

# PENTINGNYA MENERAPKAN BATASAN ANTARA HUBUNGAN ANTARPRIBADI (INTERPERSONAL) DENGAN HUBUNGAN PROFESIONAL BAGI PUSTAKAWAN

Zalza Chaidira <sup>1</sup>, Shindi Rizky Putri <sup>2</sup>, Tias Andini <sup>3</sup>

Progam Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[zalza0601211009@uinsu.ac.id](mailto:zalza0601211009@uinsu.ac.id)<sup>1</sup>, [shindi0601211017@uinsu.ac.id](mailto:shindi0601211017@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>, [tias0601211006@uinsu.ac.id](mailto:tias0601211006@uinsu.ac.id)<sup>3</sup>

## Abstract

*This research aims to organize previous studies on interpersonal and professional communication for librarians and the limits that should be given. Humans, as social beings, should have skills in communicating with other individuals. One is a librarian who must balance professional and interpersonal communication. The quantitative correlation research method brings together several variables and literature studies by collecting sources relevant to the research conducted, producing information that can be used as a reference for further research.*

**Keywords:** communication; interpersonal; personal; librarian.

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengelola studi terdahulu mengenai komunikasi interpersonal dan komunikasi profesional bagi pustakawan, serta batasan yang harus diberikan. Manusia sebagai makhluk sosial sudah seharusnya memiliki keahlian dalam hal berkomunikasi dengan individu lainnya. Salah satunya pustakawan, yang harus bisa menyeimbangkan antara komunikasi profesional dan komunikasi antarpribadi. Metode penelitian kuantitatif korelasi yang menyatukan beberapa variabel dan studi pustaka dengan mengumpulkan sumber yang relevan dengan penelitian yang dilakukan dapat menghasilkan suatu informasi yang bisa dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

**Kata Kunci :** komunikasi, interpersonal, personal, pustakawan.

## A. PENDAHULUAN

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan komunikasi sebagai alat untuk berhubungan antar individu ataupun kelompok. Hubungan antarpribadi merupakan salah satu metode komunikasi yang digunakan oleh manusia. Komunikasi antarpribadi, atau komunikasi interpersonal, merupakan proses pertukaran informasi, ide, pendapat, dan perasaan antara dua orang atau lebih. Umumnya, komunikasi antarpribadi tidak terstruktur secara formal, dan terjadi dalam beragam situasi kehidupan sehari-hari (Rakhmawati, 2013). Dalam komunikasi antarpribadi, penting bagi setiap individu untuk memastikan pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas oleh lawan bicara. Semua elemen komunikasi, mulai dari pesan hingga umpan balik, berperan penting dalam proses ini (KDT, 2019).

Komunikasi profesional adalah proses pertukaran informasi, ide, dan pesan dalam konteks bisnis atau kerja. Berbeda dengan komunikasi interpersonal yang bersifat informal dan spontan, komunikasi profesional memiliki beberapa karakteristik yang khas. Terlepas dari situasi atau konteksnya, komunikasi profesional yang baik sangat penting untuk membangun hubungan yang kuat dan sukses dalam dunia bisnis atau kerja (IHSAN, 2024).

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode analisis data sekunder dan korelasi variabel. Penelitian ini juga menggunakan metode studi dokumen, dimana penulis mengumpulkan bahan pustaka yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Manusia merupakan makhluk sosial yang menggunakan komunikasi sebagai penunjang kehidupan sosial. Komunikasi sangat penting karena keterampilan tersebut akan digunakan kapan saja tergantung pada situasi dan kondisinya. Komunikasi interpersonal atau antarpribadi

merupakan komunikasi paling dasar yang harus dimiliki oleh manusia. Pentingnya komunikasi interpersonal karena dalam komunikasi interpersonal, setiap manusia mengalami proses timbal balik, dimana komunikasi tersebut melibatkan dua arah. Setiap pihak dapat bergantian menjadi komunikator (pengirim pesan) dan komunikan (penerima pesan).

Komunikasi interpersonal tidak dapat diulang dan diulang persis seperti sebelumnya, karena sifatnya yang langsung dan spontan. Komunikasi interpersonal memiliki efektivitas yang sangat mempengaruhi kualitas hubungan antar pribadi. Semakin jelas pesan yang disampaikan dan dipahami, semakin baik pula hubungan yang terjalin (DeVito, 2013). Komunikasi interpersonal juga memiliki proses berupa elemen yang dapat menentukan dimana letak batasan komunikasi interpersonal antar individu, diantaranya:

- a. **Komunikator:** Individu yang memulai proses komunikasi dengan menyampaikan pesan kepada komunikan.
- b. **Pesan:** Informasi, ide, pendapat, atau perasaan yang ingin disampaikan oleh komunikator kepada komunikan.
- c. **Komunikan:** Pihak yang menerima pesan dari komunikator.
- d. **Umpan balik:** Respons yang diberikan oleh komunikan kepada komunikator setelah menerima pesan.
- e. **Gangguan:** Faktor yang menghambat proses komunikasi, seperti kebisingan dari lingkungan sekitar, gangguan visual seperti pergerakan orang atau benda di sekitar, dan gangguan internal berupa pikiran atau perasaan yang mengganggu fokus komunikan.
- f. **Saluran:** Media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, seperti komunikasi tatap muka secara langsung atau melalui media seperti surat, email, atau telepon.
- g. **Konteks:** Situasi dan kondisi di mana komunikasi berlangsung. Konteks dapat memengaruhi cara komunikator menyampaikan pesan dan bagaimana komunikan menerimanya.

Elemen yang menjadi proses awal komunikasi antar pribadi atau interpersonal terjadi, dapat disampaikan dengan dua cara: verbal dan nonverbal. Dalam elemen komunikator dan komunikan, seorang komunikator akan menyampaikan pesan kepada komunikan dengan cara berbicara ataupun mengirim email, lalu komunikan akan memberikan umpan balik seperti persetujuan ataupun pernyataan tidak setuju dengan cara mengangguk kepala ataupun langsung berbicara (Rakhmawati, 2013). Setelah elemen terpenuhi, maka batasan yang dapat diterapkan, diantaranya:

1. **Karakteristik Subjektif:** Makna pesan yang disampaikan dapat bervariasi bagi setiap individu, tergantung pada latar belakang, pengalaman, dan budaya mereka. Lalu kesalahpahaman dan penafsiran yang salah dapat terjadi dengan mudah, terutama dalam komunikasi nonverbal.
2. **Gangguan dan Rintangan:** Faktor eksternal seperti kebisingan, gangguan visual, dan hambatan fisik dapat menghalangi komunikasi yang efektif. Faktor internal seperti kelelahan, stres, dan kecemasan dapat mempengaruhi kemampuan individu dalam menyampaikan dan menerima pesan.
3. **Ketidakmampuan Mengubah Masa Lalu:** Komunikasi interpersonal bersifat spontan dan langsung, sehingga tidak dapat diulang atau diubah persis seperti sebelumnya. Kesalahan atau kesalahpahaman yang terjadi di masa lalu tidak dapat diubah, hanya bisa dipelajari dan dihindari di masa depan.
4. **Keterbatasan Kapasitas Manusia:** Kapasitas manusia dalam memproses informasi dan mengingat detail terbatas. Semakin kompleks pesan yang disampaikan, semakin besar kemungkinan komunikan untuk melewatkan atau salah memahami informasi.

5. **Ketidaksesuaian Harapan:** Ekspektasi dan asumsi individu terhadap komunikasi interpersonal dapat berbeda. Ketidaksesuaian harapan dapat menimbulkan frustrasi, kekecewaan, dan konflik.
6. **Ketidakmampuan Mengontrol Perilaku Orang Lain:** Kita hanya dapat mengontrol pesan yang kita sampaikan, bukan bagaimana orang lain menafsirkannya dan meresponsnya. Ketidakmampuan untuk mengontrol perilaku orang lain dapat menimbulkan frustrasi dan kekecewaan.
7. **Ketidaksesuaian Emosi:** Emosi individu dapat mempengaruhi cara mereka berkomunikasi dan menafsirkan pesan orang lain. Ketika individu sedang marah, sedih, atau cemas, mereka mungkin lebih mudah salah paham atau tersinggung.
8. **Batasan Waktu:** Seringkali, komunikasi antarpribadi terbatas oleh waktu. Situasi ini bisa membuat sulit untuk menyampaikan pesan yang rumit secara rinci dan menyeluruh.

Selain komunikasi interpersonal atau antarpribadi, terdapat satu komunikasi yang sangat penting dalam dunia pekerjaan, yaitu komunikasi profesional. Komunikasi profesional memiliki beberapa ciri khas yang membedakannya dari komunikasi interpersonal yang lebih santai dan spontan. Pesan yang disampaikan dalam komunikasi profesional harus jelas, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. Selain itu, pesan tersebut juga harus tepat sasaran, relevan dengan tujuan komunikasi, dan sesuai dengan audiens yang dituju (Pattiasina, n.d.). Komunikasi profesional juga harus efektif, artinya pesan yang disampaikan harus mencapai tujuannya dengan cara yang efisien dan efektif. Selain itu, komunikasi profesional juga harus etis, sesuai dengan norma dan etika yang berlaku dalam profesi. Terakhir, komunikator juga harus bertanggung jawab atas pesan yang disampaikannya (IHSAN, 2024).

Sama halnya dengan komunikasi interpersonal atau antarpribadi, komunikasi profesional juga memiliki proses yang sedikit berbeda dengan komunikasi interpersonal. Jika komunikasi interpersonal merupakan komunikasi sehari-hari yang memiliki kesan santai, maka komunikasi profesional sama dengan rapat yang akan dilaksanakan untuk membahas kinerja staf di perusahaan. Komunikasi profesional membutuhkan persiapan yang matang dengan beberapa tahap agar tidak terjadi miskomunikasi antar atasan dan staf. Tahapan tersebut, diantaranya:

**a. Tahap Persiapan.**

Dalam tahap persiapan, hal yang harus dipersiapkan adalah menentukan tujuan, apa yang ingin dicapai dari rapat tersebut. Lalu menentukan audiens, siapa yang akan menjadi target dalam rapat tersebut. Memilih media komunikasi, seperti media apa yang paling sesuai untuk menyampaikan tujuan dalam rapat. Lalu masuk ke tahap menyusun pesan, apa yang ingin Anda sampaikan kepada audiens. Hal terakhir dalam tahap persiapan adalah merencanakan strategi komunikasi, bagaimana cara kita menyampaikan keinginan dan tujuan kita untuk perusahaan.

**b. Tahap Penyampaian**

Menyampaikan pesan dengan jelas dan singkat adalah hal penting, agar audiens dapat dengan mudah memahami apa yang di sampaikan. Dalam tahap penyampaian, gunakan bahasa tubuh dan nada suara yang sesuai dengan informasi yang ingin di sampaikan agar audiens dapat menerima pesan dengan baik. Selain itu, dengan memberikan contoh dan bukti yang relevan, audiens akan memahami informasi apa yang ingin anda sampaikan. Tetap bersikap sopan dan profesional dalam berkomunikasi dengan cara menghindari menggunakan bahasa yang menyinggung. Terakhir, perhatikan umpan balik yang Anda terima dari audiens Anda. Dengarkan dengan seksama umpan balik tersebut karena umpan balik dapat memberikan wawasan berharga tentang bagaimana Anda dapat meningkatkan cara Anda menyampaikan pesan dan berkomunikasi dengan lebih efektif.

**c. Tahap Tindak Lanjut**

Dalam tahap tindak lanjut, evaluasi keberhasilan komunikasi adalah hal yang penting untuk mengetahui apakah kita berhasil mencapai tujuan komunikasi yang kita inginkan. Lalu kita dapat memperoleh tanggapan dari audiens dengan cara mengajukan pertanyaan kepada audiens

mengenai bagaimana mereka merespons informasi yang disampaikan. Lakukan langkah-langkah perbaikan jika diperlukan untuk meningkatkan komunikasi di masa yang akan datang.

Komunikasi interpersonal atau antarpribadi dan komunikasi profesional tidak hanya dibutuhkan dalam keseharian dan lingkup perusahaan, hal itu juga berlaku untuk pustakawan yang bertugas di perpustakaan. Pustakawan memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan akses informasi dan membantu pengguna dalam menemukan informasi yang mereka perlukan. Dalam menjalankan tugasnya, pustakawan harus memiliki keterampilan komunikasi yang beragam, baik dalam komunikasi interpersonal atau antarpribadi maupun komunikasi profesional.

Dalam komunikasi interpersonal atau antarpribadi, pustakawan perlu menjalin hubungan yang baik dengan pengguna agar dapat memahami kebutuhan mereka dan memberikan layanan yang lebih personal. Untuk mencapai hal ini, pustakawan dapat menyapa pengguna dengan ramah dan sopan, mendengarkan dengan penuh perhatian saat pengguna menyampaikan kebutuhannya, memberikan bantuan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami, dan menjaga kerahasiaan informasi pengguna. Pustakawan mungkin perlu menyelesaikan perselisihan yang terjadi antara pengguna, atau antara pengguna dengan staf perpustakaan. Pustakawan dapat mendengarkan semua pihak yang terlibat dengan tenang dan objektif. Melakukan mediasi diskusi untuk mencapai solusi yang adil dan memuaskan semua pihak. Menjaga ketenangan dan profesionalisme dalam menangani konflik.

Selain itu, pustakawan juga dapat memberikan motivasi dan inspirasi kepada pengguna untuk membaca dan belajar dengan cara merekomendasikan buku atau sumber informasi yang sesuai dengan minat pengguna, berbagi informasi tentang penulis, buku, atau peristiwa yang menarik, dan menyelenggarakan acara-acara yang mendorong minat baca dan belajar, seperti diskusi buku, workshop, atau pameran buku. Selain keahlian komunikasi interpersonal, komunikasi profesional merupakan bagian penting dalam menunjang kinerja pustakawan. Dalam komunikasi profesional, pustakawan harus menulis laporan dan dokumen yang jelas, singkat, dan akurat dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pembaca, menyusun laporan dan dokumen dengan struktur yang teratur dan terorganisir, dan memeriksa kembali laporan dan dokumen untuk memastikan tidak ada kesalahan.

Pustakawan juga perlu memberikan presentasi untuk menyampaikan informasi kepada pemustaka atau staf perpustakaan dengan cara menyiapkan materi presentasi yang menarik dan informatif, lalu menyampaikan presentasi dengan suara yang jelas dan intonasi yang tepat, dan menggunakan media visual seperti gambar, video, atau grafik untuk memperjelas presentasi. Selain itu, pustakawan perlu berkomunikasi dengan baik dengan kolega untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama dengan cara bertukar informasi dan ide dengan kolega, memberikan bantuan dan dukungan kepada kolega, dan menjaga komunikasi yang terbuka dan positif dengan kolega.

#### **D. KESIMPULAN**

Komunikasi interpersonal dan komunikasi profesional merupakan komunikasi yang perannya sangat penting untuk seseorang sebagai makhluk sosial. Baik komunikasi interpersonal ataupun komunikasi profesional memiliki perannya masing-masing. Seorang pustakawan harus bisa memberi batasan antara komunikasi antarpribadi dan profesional. Komunikasi profesional tidak bisa disatukan dengan komunikasi interpersonal apabila itu menyangkut profesi, karena jika disatukan akan menghambat aktifitas profesional. Pustakawan tidak bisa melibatkan komunikasi profesionalnya dengan pemustaka dengan komunikasi antarpribadi. Pustakawan tidak boleh melibatkan permasalahan pribadi di dunia profesinya karena hal itu akan mempengaruhi kinerja pustakawan dalam profesinya. Pustakawan harus menggunakan keahlian ganda ketika menyangkut tuntutan profesinya, tanpa harus melibatkan urusan pribadinya.

#### **E. BIBLIOGRAFI**

- DeVito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book*. Pearson. <https://books.google.co.id/books?id=hutPXwAACAAJ>
- Harahap, E. F., Arimbawa, I., Sucandrawati, N., & ... (n.d.). JURNAL KOMUNIKASI PROFESIONAL. In *repository.ipmi.ac.id*. [https://repository.ipmi.ac.id/2062/1/6363-Article Text-23186-1-10-](https://repository.ipmi.ac.id/2062/1/6363-Article%20Text-23186-1-10-)

20230603 Digital Bank.pdf

- IHSAN, M. (2024). *Pengaruh Komunikasi Organisasi, Kompetensi Profesional, dan Supervisi Pembelajaran Terhadap Efektifitas Kerja Guru Madrasah ....* repository.unj.ac.id. <http://repository.unj.ac.id/43360/>
- KDT, K. D. T. (2019). *Komunikasi Antarpribadi*. pustaka.ut.ac.id. <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/SKOM431304-KDT.pdf>
- Krisdinanto, N., & Hartiana, T. I. P. (n.d.). JURNAL KOMUNIKASI PROFESIONAL. In *repository.ukwms.ac.id*. [http://repository.ukwms.ac.id/39498/1/19.Revealing\\_the\\_news\\_frame\\_.pdf](http://repository.ukwms.ac.id/39498/1/19.Revealing_the_news_frame_.pdf)
- Mustika, B. (2019). Hubungan Komunikasi Antar Pribadi Guru dan Siswa dengan Motivasi Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Al-Quran Hadist di MTs. Miftahul Jannah Kecamatan Peranap Kabupaten Inhu. *AL-HIKMAH: Jurnal Pendidikan Dan Pendidikan Agama Islam*, 1(2), 109–121.
- Nasution, F. S., Irwandi, I., & ... (2021). ... Pengembangan Model Manajemen Pelatihan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Untuk Meningkatkan Kompetensi Profesional Guru Di SMK. *Seminar Nasional ....* <https://semnasfkipunsam.id/index.php/semnas2019/article/view/94>
- Pattiasina, P. J. (n.d.). JURNAL KOMUNIKASI PROFESIONAL. In *academia.edu*. <https://www.academia.edu/download/75632004/1935.pdf>
- Permatasari, A. N., SS, M. A., Soelistiyowati, E., Vardhani, N. K., & ... (2023). *Komunikasi Digital Untuk Konteks Profesional*. books.google.com. [https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=R93iEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=komunikasi+profesional&ots=2Kwx\\_SsQns&sig=U9oAUc0kz\\_mBlODvELGZpaFW8zk](https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=R93iEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=komunikasi+profesional&ots=2Kwx_SsQns&sig=U9oAUc0kz_mBlODvELGZpaFW8zk)
- Rakhmawati, Y. (2013). Komunikasi Antarpribadi konsep dan kajian empiris. In *Jurnal Penelitian Komunikasi* (Vol. 16, Issue 2).
- Ratnasari, A. (2007). Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Bermedia Internet terhadap Persahabatan Mahasiswa di Dunia Maya. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 8(1), 165–182. <https://doi.org/10.29313/mediator.v8i1.1236>
- Yuliasari, I., & Ayuna, N. E. (2023). Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Kompetensi Profesional terhadap Mutu Pembelajaran Berbasis Teknologi Komunikasi Digital (Studi Kasus Sekolah Putra .... *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*. <http://jiip.stkipyapisdompou.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/1457>