

# STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN PELAYANAN PUSTAKAWAN DI SMPN 33 SURABAYA

Ananda Ahmad Antoni<sup>1</sup>, Moh.Dey Prayogo<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : [anandaantoni04@gmail.com](mailto:anandaantoni04@gmail.com)

## **Abstract**

*This research aims to explore interpersonal communication strategies in developing librarian services at SMPN 33 Surabaya. The method used is a qualitative case study using case study techniques, document/text studies, in-depth natural observation of librarians, teachers and school staff. The research results show that effective interpersonal communication between librarians, students and school staff plays an important role in improving the quality of library services. Factors such as openness, empathy, and constructive feedback have been proven to increase library user satisfaction and promote a more inclusive and productive learning environment. This effective communication also helps librarians identify students' information needs, so that the services provided are more relevant and useful. This research suggests that librarians continue to develop their interpersonal communication skills as an integral part of quality library services. This not only increases the professionalism of librarians, but also promotes a more inclusive and productive learning environment. Based on these findings, it is recommended that librarians continue to develop their interpersonal communication skills as an integral part of quality library services.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication ; SMPN 33 Surabaya ; Quality of Library services.*

## **Abstrak**

Pada sebuah penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi komunikasi interpersonal dalam membangun pelayanan pustakawan di SMPN 33 Surabaya. Metode yang digunakan adalah studi kasus kualitatif dengan teknik studi kasus (case studies), studi dokumen/teks (document studies), observasi alami (natural observation) yang mendalam terhadap pustakawan, guru dan staf sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif antara pustakawan, siswa, dan staf sekolah memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Faktor-faktor seperti keterbukaan, empati, dan feedback konstruktif terbukti meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan dan mempromosikan lingkungan belajar yang lebih inklusif dan produktif. Komunikasi yang efektif ini juga membantu pustakawan dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi siswa, sehingga layanan yang disediakan lebih relevan dan bermanfaat. Penelitian ini menyarankan agar pustakawan terus mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal mereka sebagai bagian integral dari pelayanan perpustakaan yang berkualitas. Hal ini tidak hanya meningkatkan profesionalisme pustakawan, tetapi juga mempromosikan lingkungan belajar yang lebih inklusif dan produktif. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar pustakawan terus mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal mereka sebagai bagian integral dari pelayanan perpustakaan yang berkualitas.

**Kata kunci :** **Komunikasi Interpersonal; SMPN 33 Surabaya; Kualitas layanan Perpustakaan.**

## A. Pendahuluan

Menurut pada penelitian (Nur Rizani & Destiwati, 2020) Pustakawan merupakan sesuatu dari jenis pertanggung jawaban yang besar dalam berkomunikasi dengan individu atau kelompok lain, baik dengan sesama pustakawan maupun pengguna perpustakaan. Komunikasi dengan pengguna perpustakaan, atau pelanggan, merupakan keterampilan yang harus mampu memberikan perhatian lebih terhadap suatu komunikasi. Pada hal ini, jadi diperlukan sebuah kemampuan berkomunikasi yang baik oleh pustakawan agar komunikasi menjadi efektif.

Dalam Aspek penting pada sebuah perpustakaan merupakan komunikasi interpersonal, karena aspek ini penting sangat dibutuhkan untuk sebuah pelayanan didalam perpustakaan, baik secara layanan maupun dari segi informasi, bahkan sikap dan tindakan yang telah dilakukan dengan staff pustakawan di perpustakaan. (Raudah & Santi, 2018). Komunikasi merupakan salah satu fungsi yang paling esensial dan kompleks bagi kehidupan manusia, dari situ terlihat bahwa komunikasi dapat terjadi dalam perilaku setiap orang. Seseorang dapat dipengaruhi oleh komunikasi orang lain, baik oleh orang asing, maupun oleh orang yang sudah dikenal atau dekat.

Artinya komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan seseorang, oleh karena itu komunikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan seseorang, sehingga komunikasi harus dapat lebih diperhatikan. Ketika komunikasi interpersonal menjadi salah satu aspek penting dalam hubungan seseorang dengan orang lain dalam pekerjaannya, misalnya antar karyawan pada jabatan yang sama atau berbeda. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara individu dengan individu lain, biasanya secara berhadapan langsung, baik dalam situasi personal maupun dengan bukan pribadi.

Seorang pustakawan diharuskan untuk mengembangkan keahlian komunikasi interpersonalnya. Pada (DARYONO, 2018) Komunikasi yang berfokus interpersonal ini adalah sebuah penyampaian informasi dan pesan dari hanyaindividu ke individu lain yang menerima pesan tersebut guna memperoleh keselarasan paham atau umpan balik (feedback) untuk menaikkan sebuah layanan yang lebih baik kepada pengguna, dan kerjasama antara pengguna dan pustakawan untuk memahami maksud dan tujuan yang tidak terlihat di antara itu adalah keduanya.

Pada tujuan inilah yang melatar belakangi diperlukanya sebuah komunikasi interpersonal untuk membangun pelayanan perpustakaan SMPN 33 Surabaya. Kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif dan baik sangat penting bagi manusia untuk melaksanakan semua kegiatannya dengan lancar. Sebagian besar dari pekerjaan ini akan melibatkan sebuah komunikasi, terutama ketika orang ini akan bekerja secara langsung dengan orang lain, terutama ketika pekerjaan tersebut dilakukan di lingkungan formal, seperti di tempat kerja.

Maka aspek komunikasi fokus interpersonal ini sangat penting untuk membangun pelayanan perpustakaan di sekolahan SMPN 33 Surabaya. Komunikasi interpersonal oleh (DeVito, 2016) Artinya adalah mengirimkan pesan komunikasi dari satu orang dan menerima pesan dari orang atau anggota grup lain melalui efek langsung dan umpan balik. Komunikasi fokus interpersonal ini tidak hanya memfokuskan pada tingkat kepedulian seseorang, tetapi juga seberapa intens kepedulian tersebut diperlihatkan. Interaksi interpersonal yang lebih intensif mengindikasikan tingkat perhatian yang lebih tinggi terhadap individu yang diajak berkomunikasi.

Sebaliknya, semakin minim interaksi, menunjukkan semakin rendahnya tingkat perhatian yang diberikan. Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang melibatkan interaksi dengan berhadapan langsung dan saling memberi sebuah pengaruh yang dapat mempengaruhi, termasuk mendengarkan, menyatakan pendapat, bersikap terbuka, dan sensitif. Ini adalah metode yang sangat efektif untuk mengubah sikap, pandangan, dan tindakan seseorang dengan adanya umpan balik yang langsung.

Berdasarkan (DeVito, 2016), Komunikasi fokus interpersonal ini merupakan sebuah

pengantar pesan oleh seseorang dan menerima hasil pesan oleh orang lain atau sekumpulan lingkup kecil orang, dengan semacam lain dari efek dan kemungkinan adanya umpan balik langsung. Komunikasi yang berfokus interpersonal merupakan tahap pertukaran keterangan dari informasi atau pesan antara sekelompok orang atau lebih, sebagai pengirim dan penerima, dalam kelompok kecil, baik secara verbal maupun bahkan non verbal, sehingga informasi yang dituju akan dikirimkan dapat mudah difahami antar sesama.

Pada (Sabrina & Rahayu, 2023) Komunikasi interpersonal adalah sebuah tahap komunikasi yang paling terefektif sebab komunikasi tersebut terjadi secara tatap muka. Komunikator dapat mengadaptasi baik isi pesan maupun perilakunya untuk mencapai tujuan komunikasi antara komunikator dan orang yang dikomunikasikan. Berdasarkan dari (DeVito, 2016), Keefektifitasan pada komunikasi interpersonal ini diawali pada lima karakteristik utama yang pasti dianggap penting, yakni keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan.

Sebuah keterbukaan adalah perilaku seseorang untuk menerima saran dari individu lain dan bersedia untuk membagikan informasi yang signifikan dari individu lain. Derajat kualitas pada keterbukaan individu setidaknya mengacu pada tiga aspek komunikasi interpersonalnya, yakni awal pertama, seorang yang menggunakan komunikasi interpersonal efektif harus terbuka dalam menghadapi orang-orang yang berinteraksi dengannya. Ini tidak berarti bahwa seseorang harus langsung membeberkan seluruh sejarah hidupnya. Meskipun hal tersebut mungkin menarik, umumnya hal itu tidak mendukung proses komunikasi.

Sebaliknya, yang diperlukan adalah kesiapan untuk terbuka dan membagikan informasi yang biasanya dirahasiakan, asalkan pembagian informasi tersebut dianggap layak. Ini juga mencakup kesediaan pengirim pesan untuk merespons secara tulus terhadap rangsangan yang diterima. Seorang individu yang terlalu pendiam, tidak aktif, dan tidak perhatian pada lingkungan biasanya merupakan pembicara yang membosankan. Kami ingin orang-orang menanggapi sebuah kata dari kami di depan umum, dan kami berhak mengharapkan suatu itu.

Yang ketiga adalah tentang memiliki perasaan dan pikiran. Dalam pengertian ini, keterbukaan berarti mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita ungkapkan memang milik kita dan kita kewajiban atas hal tersebut. Cara terkemuka untuk mengungkapkan sebuah kewajiban atau beban ini adalah dengan menggunakan pesan yang kata saya (individu pertama atau diangap tunggal).

Empati (*empathy*) adalah kapasitas untuk merasakan dan memahami pengalaman orang lain seolah-olah kita berada di posisi mereka, melihat masalah dari perspektif mereka, dan merasakan emosi yang mereka alami. Seseorang yang memiliki empati dapat mengerti motivasi, perasaan, sikap, serta aspirasi dan harapan orang lain untuk masa depan.

Sikap Membantu Hubungan yang efektif pada komunikasi interpersonal merupakan hubungan dengan perilaku yang mendukung. Artinya setiap orang yang terlibat pada lingkup komunikasi ini harus bermaksud untuk membantu komunikasi yang transparan dan terbuka..

Perilaku positif (*positiveness*) Perilaku positif dinyatakan dengan bentuk perilaku dan norma. Perilaku dan norma yang mencerminkan pandangan positif meliputi menghormati sesama, memiliki pandangan yang optimis terhadap orang lain, menghindari kecurigaan yang tidak perlu, dan mengakui nilai penting setiap individu, Memberikan kata pujian dan menghargai siswa, berkomitmen menjalin kerjasama, dan menyetarakan.

## **B. Metode Penelitian**

Dalam metode yang difokuskan pada penelitian ini adalah berfokus pada pendekatan kualitatif dengan teknik studi kasus (*case studies*), observasi alami (*natural observation*), dan studi dokumen atau teks (*document studies*) dikarenakan peneliti menginginkan eksplorasi peranan komunikasi interpersonal dalam membangun pelayanan pustakawan di SMPN 33 Surabaya karena beberapa alasan yang kuat. Pada (JAYAKUSUMA, 2018)

Menurut Partanto (2001) Metode kualitatif merupakan metode yang berfokus pada penelitian yang bertujuan untuk memahami sebuah fenomena yang berkaitan dengan subjek penelitian melalui dokumentasi tertulis.

Alasan pertama pada studi kasus ini memungkinkan peneliti untuk melakukan investigasi yang mendalam terhadap konteks spesifik di SMPN 33 Surabaya. Aspek ini sangat penting untuk memahami secara rinci bagaimana komunikasi interpersonal antara pustakawan dan siswa-siswi selaku pengguna layanan terbentuk, dan memberikan dampak dalam lingkungan sekolah. Melalui pendekatan studi kasus ini, peneliti dapat mengumpulkan data secara rinci dan detail, sehingga memperoleh wawasan yang luas dan relevan dengan situasi nyata di lapangan.

### **C. Hasil dan Pembahasan**

#### **Langkah Komunikasi Interpersonal pada Pustakawan**

Berdasarkan dari artikel (JAYAKUSUMA, 2018) Komunikasi interpersonal merupakan salah satu contoh komunikasi yang cocok untuk perpustakaan. Karena tugas pustakawan adalah memberikan layanan terbaik, tugas mereka adalah bersikap adil kepada pengguna. Saat memberikan layanan kepada pengguna perpustakaan, langkah pertama yang dilakukan adalah berkomunikasi langsung dengan pengguna perpustakaan. Dengan adanya kerjasama pustakawan maka siswa dapat menemukan informasi yang dibutuhkannya dan pustakawan dapat membangun hubungan yang baik. Yang bertujuan untuk siswa merasa nyaman, senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Pada Penelitian ini, penulis menemukan bahwa pustakawan memiliki sebuah masalah atau mengalami kendala pada sebuah keagresifan dan keaktifan sebuah tanggapan pada individu yang mengkomunikasikan dan memperhatikan situasi pada pengunjung perpustakaan seperti siswa-siswi sekolah. Menurut (KOMARIAH, 2009) Sensitivitas mengacu pada seberapa sensitif seseorang dalam memandang situasi dan situasi. Kepekaan penting bagi pustakawan dalam menginformasikan dan mengkomunikasikan informasi kepada pemustaka.

Tahap berkomunikasi antara dengan pustakawan dan siswa terjadi melalui komunikasi verbal dan nonverbal serta komunikasi kepada siswa dikarenakan adanya keinginan siswa untuk mencari bahan referensi di perpustakaan, dalam pelayanan, pengelolaan dan lokasi. Rak buku yang cocok untuk pelajar. Dalam dunia perpustakaan, pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (KOMARIAH, 2009). Kualitas sebuah perpustakaan ditentukan oleh kinerja layanannya, yang mana merupakan titik kontak utama dengan pengunjung perpustakaan. Di samping itu, pustakawan sebagai penyedia layanan utama memiliki pengaruh signifikan terhadap standar layanan perpustakaan.

Ada informan yang cenderung memilih komunikasi verbal, yaitu berbicara langsung, untuk mengkomunikasikan informasi kepada pengunjung, meskipun informasi tersebut juga tersedia dalam bentuk tulisan yang dipasang di area layanan perpustakaan.

Diketahui juga bahwa informasi yang diberikan kepada pengguna dikonfirmasi secara verbal dan non-verbal. Misalnya ada yang bertanya tentang syarat masa peminjaman buku pelajaran, maka pustakawan akan menjawab apa saja syaratnya. Hal ini dibuktikan dengan isyarat tangan yang menunjuk pada catatan yang diketik di komputer pustakawan.

#### **Komunikasi Efektif Interpersonal pada Pustakawan**

Berkomunikasi yang efektif antara pustakawan dengan siswa supaya bisa memaklaiman berkomunikasi secara interpersonal. Komunikasi ini yang pasti akan efektif menurut Liliwari dalam bukunya Komunikasi Antar personal mengutip pendapat dari Devito (1976: 13) pada penelitian (Setyowati, 2019). Aspek terpenting dalam komunikasi adalah terciptanya relasi yang harmonis, seimbang, dan penuh empati. Salah satu ciri khas berkomunikasi yang efektif adalah dengan keterbukaannya. Keterbukaan adalah sebuah kekuatan yang dengan sesuka hati menanggapi informasi yang diterima dalam hubungan interpersonal.

Seorang pustakawan yang berkomunikasi menggunakan komunikasi tipe verbal dan

nonverbal. Penelitian ini menunjukkan bahwa pustakawan berkomunikasi menggunakan isyarat verbal dan nonverbal untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Keterbukaan pada penelitian ini akan menunjukkan bahwa pustakawan sangat terbuka dan transparan dalam memberikan layanan dan informasi kepada siswa di sekolah.

Pustakawan sangat transparansaat siswa-siswi menanyakan hal yang berkaitan dengan perpustakaan. Contohnya dengan bagian layanan pinjaman buku, ada siswa telat dalam mengembalikan buku pinjaman dan menanyakan jumlah denda buku yang telah telat 2 sampai 3 minggu. Pustakawan memiliki catatan nama siswa yang pinjam buku dan belum mengembalikan buku. Pada sistem perpustakaan pun juga memiliki data nama siswa yang telat mengembalikan buku.

Oleh karena itu, pustakawan menunjukkan keterbukaan terhadap informasi. Dengan kata lain pustakawan berkata secara lisan: “Kamu mendapat denda selama dua minggu, tetapi karena saya tidak mengembalikan buku, berikut catatan dan datanya di sistem informasi perpustakaan, jadi kamu harus membayar denda tersebut.” Pustakawan telah mendokumentasikan jumlah denda yang dikenakan kepada pengunjung karena mengembalikan buku.

Menerima sebuah masukan, pada penelitian ini ditemukan bahwa seorang pustakawan dapat menerima sebuah saran dari siswa. Pustakawan juga dengan senang hati untuk menerima saran atau kritik dari siswa dengan secara langsung melalui diskusi secara tatap muka dan juga menuliskan saran melalui kotak saran yang disediakan oleh perpustakaan. Komunikasi interpersonal yang terjadi antar pustakawan dan siswa ini dapat diterima secara kritis dan masukan dari siswa supaya kemampuan kerja pustakawan menjadi lebih stabil dan siswa nyaman dengan pelayanan yang telah disediakan.

Peneliti telah menemukan bahwa pustakawan menunjukkan sifat keramahan pada siswa, hal ini menunjukkan bahwa pustakawan sangat ramah tamah saat berbicara dengan siswa. Pustakawan ini dapat menunjukkan keramahannya dengan tersenyum dan berbicara lembut kepada siswa. Pustakawan menampilkan sikap positif dan menyenangkan dalam berbahasa dan komunikasi nonverbal sehingga mahasiswa merasa nyaman dalam menggunakan layanan yang ditawarkan perpustakaan. Oleh karena itu, pustakawan adalah orang-orang yang baik dan senantiasa meningkatkan keterampilannya.

Dapat ditemukan bahwasannya adakeharmonisan atau keakraban pada pustakawan ke siswa maka penelitian ini juga mempresentasikan jika pustakawan dapat mudah akrab dan bercanda ria dengan siswa pada saat melakukan komunikasi secara intens, terbuka dan bercanda. Pustakawan melakukan ini untuk membuat komunikasi lebih efisien bagi siswa. Pustakawan menggunakan komunikasi interpersonal untuk mencegah siswa menjadi bosan, misalnya ketika siswa ingin meminjam salah satu buku di perpustakaan. Maka Pustakawan harus mencatat nama siswa dan mengatur tanggal pengembalian buku pinjaman tersebut. Disaat itulah pustakawan memiliki inisiatif untuk mengajak berbicara atau basa-basi serta bercanda dengan siswa supaya tidak merasa kaku dan canggung untuk membuat suasana lebih nyaman dan harmonis.

### **Hambatan Komunikasi Interpersonal pada Pustakawan**

Pada penelitian ini ditemukan bahwa inti masalah dari komunikasi dari pustakawan antara lain adalah kebingungan, kurangnya perhatian, dan kurangnya minat terhadap informasi perpustakaan. Pada saat ketika siswa berpikir tentang perpustakaan dan tidak dapat memahami apa arti pustakawan bagi pengguna perpustakaan. Bahwa asumsi ini dapat terjadi ketika terdapat sebuah konflik pada informasi mengenai distribusi dan pengelolaan.

Siswa-siswi juga kadang selalu memaksakan keinginannya dalam keberlangsungan pertukaran komunikasi. contohnya pada saat bagian pelayanan administrasi, siswa tetap memaksakan kehendaknya untuk meminjam buku perpustakaan yang melebihi tanggal pengembalian namun syarat tersebut tidak dicatat pada penulisan data pinjaman buku dikarenakan pustakawan tersebut lupa bahwa harus mencatat pengembalian dan awal peminjaman buku.

Maka dari itu pustakawan menjelaskan kembali bahwa aturan peminjaman buku yang

harus sesuai dengan peraturan yang sudah ada di perpustakaan, yaitu 1 minggu peminjaman dan harus segera dikembalikan, jika melewati 1 minggu akan dikenakan denda dan siswa wajib membayar denda. Namun siswa tersebut berteguh pada pendiriannya bahwa jika tidak ada catatan tanggal pengembalianya maka dia tidak perlu membayar denda dan dapat meminjam buku lebih dari 1 minggu atau ketentuan peraturan di perpustakaan.

Dan akhirnya, perpustakaan mengalah dan memberikan sebuah toleransi pada siswa. Hambatannya pada perpustakaan adalah karyawan pustakawan ini tidak tertib pada peraturan yang telah disediakan manajemen di perpustakaan sekolah. Maka dari itu komunikasi interpersonal ini pun tak berproses dengan mulus. Sebab, belum ada undang-undang yang kuat dan perlu diciptakan sistem manajemen yang kuat. Hal yang menghambat perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka adalah kurangnya perhatian, padahal hal tersebut sangat diperlukan ketika pustakawan kesulitan dalam mencari informasi di perpustakaan.

Komunikasi interpersonal memegang peranan krusial dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan dan nyaman bagi siswa di perpustakaan, dengan menekankan pentingnya respon yang tanggap, kemudahan dalam pemahaman, serta sikap empatik dari pihak pustakawan. Adapun kendala yang sering dihadapi berkaitan dengan komunikasi interpersonal di perpustakaan meliputi kekurangan informasi melalui simbol-simbol verbal seperti instruksi tertulis, visualisasi berupa gambar animasi yang berfungsi sebagai pengingat bagi pengunjung, serta pengumuman terkait jam operasional layanan yang sudah berakhir atau masa istirahat.

Selain dengan tulisan, perpustakaan juga harus menampilkan gambar visual seperti menganimasikan, sebuah kalimat kata, simbol, atau gambar, dan semacam hal yang deskriptif dan bermakna. Sebagai contoh, komunikasi efektif di perpustakaan dapat dilakukan melalui penggunaan media visual seperti poster dan gambar untuk mengingatkan pengunjung tentang pentingnya mengembalikan buku tepat waktu, konsekuensi dari keterlambatan pengembalian, serta pentingnya merawat dan menjaga koleksi buku beserta sarana dan prasarana yang ada. Dengan demikian, perpustakaan dapat menyampaikan aturan dan prinsip-prinsip yang berlaku secara lebih jelas dan efektif kepada para pemustaka. Untuk itulah siswa selaku pemustaka dapat lebih ringan dalam memahami sebuah arti dari sebuah gambar visualisasi seperti animasi yang ditampilkan pada dinding perpustakaan.

#### **D. Kesimpulan dan Saran**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan dan siswa selaku pengunjung berkomunikasi secara verbal dan nonverbal. Siswa memiliki beberapa komponen dalam efektivitas komunikasi interpersonal, termasuk keterbukaan, penerimaan masukan, keramahan, empati, dukungan, keakraban, sikap berfikir positif, dan penghargaan. Namun, ada beberapa hambatan dalam komunikasi interpersonal bagi siswa, seperti persepsi yang salah, kurangnya sensitivitas, dan kurangnya petunjuk informasi di perpustakaan.

Selain itu, pustakawan juga berperan sebagai pewadah fasilitas atau disebut fasilitator untuk menghubungkan siswa selaku pemustaka dengan sumber informasi yang relevan. Dalam komunikasi dengan pemustaka, pustakawan perlu memastikan bahwa mereka memberikan informasi dengan jelas dan akurat. Pustakawan juga dapat menggunakan bahasa tubuh yang ramah dan menghargai pemustaka untuk menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pengunjung. Dalam menghadapi hambatan komunikasi, pustakawan dapat mengadakan pelatihan atau workshop untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka

## DaftarPustaka

- DARYONO. (2018). *Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan.*
- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book.*
- JAYAKUSUMA, A. (2018). *PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR SKRIPSI.*
- KOMARIAH, D. N. (2009). *KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL BAGI PUSTAKAWAN.*
- Nur Rizani, M., & Destiwati, R. (2020). *KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA PADA OPEN LIBRARY TELKOM UNIVERSITY.*  
<https://news.detik.com>
- Raudah, H., & Santi, T. (2018). *KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN* (Vol. 6, Issue 2).
- Sabrina, O., & Rahayu, D. (2023). *Sabrina Demi Rahayu, 2023 PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA (STUDI PADA SISWA KELAS X MPLB SMK NEGERI 3 BANDUNG) LEMBAR HAK CIPTA PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA (STUDI PADA SISWA KELAS X MPLB SMK NEGERI 3 BANDUNG).*
- Setyowati, I. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOLEKSI, TATA RUANG PERPUSTAKAAN, DAN SKILL KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH.*