

## **Interaksi Pustakawan Dan Pemustaka**

### **Abstrak :**

Selain menguasai bidang ilmu perpustakaan, pustakawan diharapkan mampu memahami kondisi pemustaka melalui interaksi sosial. Dalam berinteraksi dengan pemustaka, pustakawan dapat menjalankan perannya dengan baik apabila mempunyai kemampuan, keterampilan, serta kompetensi dalam bidang perpusdokindo. Interaksi pustakawan secara lebih kontekstual, serta mengaitkannya dengan setidaknya 3 hal penting, yaitu: 1. Perkembangan pemustaka dan teknologi informasi yang secara langsung mempengaruhi kebutuhan di bidang informasi; 2. Posisi pustakawan dalam sistem kerja yang didasarkan pada kebutuhan pemustaka akan menentukan bagaimana kompetensi ditetapkan dan dijadikan alat ukur; dan 3. Ketersediaan sarana pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kompetensi merupakan hal yang mutlak jika kompetensi ingin dikaitkan dengan kinerja keseluruhan sebuah organisasi.

### **Pendahuluan**

Ketika pengunjung datang ke perpustakaan menanyakan buku yang dia butuhkan, kemudian mendapat respons dari pustakawan yaitu dengan membantu menemukan buku yang dia butuhkan. Atau ketika pustakawan menawarkan bantuan dan menanyakan informasi apa yang sedang pengguna butuhkan, dan si pengguna merespons. Sadar atau tidak kita sedang berinteraksi, melakukan kegiatan interaksi. Dan kegiatan ini selalu terjadi setiap saat di perpustakaan. Terutama antara petugas perpustakaan atau pustakawannya dengan User. Hal tersebut di atas hanya contoh kecil saja. Masih banyak sekali interaksi yang terjadi di perpustakaan. Meskipun terkadang tidak kita sadari.

Di dalam interaksi ada hubungan timbal balik di mana terlihat bentuk-bentuk dari komunikasi antar kedua obyek. Semisal bentuk komunikasi yang terjadi saat pengguna menanyakan literatur mengenai satu bidang tertentu yang perpustakaan tersebut tidak memiliki koleksinya. Pustakawan menjawab bahwa di sini tidak memiliki koleksi dengan subyek tersebut, tanpa memberitahukan lebih lanjut apa yang seharusnya

pengguna lakukan.

Pengunjung merasa putus asa karena literatur yang dia cari tidak ada dan dia tidak tahu harus ke mana, di sini pengunjung bisa mempunyai image atau penilaian tersendiri bahwa pustakawan tidak mampu membantu dia dalam menyelesaikan permasalahannya. Berbeda bila pustakawan membantu dengan merujuk ke perpustakaan lain yang memiliki koleksi yang diinginkan pengguna tersebut. Bukan tidak mungkin pengguna akan merasa tertolong, diperhatikan dan dihargai oleh pustakawan.

Dari kenyataan seperti tersebut di atas merupakan suatu proses terjadinya hubungan sosial, khususnya sosial psikologi. Selain menguasai bidang ilmu perpustakaan, pustakawan diharapkan mampu memahami kondisi sosial psikologi ini dalam ilmu psikologi sosial. Terutama sekali para pustakawan yang berhubungan langsung atau bertatap muka langsung dengan pengguna. Perlu kita ingat, bahwa pustakawan tidak melulu berhadapan dengan buku, namun dengan manusia (user) yang mampu memberikan image pada sebuah perpustakaan sekaligus menjadi barometer kesuksesan perpustakaan. Yang menjadi persoalan adalah bagaimana memahami interaksi tersebut dapat berpengaruh terhadap individu-individu dalam perpustakaan

Dalam kegiatan layanan sehari-hari, hubungan sosial/interaksi antara pustakawan dengan pemustakanya merupakan interaksi sosial yang lazim terjadi di suatu perpustakaan. Interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang menyangkut hubungan antarindividu, individu (seseorang) dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok. Tanpa adanya interaksi sosial maka tidak akan mungkin ada kehidupan bersama.

### **Kajian Pustaka**

Proses sosial adalah suatu interaksi atau hubungan timbal balik atau saling mempengaruhi antar manusia yang berlangsung sepanjang hidupnya didalam masyarakat. Menurut Soerjono Soekanto, proses sosial diartikan sebagai cara-cara

berhubungan yang dapat dilihat jika individu dan kelompok-kelompok sosial saling bertemu serta menentukan sistem dan bentuk hubungan sosial.

Homans mendefinisikan interaksi sebagai suatu kejadian ketika suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang terhadap individu lain diberi ganjaran atau hukuman dengan menggunakan suatu tindakan oleh individu lain yang menjadi pasangannya.

Konsep yang dikemukakan oleh Homans ini mengandung pengertian bahwa interaksi adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam interaksi merupakan suatu stimulus bagi tindakan individu lain yang menjadi pasangannya.

Sedangkan menurut Shaw, interaksi sosial adalah suatu pertukaran antarpribadi yang masing-masing orang menunjukkan perilakunya satu sama lain dalam kehadiran mereka, dan masing-masing perilaku mempengaruhi satu sama lain. Hal senada juga dikemukakan oleh Thibaut dan Kelley bahwa interaksi sosial sebagai peristiwa saling mempengaruhi satu sama lain ketika dua orang atau lebih hadir bersama, mereka menciptakan suatu hasil satu sama lain atau berkomunikasi satu sama lain. Jadi dalam kasus interaksi, tindakan setiap orang bertujuan untuk mempengaruhi individu lain.

Interaksi sosial dapat diartikan sebagai hubungan-hubungan sosial yang dinamis. Hubungan sosial yang dimaksud dapat berupa hubungan antara individu yang satu dengan individu lainnya, antara kelompok yang satu dengan kelompok lainnya, maupun antara kelompok dengan individu. Dalam interaksi juga terdapat simbol, di mana simbol diartikan sebagai sesuatu yang nilai atau maknanya diberikan kepadanya oleh mereka yang menggunakannya

Proses Interaksi sosial menurut Herbert Blumer adalah pada saat manusia bertindak terhadap sesuatu atas dasar makna yang dimiliki sesuatu tersebut baginya. Kemudian makna yang dimiliki sesuatu itu berasal dari interaksi antara seseorang dengan sesamanya. Dan terakhir adalah Makna tidak bersifat tetap namun dapat dirubah, perubahan terhadap makna dapat terjadi melalui proses penafsiran yang dilakukan orang

ketika menjumpai sesuatu. Proses tersebut disebut juga dengan interpretative process.

Interaksi sosial dapat terjadi bila antara dua individu atau kelompok terdapat kontak sosial dan komunikasi. Kontak sosial merupakan tahap pertama dari terjadinya hubungan sosial. Komunikasi merupakan penyampaian suatu informasi dan pemberian tafsiran dan reaksi terhadap informasi yang disampaikan. Karp dan Yoels menunjukkan beberapa hal yang dapat menjadi sumber informasi bagi dimulainya komunikasi atau interaksi sosial.

### **Syarat Terjadinya Interaksi**

Syarat terjadinya interaksi sosial terdiri atas kontak sosial dan komunikasi sosial. Kontak sosial tidak hanya dengan bersentuhan fisik. Dengan perkembangan teknologi manusia dapat berhubungan tanpa bersentuhan, misalnya melalui telepon, telegraf dan lain-lain. Komunikasi dapat diartikan jika seseorang dapat memberi arti pada perilaku orang lain atau perasaan-perasaan yang ingin disampaikan oleh orang tersebut.

### **Faktor-faktor Pendorong Interaksi**

Interaksi ini dilandasi oleh beberapa faktor psikologi yaitu imitasi, sugesti, identifikasi, simpati, dan empati. Faktor-faktor itu dapat berdiri sendiri, atau berfungsi bersama-sama sebagai dasar terjadinya interaksi sosial. Hal itu tergantung pada situasi dan kondisi. Faktor-faktor tersebut adalah :

Imitasi adalah tindakan meniru orang lain. Imitasi atau perbuatan meniru bisa dilakukan dalam bermacam-macam bentuk, misalnya, gaya bicara, tingkah laku, adat dan kebiasaan, pola pikir serta apa saja yang dimiliki atau dilakukan oleh seseorang. Namun demikian, dorongan seseorang untuk meniru orang lain tidak terjadi dengan sendirinya, perlu ada sikap menerima, sikap mengaggumi, dan sikap menjunjung tinggi apa yang akan diimitasi. Misalnya : imitasi pemustaka terhadap pustakawan yang rajin membaca.

Sugesti berlangsung ketika pustakawan memberi pandangan atau pernyataan sikap yang dianutnya dan diterima oleh pemustaka. Biasanya, sugesti muncul ketika si penerima sugesti sedang dalam kondisi tidak netral sehingga tidak dapat berpikir rasional.

Identifikasi merupakan kecenderungan atau keinginan pemustaka untuk menjadi sama dengan pustakawan. Identifikasi bersifat lebih mendalam dibandingkan imitasi karena kepribadian seseorang bisa terbentuk dalam proses identifikasi. Orang melakukan proses identifikasi karena memerlukan tipe ideal tertentu dalam hidup. Misalnya saja identifikasi pemustaka kepada seorang pustakawan yang dengan cepat menemukan di rak bahan pustaka yang dibutuhkannya.

Simpati merupakan suatu proses ketika seseorang pemustaka merasa tertarik kepada pustakawan. Melalui proses simpati, pemustaka menempatkan dirinya dalam keadaan pustakawan dan merasakan apa yang dialami, dipikirkan, atau dirasakan oleh pustakawan. Dalam proses ini, perasaan berperan penting walaupun alasan utamanya adalah keinginan memahami dan bekerja sama dengan orang lain. Misalnya, pemustaka yang meletakkan bahan pustaka yang selsai dibacanya di meja yang telah disediakan, tidak meletakkannya langsung di rak.

Empati merupakan simpati mendalam yang dapat mempengaruhi fisik dan kejiwaan seseorang. Misalnya saja pustakawan yang berempati untuk membantu pemustaka melakukan penelusuran cepat bahan pustaka yang dibutuhkan dalam skripsinya.

Motivasi merupakan dorongan, rangsangan, pengaruh, atau stimulasi yang diberikan seorang pustakawan kepada pemustaka sehingga orang yang diberi motivasi menurut atau melaksanakan apa yang dimotivasikan itu secara kritis, rasional, dan penuh rasa tanggung jawab. Wujud motivasi dapat berupa sikap, perilaku, pendapat, saran, dan pertanyaan.

## **Bentuk-bentuk Interaksi**

Bentuk-bentuk interaksi antara pustakawan dan pemustakanya dapat terbagi atas bentuk kerja sama, akomodasi, dan asimilasi. Kerja sama merupakan suatu usaha bersama pustakawan dan pemustaka untuk mencapai satu atau beberapa tujuan. Akomodasi dapat diartikan sebagai suatu keadaan, di mana terjadi keseimbangan dalam interaksi antara pustakawan dan pemustaka berkaitan dengan norma-norma sosial dan nilai-nilai sosial yang berlaku dalam masyarakat. Usaha-usaha itu dilakukan untuk mencapai suatu kestabilan. Sedangkan Asimilasi merupakan suatu proses di mana pustakawan dan pemustaka mengidentifikasikan dirinya dengan kepentingan-kepentingan serta tujuan-tujuan kelompok

Dari pembahasan di atas kita sekarang dapat meletakkan persoalan interaksi pustakawan secara lebih kontekstual, serta mengaitkannya dengan setidaknya 3 hal penting, yaitu:

1. Perkembangan pemustaka dan teknologi informasi yang secara langsung mempengaruhi kebutuhan di bidang informasi. Artinya, informasi dapat menjadi kebutuhan semua pihak, bukan hanya pustakawan. Ada beberapa aspek mengapa “informasi” ini menjadi bersifat umum, sehingga dapat saja pemustaka yang bersangkutan merasa tidak memerlukan pustakawan untuk membantu mereka mendapatkan informasi. Ini misalnya terjadi dalam fenomena pencarian di Google, ketika peran pustakawan diabaikan oleh pemustaka yang merasa lebih pandai menggunakannya.

2. Posisi pustakawan dalam sistem kerja yang didasarkan pada kebutuhan pemustaka akan menentukan bagaimana kompetensi ditetapkan dan dijadikan alat ukur. Dalam hal ini, jika pustakawan merupakan pihak yang kurang memiliki “posisi tawar” , maka segala sesuatu yang berkaitan dengan kompetensi menjadi wewenang pemustaka. Hubungan antara pustakawan dengan pemustaka pun menjadi sepihak. Padahal kompetensi harus dilihat dari sisi kedua belah pihak. Dalam konteks ini, maka peran

organisasi profesi sebagai badan yang bertanggungjawab sekaligus melindungi para pustakawan.

3. Banyak tersedianya sarana pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kompetensi merupakan hal yang mutlak jika kompetensi ingin dikaitkan dengan kinerja keseluruhan sebuah organisasi. Konsentrasi pada penetapan standar serta pengukuran kompetensi seringkali menyebabkan posisi pekerja semakin terpojok. Pustakawan dituntut untuk “memenuhi standar”, tetapi tidak diberi kesempatan untuk berkembang. Tentu saja hal ini berkaitan erat dengan “posisi tawar” pustakawan. Bagaimana integritas seorang pustakawan berdasarkan jobdesk-nya berpengaruh terhadap pengembangan perpustakaan dan terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Dengan meningkatnya kebutuhan akan informasi, interaksi sosial antara pustakawan dan pemustaka frekuensinya semakin meningkat. Maka tak heran lagi kegiatan mencari, mengumpulkan, dan menggunakan informasi sudah menjadi kegiatan utama di dalam suatu masyarakat informasi. Di dalam masyarakat seperti ini kompetensi informasi menjadi bekal hidup utama. Pustakawan dapat berfungsi dan bertindak secara memadai di masyarakatnya jika dia punya kemampuan (ability), keterampilan (skill), dan kompetensi (competence) informasi.

Berdasarkan ilustrasi di atas, untuk mendukung interaksi social yang baik antara pustakawan dan pemustakanya, maka diperlukan kompetensi dalam bidang informasi (information competence) yaitu sebuah keterampilan mencari, mengumpulkan, dan menggunakan informasi berdasarkan pengetahuan yang dinamis tentang situasi sosial tertentu.

Kompetensi informasi ini harus dikembangkan dari pengetahuan informasi (information ability) yang tertanam sebagai hasil pendidikan dan pengalaman seseorang, dan diwujudkan dalam bentuk berbagai keterampilan informasi (information skills) di dalam berbagai situasi layanan.

Ada 3 aspek yang berkaitan dengan kompetensi informasi ini:

1. Literasi atau keberaksaraan informasi (information literacy) yang antara lain mengandung kemampuan membaca dalam arti luas (tidak hanya membaca teks, tetapi juga "membaca gambar") dan memahami apa yang dibaca secara memadai. Sudah barang tentu, kemampuan membaca ini juga harus didukung oleh kemampuan mencari sumber informasi secara efektif dan efisien. Lebih jauh lagi, literasi informasi mengandung kemampuan dan keterampilan mengaitkan berbagai informasi untuk membangun makna yang lebih luas, sehingga makna ini dapat dimanfaatkan untuk berinteraksi dengan pemustaka.

2. Literasi media (media literacy) atau lebih spesifik lagi literasi komputer (computer literacy) yang secara spesifik mengandung kemampuan dan keterampilan memanfaatkan berbagai media, baik elektronik maupun non-elektronik dalam rangka memperoleh informasi dan pemahaman yang meluas seperti disebutkan di atas. Literasi informasi menyangkut isi dan struktur isi pesan, sementara literasi media menyangkut format dan teknologi pesan. Dalam perkembangannya, literasi media juga menyangkut pengetahuan tentang kandungan nilai sosial-budaya dari setiap media.

3. Literasi jaringan (network literacy) yakni kemampuan dan keterampilan memanfaatkan jaringan sosial maupun jaringan teknologi (atau gabungan keduanya : jaringan sosio-teknis) untuk mencari, mengumpulkan, dan menggunakan informasi bagi berbagai keperluan hidup. Pustakawan yang memiliki kemampuan dan keterampilan jaringan sering juga disebut orang yang punya kompetensi jaringan (network competence). Dia tidak selalu harus punya relasi yang banyak, tetapi setidaknya bisa dengan cepat memutuskan siapa (dan apa) yang musti dikontak jika dia memerlukan informasi. Termasuk di dalam kompetensi ini tentunya adalah keakraban orang itu pada teknologi digital.



Ketiga aspek ini memungkinkan pustakawan berfungsi secara efektif dan efisien dalam kehidupan yang dipenuhi informasi. Sama halnya dengan kompetensi berbahasa dan berkomunikasi pada umumnya, kompetensi informasi ini melengkapi kemampuan pustakawan dalam memanfaatkan informasi untuk melayani pemustakanya. Kompetensi informasi memungkinkan pula seseorang menjadi subjek, bukan objek dalam masyarakat informasi. Pustakawan mampu berperan aktif dalam berinteraksi dengan pemustakanya.

Jika pemustaka mengalami kerepotan dalam menangani persoalan informasi di dalam kehidupan mereka, maka bantuan orang-orang profesional, yaitu orang-orang yang biasa disebut pekerja informasi (pustakawan). Pustakawan ini diharapkan menguasai 3 literasi di atas yang akan berguna bagi masyarakat pemustakanya.

Pustakawan mengajarkan pemustaka bagaimana menggunakan perpustakaan meliputi koleksi, metode pencarian informasi yang disebut library instruction, bibliographic instruction hingga user instruction. Hal ini termasuk memberikan jawaban yang lengkap kepada pertanyaan pemustaka. Pustakawan yang bekerja di sebuah sistem yang rumit dan dinamis akan menggunakan pengetahuannya, diimbangi dengan kemampuan sintesis, pemahaman situasi, etika, dan kemampuan menginterpretasi makna dari sebuah situasi dari berbagai perspektif dan sisi pandang.

Untuk ini ia terus perlu belajar dan tidak bisa berhenti belajar. Seorang pustakawan Indonesia harus terus mengembangkan diri, meski pendidikan dan sistem pelatihan kurang memadai. Seorang pustakawan di masa kini justru lebih memerlukan kepercayaan diri dan kemampuan berkembang secara mandiri. Staf perpustakaan wajib memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pemustakanya.

## **Penutup**

Terjadinya interaksi sosial antara pustakawan dan pemustakanya berlangsung melalui kontak sosial dan komunikasi sosial. Interaksi tersebut dilandasi oleh beberapa faktor yaitu imitasi, sugesti, identifikasi, simpati, dan empati. Bentuk interaksi antara pustakawan dan pemustakanya dapat terjadi melalui kegiatan kerja sama, akomodasi, dan asimilasi. Persoalan interaksi pustakawan dan pemustakanya disebabkan oleh perkembangan pemustaka dan teknologi informasi, posisi pustakawan dalam sistem kerja, serta makin banyak tersedianya sarana pendidikan maupun pelatihan. Seiring dengan dengan meningkatnya kebutuhan akan informasi, interaksi sosial antara pustakawan dan pemustaka pun frekuensinya semakin meningkat. Pustakawan dapat berinteraksi dengan baik jika dia punya kemampuan (ability), keterampilan (skill), dan kompetensi (competence) informasi. Pustakawan harus menguasai literasi informasi, literasi media serta literasi jaringan.

## Daftar Pustaka

Haryanto. Pengertian Interaksi Sosial.

<http://belajarpsikologi.com/pengertian-interaksi-sosial/>

Idjah. Faktor-faktor Pendorong Interaksi Sosial.

<http://klikbelajar.com/pengetahuan-sosial/faktor-faktor-pendorong-interaksi-sosial/>

Putu Laxman Pedit. Kompetensi Informasi dan Kompetensi Pustakawan.

<http://www.slideshare.net/setyo14/kompetensi-dan-karir>

Putu Laxman Pedit. Profesionalisme Pustakawan Pelat-Merah.

<http://www.pnri.go.id/Attachment/LiteraturKelabu/Dr.%20Putu%20Laxman%20Pedit.pdf>

Reza Fajrini. Interaksi Sosial. [http://www.academia.edu/4928726/Interaksi\\_Sosial](http://www.academia.edu/4928726/Interaksi_Sosial)

Sri Rumani. Kompetensi Pustakawan dan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Nasional, dalam Visi Pustaka Vol.10 No.3 – Desember 2008