



Komunikasi Efektif Pustakawan Sebagai Ujung Tombak dalam Layanan Perpustakaan

Oleh: Endang Fatmawati¹⁾

Pendahuluan

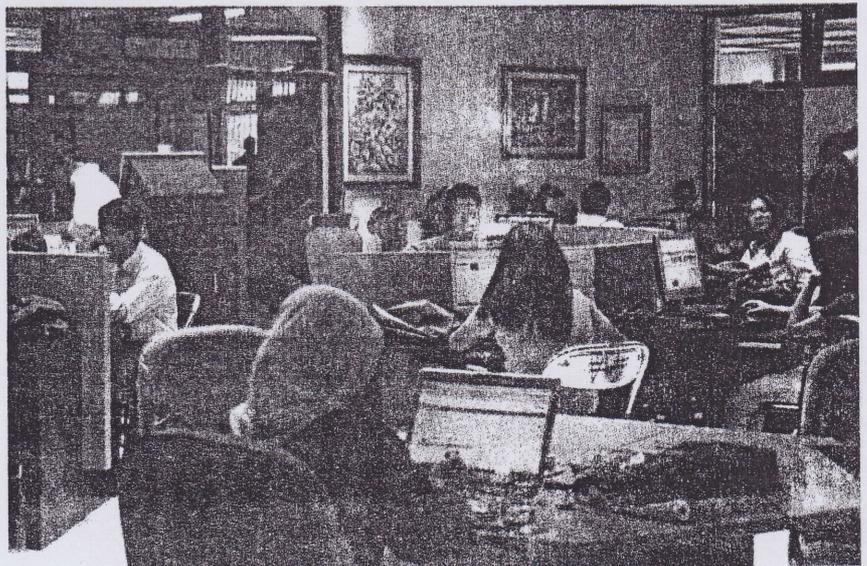
Banyak sekali aspek yang menentukan kualitas layanan perpustakaan ideal. Salah satunya adalah tercapainya aspek komunikasi efektif pustakawan pada saat melayani. Model hubungan komunikasi pustakawan, bisa antara pustakawan dengan pimpinan, pustakawan dengan pustakawan, maupun pustakawan dengan pengguna. Kita semua sepakat bahwa aspek komunikasi merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia sebagai makhluk sosial dan merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja. Permasalahannya adalah bagaimana keefektifan komunikasinya, apakah komunikatif, menyenangkan, menyinggung perasaan, atau bahkan menjenggelkan pengguna. Walau bagaimanapun identitas dan citra diri seorang pustakawan di mata pengguna perpustakaan juga akan dipengaruhi oleh cara pustakawan tersebut dalam berkomunikasi. Dalam hal ini pola dan proses

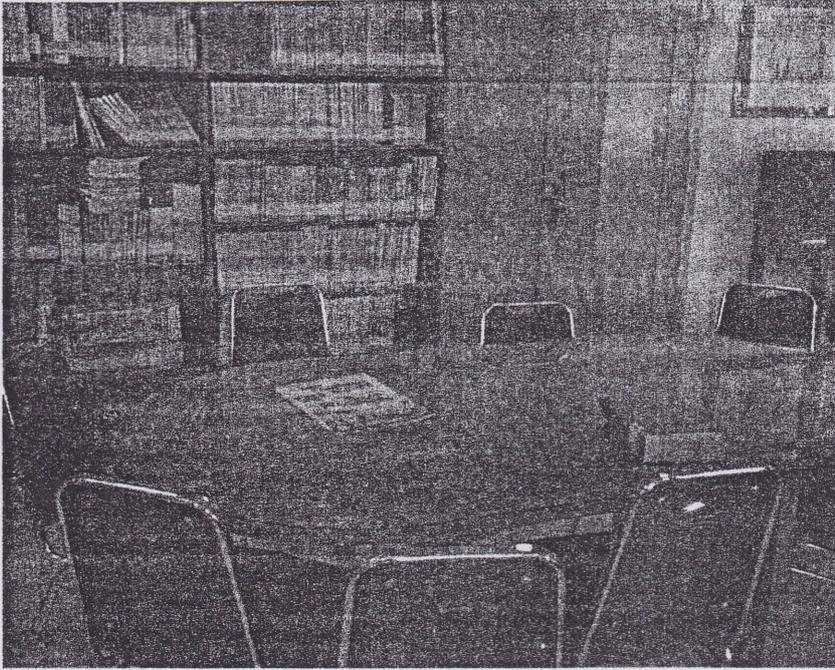
komunikasi oleh pustakawan terutama di bagian layanan sangat menentukan bagaimana tingkat keefektifan komunikasi kepada penggunanya.

Pustakawan Harus Berkomunikasi Efektif

Pustakawan pada saat

berkomunikasi dengan pengguna bersifat sebagai komunikator, sedangkan penggunanya adalah komunikan. Berdasarkan tipe jaringannya, maka komunikasi pustakawan kepada pengguna merupakan jenis komunikasi eksternal (dari perpustakaan ke pengguna). Sementara itu, dari





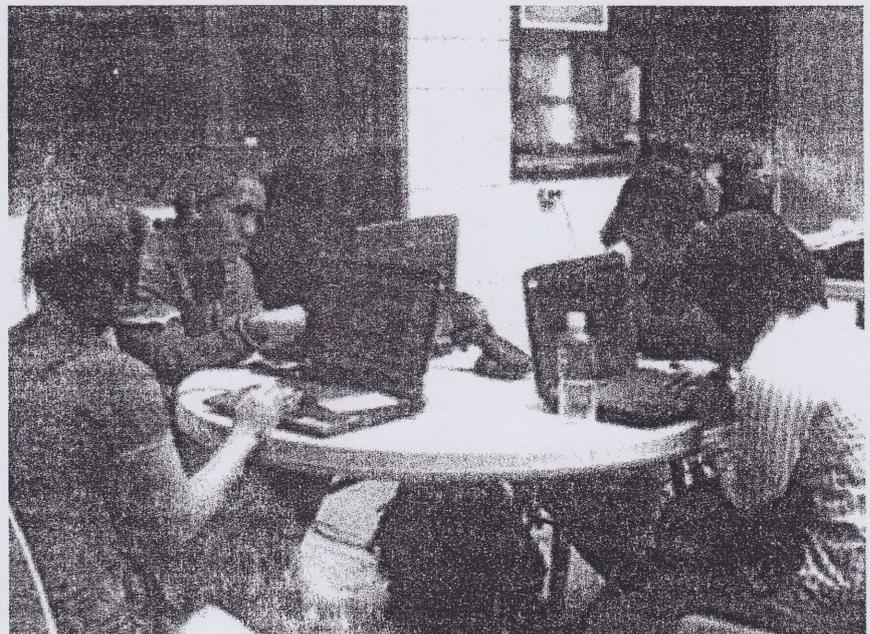
antara pustakawan dan pengguna.

Lebih konkretnya komunikasi efektif yang dilakukan pustakawan harus diupayakan sedemikian rupa agar dapat meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon positif dari pengguna. Tujuan akhir yang ingin dicapai dari perilaku asertif pustakawan adalah tercapainya harga diri (*self respect*) pustakawan, dan kemampuan untuk menghargai pengguna (*respect of the users*) dengan tanpa membatasi pengguna untuk bertanya.

Selain itu ada faktor lain yang mempengaruhi efektif tidaknya komunikasi pustakawan, yaitu gaya komunikasi (*communicator style*) yang digunakan pustakawan seperti apa. Gaya komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan pustakawan dan perpustakaan. Misalnya konflik antar pustakawan dengan pengguna perpustakaan, kurang jelasnya informasi atau pesan yang diterima oleh pengguna perpustakaan, menurunnya jumlah pengunjung perpustakaan, dan berbagai dampak negatif lainnya. Sebaliknya gaya komunikasi yang baik dapat meningkatkan keefektifan

komunikasi dengan adanya saling pengertian, kerja sama, kualitas layanan yang ideal, dan juga kepuasan batin bagi pustakawan tersebut karena bisa membantu dan melayani pengguna dengan baik.

Selain itu, unsur yang paling penting dalam komunikasi antara pustakawan dengan pengguna bukan sekedar pada apa yang dikatakan saja, tetapi lebih pada karakter dan bagaimana pustakawan menyampaikan pesan



kepada pengguna yang dilakukan dengan tulus ikhlas dan terbuka. Jadi syarat utama dalam komunikasi efektif adalah karakter pustakawan yang dibangun dari fondasi integritas pribadi pustakawan yang kuat sebelumnya.

Berikut ada beberapa aspek yang harus dipenuhi agar komunikasi pustakawan kepada pengguna dikatakan dapat efektif, antara lain:

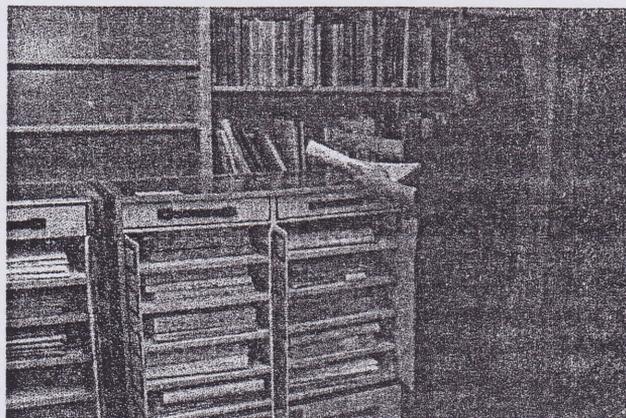
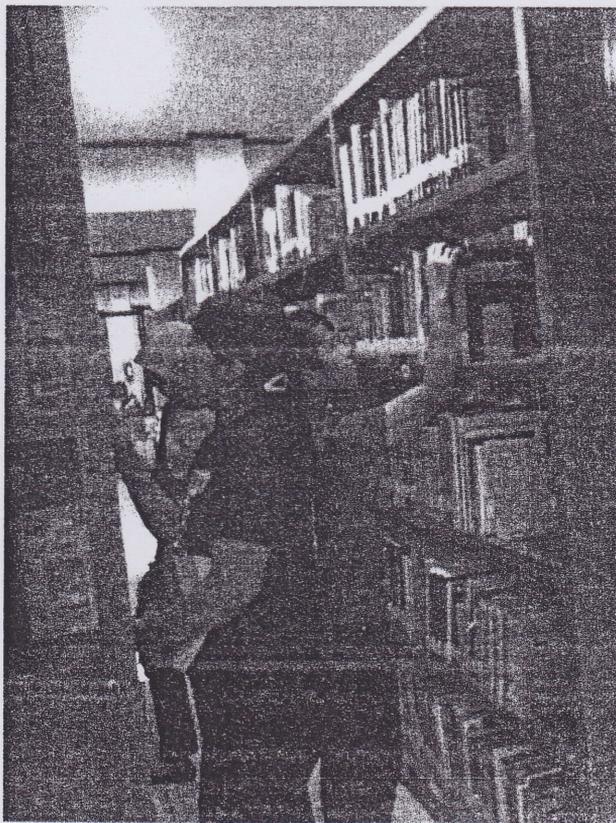
- ◆ Penuh pertolongan (*Helpful*). Pustakawan mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian informasi tanpa pengguna harus meminta terlebih dahulu.
- ◆ Tenggang rasa (*Considerate*). Pustakawan dapat menunjukkan sikap tenggang rasa dan 'tepa sliro' kepada pengguna. Misalnya: pustakawan selalu memperlihatkan dengan memberi perhatian dan mendengarkan dengan baik masukan, kritikan, saran, dan umpan balik dari pengguna dengan baik.
- ◆ Empati (*Empathy*). Yaitu kemampuan pustakawan untuk berempati kepada pengguna dengan menempatkan diri pustakawan pada situasi atau kondisi pengguna yang sedang dihadapi saat itu sedang dalam

dimulai oleh sikap tawadhu dari pustakawan yang bersangkutan.

- ◆ Pustakawan dalam berkomunikasi dengan pengguna agar efektif, perlu memperhatikan sasaran pokok dalam proses komunikasi, yaitu suatu proses untuk mencapai kesepakatan (*sharing of meaning*). Bentuk aplikasinya adalah sebagai berikut:
- ◆ Pustakawan harus bisa membuat pengguna mendingarkan dari apa yang dikatakan atau melihat apa yang telah ditunjukkan;
- ◆ Pustakawan harus bisa membuat pengguna dapat memahami apa yang didengar atau dilihat;
- ◆ Pustakawan harus bisa membuat pengguna dapat menyetujui apa yang telah didengar atau tidak menyetujui apa yang telah dikatakan dengan pemahaman yang benar;
- ◆ Pustakawan harus bisa membuat pengguna mengambil tindakan, berperilaku, dan bisa menerima sesuai dengan apa yang dimaksud pustakawan;
- ◆ Pustakawan harus bisa menciptakan respon dan umpan balik aktif dari pengguna;
- ◆ Pustakawan harus mampu menyesuaikan komunikasinya dengan image pengguna, misalnya: kebutuhan, kecakapan, pengalaman, kemampuan berpikir, kesulitan, dan yang lainnya.

Untuk mendukung sasaran pokok dari komunikasi pustakawan dengan pengguna di atas, maka pustakawan harus memperhatikan kualitas isi pesan yang disampaikan. Pesan harus dirancang dan dikemas sedemikian rupa dengan

menggunakan lambang/symbol tertentu sehingga menarik simpati pengguna. Misalnya: pustakawan selain menjelaskan secara langsung (*face to face*) mengenai cara penelusuran literatur, maka pustakawan dapat juga mengemas informasi yang disampaikan tadi dalam bentuk kemasan tulisan leaflet yang mendukung. Selain itu juga perlu adanya penekanan komponen faktor internal dari pustakawannya sendiri, yaitu kepercayaan (*source credibility*) dan daya tarik (*source attractiveness*) dari pengguna.



Berkomunikasi Efektif Perlu Senyum

Pustakawan merupakan komponen utama dalam mewujudkan suatu layanan perpustakaan yang ideal. Citra perpustakaan akan dapat terbentuk salah satunya dari kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan informasi dengan senyum. Sebenarnya modal awal bagi pustakawan di bagian layanan adalah senyum. Senyum merupakan kekuatan jiwa yang menarik hati, menyenangkan, dan menggembirakan.

Senyum adalah suatu hal yang kecil, namun bisa menimbulkan dampak yang sangat luar biasa, baik bagi pustakawan sendiri maupun pengguna yang diajak senyum. Bahkan dapat dikatakan bahwa senyum merupakan unsur layanan yang sangat sederhana, namun tidak setiap pustakawan dapat melakukannya. Mengapa demikian? Hal ini tentunya sangat dipengaruhi 'mood' pustakawan yang bersangkutan.

Mood bisa diartikan sebagai suasana hati. Kepribadian dan suasana hati mempunyai pengaruh terhadap timbulnya perilaku pustakawan, sehingga kemauan pustakawan untuk melayani pengguna sangat dipengaruhi yang namanya mood. Kepribadian merupakan suatu karakteristik yang secara relatif dapat dikatakan tetap, sedangkan mood merupakan karakteristik yang dapat berubah-ubah.

Intinya dengan mood yang positif akan meningkatkan peluang pustakawan untuk melayani pengguna dengan lebih baik. Pada saat melayani pengguna, sudah barang tentu pustakawan membawa permasalahan sendiri-sendiri, entah dari

rumah, masalah pribadi, maupun masalah yang tiba-tiba muncul di kantor. Bisa jadi pustakawan baru dalam suasana senang, ceria, sedih, grogi, bingung juga akan terlihat dari senyum yang diberikan. Apakah senyum itu tulus, senyum kecut, senyum karena terpaksa dan dipaksakan akan nampak dari raut wajah pustakawan tersebut.

Dari latar belakang suasana hati inilah yang biasanya menentukan kualitas senyuman pustakawan. Coba bayangkan apabila kita dilayani dengan mimik wajah yang kusam, tidak

pandangan atas ide yang dipertukarkan tersebut. Komunikasi pustakawan dapat dikatakan sudah efektif apabila komunikasi tersebut mampu menciptakan kecocokan antara pesan yang diterima oleh pengguna dengan pesan yang disampaikan oleh pustakawan. Harapannya pesan dapat ditindaklanjuti pengguna dengan cepat, tepat, adanya saling kesepahaman, bertambahnya informasi, dan ada usaha perubahan tingkah laku pengguna. Bagaimanapun salah satu fungsi perpustakaan sebagai sumber



bersahabat, kusut, jutek, ataupun judes? Atau bahkan sebaliknya dilayani dengan mimik wajah senyum, ceria, sumringah, bersahabat, ataupun ramah? Pilih yang mana?

Penutup

Kegiatan komunikasi pustakawan kepada pengguna dipahami sebagai kegiatan penyampaian dan penerimaan pesan atau ide dari pustakawan kepada pengguna. Tujuannya adalah untuk mencapai kesamaan

informasi akan hilang tanpa arti bila tidak didukung oleh komunikasi efektif dari pustakawan. Benarkah demikian?

**) Endang Fatmawati, SS., S.Sos., M.Si.*

*Dosen Luar Biasa Program
(D3 KS-FE, D3 APS-FISIP,
S1 Ilmu Perpustakaan FIB UNDIP).*

