengan cara menjadi mitra (fasilitator) diskusi yang baik bagi pemustaka yang membutuhkan referensi perkuliahan.

DeVito (2016) menyebutkan bahwa kesetaraan atau *equality* berhubungan erat dengan bagaimana seseorang mampu memperlakukan lawan bicara secara setara. *Equality* adalah sikap yang memperlakukan lawan bicara secara horisontal dan demokratis (Rakhmat, 2022). Berdasarkan uraian dari DeVito (2016), dalam konteks layanan perpustakaan, komunikasi interpersonal yang *equal* dapat terjadi jika pustakawan tidak bersikap merasa berstatus lebih tinggi, lebih pandai, dan terkesan lebih menggurui kepada pemustaka. Menurut Paramithasari dan Kartika (2017), unsur kesetaraan dalam komunikasi interpersonal dapat terjadi jika kedua belah pihak saling menghargai dan merasa saling memerlukan. Dalam berkomunikasi dengan pemustaka, telah terlihat pustakawan layanan tandon memiliki prinsip bahwa semua berhak mendapatkan layanan yang ramah, adil dan setara.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian menggunakan lima unsur komunikasi interpersonal yang efektif menurut Joseph A. DeVito, komunikasi interpersonal yang dibangun oleh pustakawan pada layanan tandon Perpustakaan IAIN Kudus mampu memenuhi unsur keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pustakawan layanan tandon Perpustakaan IAIN Kudus telah mampu membangun komunikasi interpersonal yang

efektif kepada pemustaka yang dilayaninya. Bentuk komunikasi interpersonal interpersonal efektif yang dibangun oleh pustakawan pada layanan tandon Perpustakaan IAIN Kudus antara lain adalah dengan cara menyampaikan informasi pada layanan tandon secara lengkap kepada pemustaka, menerima masukan atau kritikan dari pemustaka, memberikan motivasi dan dorongan semangat kepada pemustaka yang memanfaatkan layanan tandon, selalu hadir saat dibutuhkan pemustaka, Menempatkan diri sebagai mitra atau fasilitator bagi pemustaka, memberikan pujian kepada pemustaka, dan memberikan layanan tanpa memandang status sosial atau keadaan fisik pemustaka.

Dari penelitian ini, terlihat bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dalam layanan perpustakaan memegang peranan yang penting untuk menciptakan kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Dari kepuasan pemustaka tersebut dapat tercermin tentang bagaimana terciptanya layanan prima di perpustakaan. Implikasi dari penelitian ini adalah bagaimana pengelola perpustakaan mampu mengambil kebijakan strategis untuk meningkatkan *skill* komunikasi interpersonal dari pustakawan dalam melayani pemustaka. Beberapa kebijakan yang dapat diambil antara lain adalah melalui pelatihan-pelatihan, diklat, *workshop*, maupun seminar tentang peningkatan skill komunikasi interpersonal pustakawan.

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, peneliti juga menyampaikan beberapa saran penelitian lanjutan yang dapat menjadi tindak lanjut dari hasil penelitian ini. Peneliti menyarankan bahwa penelitian selanjutnya dapat mengambil tema tentang bagaimana komunikasi interpersonal pada layanan tandon Perpustakaan IAIN Kudus, tetapi dengan sudut pandang dari pemustaka yang dilayani. Selain itu, tema penelitian lain yang dapat diambil adalah tentang bagaimana komunikasi interpersonal pada layanan tandon dapat mempengaruhi preferensi pemustaka dalam memanfaatkan layanan tandon di Perpustakaan IAIN Kudus.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, A. (2025). The influence of interpersonal communication and service quality on Medan State University Library satisfaction. *Dharmawangsa: International Journal of the Social Sciences, Education and Humanitis*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.46576/ijssseh.v6i1.6163>
- Astuti, M., Marlina, L., Fitriyanti, R., Andini, D. R., & Alam, M. H. (2023). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah Dalam Perspektif The 5 Inevitable Laws of Effective Communication di MTs N 1 OKI. *El-Idare: Journal of Islamic Education Management*, 9(2), 96–104. <https://doi.org/10.19109/elidare.v9i2.20091>
- Buwana, R. W. (2016). Peran pelayanan koleksi tandon dalam menyediakan sumber bahan pustaka bagi pemustaka di Perpustakaan STAIN Kudus. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.21043/libraria.v2i2.1259>
- Buwana, R. W. (2023). Analisis pelaksanaan kelas literasi informasi di Perpustakaan IAIN Kudus. *Warta Perpustakaan Pusat Undip*, 16(1), 21–40.
- DeVito, J. A. (2016). *The interpersonal communication book* (14th ed.). Pearson.
- Esievo, L. O., Abdulsalami, L. T., & Adeshina, T. J. (2023). Reserve collection management and utilization in Igbinedion University and Ahmadu Bello University Libraries, Zaria, Nigeria. *NASARAWA JOURNAL OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE (NAJLIS)*, 7(1), Article 1.
- Ferdy, S. K., & Yuliana, N. (2023). Pola komunikasi pustakawan dalam meningkatkan pelayanan pada Perpustakaan Daerah Kota Cilegon. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.6578/triwikrama.v2i3.972>

- Firmansyah, M. H., Fanaqi, C., & Sukmana, S. A. (2022). Efektivitas komunikasi interpersonal pada pembelajaran program kampus merdeka: (Studi kasus kampus mengajar di SDN 1 Ragawacana Kuningan). *Commed Jurnal Komunikasi Dan Media*, 6(2), Article 2.
- Harahap, N., Sayekti, R., & Fathurrahman, M. (2024). Pemanfaatan Layanan Koleksi Tandon: Studi Kasus Perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora Dan Seni*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.62379/jishs.v2i3.1528>
- Iskandar, I. (2020). *Pelayanan Perpustakaan*. Refika Aditama.
- Istiana, P. (2014). *Layanan perpustakaan*. Ombak.
- Jabbar, F., Iskandar, I., Yaumi, M., Ahmad, L. O. I., & Ibrahim, A. (2021). Librarian interpersonal communication in improving service quality at the Syekh Yusuf Library UIN Alauddin Makassar. *Jurnal Diskursus Islam*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.24252/jdi.v9i1.18901>
- Kiriakova, M. (2021). Pausing in the middle of the storm: Assessing functionality of the library Reserve collection for the post-pandemic future. *Journal of Access Services*, 18(3), 184–211. <https://doi.org/10.1080/15367967.2021.1950541>
- Kurniawan, W. N. E. (2023). Pola Komunikasi Interpersonal Antar Pustakawan Dan Pemustaka Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar. *Pramana: Jurnal Hasil Penelitian*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.55115/jp.v3i1.3198>
- Meliana, S., Mayangsari, I. D., Mahadian, A. B., & Ramadhana, M. R. (2022). Efektivitas Komunikasi Antarpribadi dalam Anggota Komunitas Pena dan Lensa Purwakarta. *Medium*, 10(1), 84–105. [https://doi.org/10.25299/medium.2022.vol10\(1\).9014](https://doi.org/10.25299/medium.2022.vol10(1).9014)
- Misroni, M., & Iswanto, R. (2018). Konsep Model Formulasi Rasio Kebutuhan Bahan Perpustakaan (Analisis Kuantitatif Kebutuhan Bahan Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Curup Tahun 2017). *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.29240/tik.v2i2.548>
- Musa, A., Yusufu, A., & Musa, A. (2016). *Reserve Collection Management for Undergraduate Studies in University Libraries in North Central, Nigeria. Vol. 12*, 77–85.
- Mustofa, M. B., Silvia, I., & Basyori, A. (2023). Proses komunikasi interpersonal dalam lingkup perpustakaan melalui model konseling layanan pemustaka. *Jurnal El-Pustaka*, 2(1), 35–43. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v2i1.8769>
- Mustofa, M., Sentiana, F., Zahro, F., & Wuryan, S. (2023). Interpersonal communication relationships and libraries: A systematic literature review. *KOMUNIKE*, 15, 169–190. <https://doi.org/10.20414/jurkom.v15i2.8793>
- Ngalimun. (2018). *Komunikasi interpersonal*. Pustaka Pelajar.
- Nopiyantri, P. (2024). Komunikasi Interpersonal Pada Relawan di Markas P4GN Kabupaten Sukoharjo. *Concept: Journal of Social Humanities and Education*, 3(3), 121–132. <https://doi.org/10.55606/concept.v3i3.1387>
- Norawati, S., Zulher, Z., & Mikasi, M. (2025). The Impact of Interpersonal Communication and Academic Supervision on Enhancing Teacher Performance. *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, 9(1). <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/view/16478>

- Paramithasari, N., & Kartika, R. (2017). Lima Kualitas Sikap Komunikasi Antar Pribadi oleh Unit Customer Complaint Handling PT BNI Life Insurance. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 8(1), Article 1.
- Rahyadi, I., Duncik, M., Jannah, N., & Ghifari, I. (2021, October 4). *Look who's talking: Means of interpersonal communication between librarians and library users*. Proceedings of the 1st International Seminar on Teacher Training and Education, ISTED 2021, 17-18 July 2021, Purwokerto, Indonesia. <https://eudl.eu/doi/10.4108/eai.17-7-2021.2312391>
- Rajan, R. R. (2024). An Overview of Communication Skills for Library Professionals. *International Journal of Research in Library Science*, 10(2), 107–111. <https://doi.org/10.26761/ijrls.10.2.2024.1763>
- Rakhmat, J. (2022). *Psikologi Komunikasi* (Edisi Revisi, Cet. 4). Simbiosis Rekatama Media.
- Reitz, J. M. (2014). *Online Dictionary for Library and Information Science*. ODLIS Online Dictionary for Library and Information Science. https://odlis.abc-clio.com/odlis_r.html
- Roudhonah. (2019). *Ilmu Komunikasi* (Edisi Revisi, Cet. 2). Rajawali Pers.
- Satori, D., & Komariah, A. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet.8). Alfabeta.
- Setya, P., Purwaka, P., & Gunaidi, A. (2025). Analisis pelaksanaan penyiangan bahan pustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Bengkulu. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 219–232. <https://doi.org/10.18592/pk.v13i1.15234>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Ed. 2, Cet. 5). Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (2014). *Glosarium istilah ilmu perpustakaan dan informasi Inggris-Indonesia*. Aseni.
- Suranto Aw. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Graha Ilmu.
- Tania, F. N., S, M. A. H., Syahrahmanda, D. D., & Manurung, A. S. (2024). Strategi komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan guru dengan siswa. *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(6), Article 6.
- Tholia, S. N., Rastogi, M., Gupta, S. S., & Pandey, D. (2022). Role of Interpersonal Communication in Workplace. *World Journal of English Language*, 12(3), Article 3. <https://doi.org/10.5430/wjel.v12n3p64>
- Tim Penyusun Buku Panduan Perpustakaan IAIN Kudus. (2023). *Buku Panduan Perpustakaan IAIN Kudus Tahun Akademik 2023/2024*. IAIN Kudus.
- Ulvi, S., Mustofa, M. B., & Wuryan, S. (2024). The Role of Librarians' Interpersonal Communication in Circulation Services (Study at the Lampung Provincial Library and Archives Office). *KnE Social Sciences*, 9(12), 102–114. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i12.15842>
- Zakiyyah, F. N., Sukaesih, S., Lusiana, E., & Rukmana, E. N. (2023). Layanan pembuatan kartu keanggotaan dan layanan tandon berbasis sistem otomatis INLISLite pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.24952/ktb.v5i2.7924>
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83–90. <https://doi.org/10.17933/diakom.v1i2.20>

