Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Nomor 2, 2024: 207-216
ISSN 0740-8188-Vol.4. E-ISSN: 2797-9393

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UIN IMAM BONJOL PADANG

Fionna Salsabila Putri[1*]
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

email:
fionnasalsabilaputri@gmail.com

Article history: Received: 20 Juli, 2024, Revised: 05 Agustus, 2024; Accepted: 03 September, 2024;
Published: 27 Desember 2024

Abstract

The purpose of this study is to investigate how the interpersonal communication of librarians at the UPT Library UIN Imam Bonjol Padang contributes to higher user satisfaction. In addition to providing resources, the library serves as an academic information center by fostering human connections between librarians and patrons. Descriptive qualitative research methodology is employed, and data is gathered via literature reviews, interviews, documentation, and observation. The findings demonstrated that library satisfaction is positively impacted by effective interpersonal communication. Effective interpersonal communicators are able to comprehend user requirements, respond to those needs, and provide a welcoming environment for patrons.

Keywords : *Interpersonal communication, user satisfaction, librarian, library, UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Selain menyediakan sumber daya, perpustakaan berfungsi sebagai pusat informasi akademik dengan membina hubungan antarmanusia antara pustakawan dan pemustaka. Metodologi penelitian kualitatif deskriptif digunakan, dan data dikumpulkan melalui tinjauan literatur, wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka dipengaruhi secara positif oleh komunikasi interpersonal yang efektif. Komunikator interpersonal yang efektif mampu memahami kebutuhan pengguna, menanggapi kebutuhan tersebut, dan menyediakan lingkungan yang ramah bagi pelanggan.

Keywords : komunikasi interpersonal, kepuasan pemustaka, pustakawan, perpustakaan, UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol

Author correspondence email :
Available online at: https://www.rjfahuinib.org/index.php/almaarif/about/submissions
Copyright (c) 2024 by Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Nomor 2, 2024: 207-216
ISSN 0740-8188-Vol.4. E-ISSN: 2797-9393

PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah sumber daya yang berharga untuk membantu penelitian dan upaya akademis, terutama di pendidikan tinggi. Perpustakaan menyediakan akses ke berbagai macam buku dan materi lain yang membantu proses belajar mengajar. Perpustakaan tidak hanya menyimpan pengetahuan saja. Tingkat layanan yang ditawarkan pustakawan kepada pemustaka adalah komponen penting lainnya. Layanan perpustakaan yang diberikan oleh pustakawan termasuk layanan referensi dan data, yang membantu pemustaka menggunakan sumber daya informasi dan mendukung minat belajar dan kegiatan yang terkait dengan pekerjaan (- & -, 2022). Sejauh mana pemustaka perpustakaan merasa puas dengan penggunaan fasilitas perpustakaan dapat sangat dipengaruhi oleh layanan ini, terutama layanan yang berhubungan dengan interaksi interpersonal.

Proses interaksi dengan orang lain di mana informasi dibagikan secara verbal dan nonverbal dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian dikenal sebagai komunikasi interpersonal (F Cherepynska dkk., 2022). Pustakawan berperan sebagai jembatan yang menghubungkan pemustaka dengan sumber informasi yang mereka butuhkan, oleh karena itu hubungan interpersonal di antara mereka sangat penting di perpustakaan. Keberhasilan penyampaian informasi dan perasaan terbantunya pemustaka dalam menemukan sumber informasi yang dibutuhkan sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi pustakawan.

Hubungan interpersonal antara pustakawan dan pemustaka sangat penting untuk penyediaan layanan berkualitas tinggi di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Perpustakaan UIN Imam Bonjol, salah satu perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia, bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanannya sesuai dengan harapan pemustaka selain menawarkan sumber daya ilmiah. Kemampuan pustakawan untuk berkomunikasi dengan pemustaka dan menyesuaikan dukungan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan mereka dengan layanan perpustakaan.

Keampuhan keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang ini penting karena membantu menentukan seberapa baik layanan memenuhi kebutuhan pemustaka. Dalam situasi ini, ada beberapa cara untuk mengukur seberapa baik pustakawan berkomunikasi: seberapa baik mereka dapat memahami kebutuhan pemustaka mereka; seberapa cepat mereka menanggapi pertanyaan atau memberikan informasi; dan

Author correspondence email :
Available online at: https://www.rjfahuinib.org/index.php/almaarif/about/submissions
Copyright (c) 2024 by Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Nomor 2, 2024: 207-216
ISSN 0740-8188-Vol.4. E-ISSN: 2797-9393

seberapa jelas mereka menjelaskan informasi. Pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan dibentuk oleh semua faktor ini.

Kenyamanan dan kepercayaan diri pengguna dalam berurusan dengan pustakawan dapat ditingkatkan melalui komunikasi interpersonal yang efektif. pemustaka lebih cenderung senang dengan layanan yang mereka terima ketika mereka merasa dilayani dengan baik dan dimengerti. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahpahaman, kejengkelan, dan ketidak bahagiaan. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami bagaimana kebahagiaan pengguna dalam lingkungan perpustakaan perguruan tinggi dipengaruhi oleh interaksi interpersonal pustakawan.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat kebahagiaan pengguna dan kualitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Selain memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka, pustakawan yang terampil dalam membangun hubungan interpersonal yang kuat juga membina hubungan yang baik dengan pemustaka. pemustaka lebih mungkin untuk tetap menggunakan perpustakaan di masa depan karena hubungan ini, yang juga meningkatkan retensi pengguna.

Ada beberapa faktor yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka, termasuk kemudahan mendapatkan informasi, kemudahan pustakawan untuk didekati dan membantu, dan seberapa baik mereka dapat menyelesaikan masalah pemustaka. Untuk mengetahui seberapa baik pustakawan telah memenuhi harapan pemustaka, semua tanda ini dapat diperiksa dalam konteks komunikasi interpersonal. Selain itu, meskipun pentingnya hubungan interpersonal masih menjadi fokus utama, elemen luar seperti sumber daya perpustakaan dan aksesibilitas juga berperan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan pustakawan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini akan berfokus pada pengalaman dan persepsi pemustaka terkait interaksi mereka dengan pustakawan. Hal ini penting untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana komunikasi interpersonal berperan dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif di perpustakaan.

Kesimpulannya, salah satu elemen kunci yang dapat berdampak pada kebahagiaan pemustaka di perpustakaan adalah interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka. Dengan menggunakan penelitian ini, Perpustakaan UIN

Author correspondence email :
Available online at: https://www.rjfahuinib.org/index.php/almaarif/about/submissions
Copyright (c) 2024 by Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Nomor 2, 2024: 207-216
ISSN 0740-8188-Vol.4. E-ISSN: 2797-9393

Imam Bonjol Padang berharap dapat meningkatkan interaksi antara pemustaka dan pustakawan dan menunjukkan area-area di mana layanan mereka perlu ditingkatkan. Pengalaman yang lebih memuaskan akan dihasilkan dari komunikasi yang lebih efektif, yang akan meningkatkan kemampuan perpustakaan untuk menjadi sumber informasi yang dapat dipercaya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalah yang akan dirumuskan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja dalam komunikasi interpersonal yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang?
2. Bagaimana pustakawan dapat meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kepuasan pemustaka?

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana komunikasi interpersonal berkontribusi dalam meningkatkan kebahagiaan pemustaka. Sebagai hasilnya, perpustakaan dapat mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pustakawan mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan standar layanan perpustakaan. Peningkatan ini tidak hanya penting untuk menjaga kepuasan pemustaka, tapi juga untuk mempertahankan relevansi perpustakaan di era digital.

METODE

Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan ini berusaha untuk memberikan gambaran rinci tentang cara-cara interaksi interpersonal UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dengan pemustaka yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Metode deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan menyeluruh tentang fenomena yang sedang diselidiki, yaitu interaksi antara pemustaka dan pustakawan dan bagaimana hal itu mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

Penelitian ini menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, termasuk observasi, wawancara, dokumentasi, dan tinjauan literatur (Sulistiyo, 2019).

a. Tinjauan literatur

Dilakukan untuk memahami penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini serta ide-ide teoritis yang relevan, seperti teori komunikasi interpersonal dan kepuasan pengguna layanan. Dengan menggunakan metode ini,

Author correspondence email :
Available online at: https://www.rjfahuinib.org/index.php/almaarif/about/submissions
Copyright (c) 2024 by Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Nomor 2, 2024: 207-216
ISSN 0740-8188-Vol.4. E-ISSN: 2797-9393

peneliti dapat membuat kerangka teori yang kuat yang menjadi landasan penelitian.

b. Observasi

Pengamatan sistematis menawarkan kerangka kerja yang fleksibel dan ketat untuk menyelidiki kehidupan sehari-hari (Anguera dkk., 2019). Dengan melakukan observasi ini, peneliti dapat mengumpulkan data empiris mengenai pola komunikasi yang terjadi dan cara-cara pemustaka bereaksi terhadap layanan yang ditawarkan pustakawan. Dengan menggunakan pendekatan observasi ini, peneliti dapat mengamati perilaku komunikasi dalam setting yang nyata tanpa mengganggu percakapan yang sedang berlangsung.

c. Wawancara

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang pengalaman dan perspektif pustakawan dan pemustaka mengenai komunikasi interpersonal di perpustakaan, dilakukan juga wawancara dengan pihak-pihak tersebut. Wawancara yang dilakukan bersifat semi-terstruktur, dimana peneliti memberikan beberapa pertanyaan pengarah, namun tetap memberikan kesempatan kepada para partisipan untuk secara bebas dan mendalam menggambarkan pengalaman mereka. Pendekatan wawancara, yang memiliki kelebihan dan kekurangan tergantung pada evaluasi sumber, pemrosesan data, dan masalah etika, merupakan instrumen yang berguna untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif (Dursun, 2023).

d. Dokumentasi

Mengumpulkan informasi dari dokumen-dokumen terkait, termasuk laporan tahunan perpustakaan, artikel jurnal, dan catatan kegiatan layanan, dilakukan dengan menggunakan dokumentasi. Dengan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kebijakan dan taktik komunikasi yang digunakan di perpustakaan, dokumentasi ini berfungsi untuk melengkapi data yang dikumpulkan dari observasi dan wawancara.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan yang menyeluruh tentang fungsi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dengan memanfaatkan bauran strategi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka sama pentingnya dalam menentukan kepuasan pemustaka

Author correspondence email :
Available online at: https://www.rjfahuinib.org/index.php/almaarif/about/submissions
Copyright (c) 2024 by Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Nomor 2, 2024: 207-216
ISSN 0740-8188-Vol.4. E-ISSN: 2797-9393

terhadap layanan perpustakaan, sama pentingnya dengan kelengkapan koleksi dan fasilitas yang ditawarkan. Kontak interpersonal antara pustakawan dan pemustaka sangat penting untuk menumbuhkan pengalaman layanan yang menyenangkan dan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Dalam proses pencarian pengetahuan, pemustaka akan merasa lebih dihargai dan didukung ketika pustakawan berinteraksi dengan mereka secara efektif dan penuh empati. Pembahasan selanjutnya akan menguraikan keuntungan komunikasi interpersonal dalam melayani klien di perpustakaan ini serta peran yang dimainkan pustakawan dalam meningkatkan kebahagiaan pemustaka untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana komunikasi ini mempengaruhi kepuasan pemustaka.

A. Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang

Meningkatkan kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang merupakan tanggung jawab utama pustakawan. Sebagai titik kontak pertama dengan pengguna, pustakawan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebutuhan informasi pengguna dapat terpenuhi dengan baik. Penyediaan informasi hanyalah salah satu aspek dari pekerjaan ini; aspek lainnya adalah kemampuan untuk membantu pengguna menemukan, memilih, dan menggunakan informasi secara efektif. Oleh karena itu, pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang kuat untuk menjalankan tugasnya sehari-hari.

1. Penasihat Informasi

Pustakawan harus memiliki pengetahuan tentang berbagai koleksi yang ada di perpustakaan dan mampu membuat rekomendasi materi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Agar pemustaka merasa senang dengan layanan yang mereka terima, kemampuan ini memungkinkan mereka untuk menemukan informasi yang relevan dengan cepat dan efektif. Selain berperan sebagai penasihat, pustakawan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna, yang akan meningkatkan tingkat kepuasan.

2. Pembimbing Literasi Informasi.

Banyak pengguna, terutama mahasiswa yang baru pertama kali menggunakan perpustakaan, tidak terbiasa mengakses sistem katalog perpustakaan dan sumber informasi digital lainnya. Dalam situasi ini, pustakawan

Author correspondence email :
Available online at: https://www.rjfahuinib.org/index.php/almaarif/about/submissions
Copyright (c) 2024 by Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Nomor 2, 2024: 207-216
ISSN 0740-8188-Vol.4. E-ISSN: 2797-9393

bertanggung jawab untuk memberi saran dan menginstruksikan pemustaka untuk memanfaatkan sumber daya perpustakaan secara maksimal.

3. Pembimbing Etika Informasi.

Etika penggunaan informasi, seperti pentingnya sumber referensi dan tidak melakukan plagiarisme, tidak dipahami dengan baik oleh banyak pengguna. Dalam hal ini, pustakawan memberikan arahan yang mendorong penggunaan informasi yang bertanggung jawab dan cerdas, yang meningkatkan standar penggunaan layanan perpustakaan.

4. Motivator bagi Masyarakat

Pustakawan juga berperan dalam mendorong pemustaka untuk memanfaatkan perpustakaan secara maksimal. Banyak pengunjung yang tidak menyadari potensi perpustakaan sebagai sumber informasi yang menyeluruh. Sebagai motivator, pustakawan bekerja untuk mendorong pemustaka agar memanfaatkan berbagai sumber daya yang tersedia. Pustakawan dapat meningkatkan minat pemustaka untuk memanfaatkan layanan perpustakaan dengan membina hubungan yang menyenangkan dan memberikan dorongan yang tepat.

Secara umum, tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang ditentukan oleh peran pustakawan dalam beberapa bidang layanan. Pustakawan dapat memberikan pengalaman layanan yang positif kepada pengguna dengan memanfaatkan posisi mereka sebagai penasihat, manajer, pelayan, pendidik, motivator, dan fasilitator. Kesenangan ini sangat penting untuk mempertahankan basis pengguna perpustakaan serta untuk meningkatkan reputasi yang baik di kalangan akademisi.

B. Manfaat Komunikasi Interpersonal dalam Melayani Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang

Ada beberapa keuntungan dalam menyediakan komunikasi interpersonal yang efektif kepada pemustaka di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Hal ini membantu pustakawan untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan pengguna, yang merupakan salah satu keuntungan utama.

Memiliki Hubungan yang baik dengan pemustaka

Kemampuan untuk membangun ikatan yang kuat dengan pengguna. Memiliki hubungan yang baik dengan pustakawan dapat membuat pemustaka merasa lebih nyaman saat memanfaatkan layanan perpustakaan. Ketika

Author correspondence email :
Available online at: https://www.rjfahuinib.org/index.php/almaarif/about/submissions
Copyright (c) 2024 by Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Nomor 2, 2024: 207-216
ISSN 0740-8188-Vol.4. E-ISSN: 2797-9393

pemustaka merasa nyaman, mereka akan lebih mungkin untuk menggunakan layanan perpustakaan lagi dan merekomendasikan kepada orang lain, yang akan meningkatkan jumlah pengguna perpustakaan.

Peningkatan efisiensi penyampaian informasi kepada pengguna.

Komunikasi interpersonal yang efektif memungkinkan pustakawan memberikan informasi dengan cara yang lebih mudah dipahami oleh pengguna. Hasilnya, baik itu kebijakan penggunaan perpustakaan, proses peminjaman, atau akses ke sumber daya digital, siswa dapat memahami materi dengan lebih cepat.

Pustakawan dapat mengatasi berbagai tantangan

Sebagai contoh, pustakawan dapat menggunakan kemampuan komunikasi interpersonal untuk meredakan konflik dan mencari solusi jika terjadi kesalahpahaman atau perselisihan. Dengan demikian, tidak ada alasan untuk tidak puas karena layanan perpustakaan tetap berfungsi dengan baik.

Pustakawan lebih peka terhadap kebutuhan pengguna

Ketika mereka berkomunikasi satu sama lain. Pelanggan perpustakaan sering kali menginginkan bantuan yang cepat, dan komunikasi yang baik memungkinkan pustakawan untuk bereaksi dengan tepat dan cepat. Perhatian ini memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman pengguna dan menciptakan persepsi bahwa pustakawan selalu siap sedia untuk membantu.

Meningkatkan persepsi yang baik terhadap pustakawan.

Pemustaka akan mendapatkan dampak positif dari pustakawan yang mudah didekati, ramah, dan komunikatif. Persepsi yang baik ini akan membantu meningkatkan reputasi perpustakaan sebagai sumber daya untuk upaya keilmuan dan penelitian.

Menggunakan fasilitas secara efektif

Pengguna lebih cenderung memanfaatkan berbagai sumber daya yang ditawarkan, seperti ruang baca, akses ke jurnal digital, dan program literasi informasi, jika mereka merasa dihargai dan dilibatkan. Komunikasi interpersonal merupakan metode yang dapat digunakan pustakawan untuk menarik minat pengguna terhadap berbagai layanan.

Keterampilan interpersonal yang kuat juga memungkinkan pustakawan untuk memberikan saran yang lebih individual. Pustakawan dapat mengadaptasi teknik layanan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi unik dari setiap

Author correspondence email :
Available online at: https://www.rjfahuinib.org/index.php/almaarif/about/submissions
Copyright (c) 2024 by Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Nomor 2, 2024: 207-216
ISSN 0740-8188-Vol.4. E-ISSN: 2797-9393

pengguna dengan membina interaksi interpersonal. Strategi ini meningkatkan keefektifan layanan perpustakaan sekaligus meningkatkan kepuasan pemustaka.

Secara umum, ada beberapa keuntungan menggunakan komunikasi interpersonal dalam melayani pemustaka. Pengalaman layanan yang baik, responsif, dan efisien dapat diciptakan oleh pustakawan Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dengan keterampilan komunikasi yang kuat. Peningkatan kebahagiaan pelanggan adalah tujuan akhir dari setiap layanan perpustakaan, dan keuntungan-keuntungan ini secara langsung berkontribusi terhadap hal tersebut.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Pustakawan berperan tidak hanya sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu pemustaka dalam mengakses dan memahami berbagai layanan perpustakaan. Melalui komunikasi yang ramah dan efektif, pustakawan mampu menciptakan hubungan positif dengan pemustaka, yang berdampak pada suasana layanan yang lebih kondusif dan menyenangkan.

Hasil penelitian juga mengungkap bahwa, komunikasi interpersonal memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Manfaat ini terlihat dari terciptanya hubungan yang positif, peningkatan literasi informasi, serta peningkatan efisiensi layanan. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan aspek penting dalam pelayanan perpustakaan yang tidak hanya memperkaya pengalaman pemustaka, tetapi juga memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi yang mendukung kebutuhan akademik mereka.

Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang baik menjadi aspek penting dalam pelayanan perpustakaan yang berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Penelitian ini merekomendasikan agar perpustakaan terus mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan untuk memperkuat hubungan dengan pemustaka dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Author correspondence email :
Available online at: https://www.rjfahuinib.org/index.php/almaarif/about/submissions
Copyright (c) 2024 by Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Nomor 2, 2024: 207-216
ISSN 0740-8188-Vol.4. E-ISSN: 2797-9393

DAFTAR PUSTAKA

-, J. S. V., & -, N. B. (2022). Paradigm of Library Services. *International Journal For Multidisciplinary Research*, *4*(6), 1709. https://doi.org/10.36948/ijfmr.2022.v04i06.1709

agustina, C. maulia. (2022). *Kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan deposit di dinas perpustakaan dan kearsipan aceh*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Anguera, M. T., Blanco-Villaseñor, A., Jonsson, G. K., Losada, J. L., & Portell, M. (2019). Editorial: Systematic Observation: Engaging Researchers in the Study of Daily Life as It Is Lived. *Frontiers in Psychology*, *10*, 864. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00864

Dursun, B. (2023). A qualitative research technique: Interview. *Disiplinlerarası Eğitim Araştırmaları Dergisi*, *7*(14), 100–113. https://doi.org/10.57135/jier.1245193

F Cherepynska, A., A Bevzo, H., & D Zhuravlov, V. (2022). Verbal Aspects of Interpersonal Communication in English. *Mìžnarodnij filologìčnij časopis*, *13*(4). https://doi.org/10.31548/philolog13(4_2) .2022.010

Rahmadhani, R. (2023). Pengaruh Gaya Komunikasi Pustakawan terhadap Sikap Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar. *JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, *2*(1), 41. https://doi.org/10.31958/jipis.v2i1.8838

Sianipar, M. (2020). *Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan di perpustakaan universitas islam negeri sumatera utara*. UIN Sumatera Utara.

Sulistiyo, U. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Salim media Indonesia.

Author correspondence email :
Available online at: https://www.rjfahuinib.org/index.php/almaarif/about/submissions
Copyright (c) 2024 by Al Ma'arif : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam