



KOMUNIKASI SEBAGAI UJUNG TOMBAK PERPUSTAKAAN UMUM MEWUJUDKAN SARANA WISATA EDUKASI

Oleh: Endang Fatmawati, M.Si., M.A.
Kepala Perpustakaan FEB UNDIP

Perpustakaan khususnya perpustakaan umum memiliki jenis pemustaka yang beraneka ragam. Jumlah pemustaka potensial sangat besar peluangnya sebagai pemustaka aktif yang memanfaatkan fasilitas di perpustakaan umum. Perkembangan yang sangat pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang merasuk ke perpustakaan, berdampak pada layanan perpustakaan yang diberikan. Selanjutnya globalisasi informasi dunia maupun semakin tajamnya persaingan jasa layanan informasi, telah melahirkan tantangan dan peluang baru bagi perpustakaan umum dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Komunikasi menjadi sesuatu yang berharga atau bernilai sekali. Perpustakaan umum bisa aktif melakukan promosi, pameran, publikasi (tercetak dan *online* melalui website), dan beragam kegiatan yang lebih mendekatkan ke masyarakat. Komunikasi langsung dengan tatap muka saat layanan berlangsung, menjadi ujung tombak kepuasan layanan. Layanan perpustakaan termasuk dalam pelayanan publik, sehingga keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik tidak terlepas dari faktor komunikasi. Dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 pada Pasal 1 disebutkan bahwa "*pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga*

negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Besarnya pengaruh komunikasi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan umum ditentukan oleh adanya dimensi pembentuk proses komunikasi, seperti: komunikator, pesan, media, komunikan, sampai dengan efeknya. Persoalan komunikasi yang paling menjadi perhatian adalah bagaimana komunikasi yang dilakukan bisa efektif terhadap masyarakat. Suatu contoh saat pustakawan memberikan materi orientasi perpustakaan dalam pendidikan pemakai, maka selain membutuhkan komunikasi yang informatif maka juga harus persuasif, sehingga masyarakat tidak hanya mengetahui terkait perpustakaan namun juga terbujuk untuk memanfaatkannya. Persuasif yang dilakukan oleh pustakawan dimaksudkan untuk memodifikasi pikiran dan tindakan masyarakat melalui manipulasi motif agar mereka dapat berubah pikirannya untuk semakin rajin berkunjung ke perpustakaan.

Aspek yang terkait dengan peraturan maupun tata tertib yang dibuat di perpustakaan umum hendaknya tidak terlalu birokratis atau berbelit-belit. Tujuannya agar masyarakat menjadi lebih leluasa untuk berkunjung ke perpustakaan umum tanpa segambreng aturan. Hal ini termasuk regulasi keanggotaan, mekanisme peminjaman dan pengembalian buku, maupun aturan berbusana yang diterapkan.

Komunikasi: Faktor Keberhasilan Pelayanan

Oleh karena “bagian layanan” menjadi ujung tombak perpustakaan maka mengindikasikan bahwa faktor komunikasi menjadi kunci agar perpustakaan umum menjadi tempat favorit pilihan masyarakat sebagai wisata edukasi. Wisata berarti bisa untuk bersantai bersama keluarga, sedangkan edukasi berarti mengandung unsur pendidikannya. Jadi selangkah ke perpustakaan umum maka sejuta manfaat didapatkan. Sambil menyelim minum air, sambil *refreshing* juga sambil mengasah otak dengan membaca koleksi yang ada di perpustakaan umum. Bahkan untuk anak-anak dan remaja juga bisa mengikuti kegiatan gratis yang diadakan di perpustakaan umum, misalnya menari, menyulam, *story telling*, dan lain sebagainya yang bersifat rekreatif namun juga mendidik.

Saat saya berkunjung, seringkali menjumpai komunikasi yang tidak *win-win solution*. Kutipan berikut saya contohkan bentuk percakapan yang terjadi di salah satu *counter* layanan di salah satu perpustakaan umum yang kebetulan saya temui:

- Pemustaka : Pak mau mengembalikan buku, kena denda nih.
- Pustakawan : Terkena denda lagi? Sering ya Mbaknya kena denda?
- Pemustaka : Kok dendanya agak mahal? Kenapa ndak gratis? Buat apa sih?
- Pustakawan : Ndak tahu, pokoknya ini aturan.
- Pemustaka : Kok tidak ada laporannya Pak? Jangan-jangan tidak jelas...
- Pustakawan : Lho Mbaknya yang salah kok malah marah ke saya..
- Pemustaka : Sudahlah. Bayar saja.. ini Pak...
(*Pemustaka menyerahkan sejumlah uang denda lalu nyelonong pergi*)

Sebenarnya, dialog antara pustakawan dan pemustaka tersebut ada problem komunikasi, karena keduanya terlibat dalam kemarahan dan kecurigaan. Seandainya pustakawan bisa bijak menjelaskan terkait aturan denda, misalnya tujuan denda untuk melatih disiplin maupun penjelasan

lainnya dengan cara berkomunikasi asertif, tentu komunikasi tidak berakhir seperti itu. Komunikasi merupakan ilmu pengetahuan yang mengajarkan manusia bagaimana cara berkomunikasi dengan baik, misalnya pustakawan dapat menyampaikan pesan yang disesuaikan dengan khalayak yang berbeda.

Pesan yang baik tidak hanya dilihat dari kemasan atau desain pesan saja, namun isi pesan juga harus mudah dipahami oleh penerimanya. Dalam Hardiansyah (2015: 35) dijelaskan bahwa pesan dalam proses komunikasi menempati peranan yang sangat strategis karena sesungguhnya proses komunikasi itu sendiri adalah aktivitas menyampaikan pesan, baik pesan secara lisan ataupun tulisan.

Pustakawan bergelar pendidikan tinggi saat berkomunikasi dengan pemustaka, terkadang pilihan kata, pengetahuan, bahasa yang digunakan tidak sesuai dengan kemampuan pemustaka tersebut. Kalimat yang muncul kata-katanya terlalu ilmiah, dengan pilihan kata yang kadang sulit dimengerti dan dipahami oleh masyarakat awam. Hal ini bisa unsur kesengajaan untuk menunjukkan bahwa pustakawan tersebut pintar dan berpendidikan tinggi atau memang pustakawannya yang kurang adaptif melihat siapa yang dilayani dan dengan siapa dia berbicara. Padahal dalam berkomunikasi justru yang terpenting adalah kemampuan komunikator (pustakawan) menyesuaikan diri dengan kemampuan khalayaknya (masyarakat yang dilayani). Wood (2013) menjelaskan bahwa setidaknya ada 4 (empat) nilai komunikasi, yaitu:

1. Nilai pribadi, komunikasi sangat bernilai untuk pribadi seseorang sehingga kita bisa melihat siapa diri kita saat berkomunikasi dengan orang lain;
2. Nilai hubungan, komunikasi mempunyai nilai yang sangat penting dalam memelihara hubungan harmonis;
3. Nilai profesional, komunikasi sangat erat kaitannya dengan tugas-tugas profesional seseorang sehingga harus memiliki ketrampilan komunikasi yang baik;

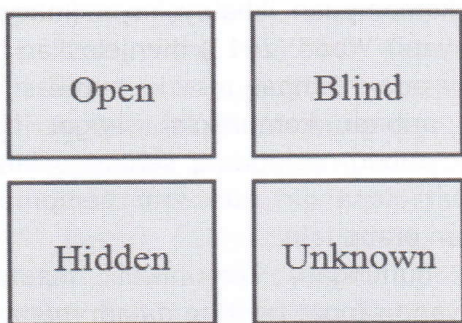
4. Nilai budaya, beda budaya maka berbeda pula cara berkomunikasi, misalnya ekspresinya, pilihan katanya, intonasinya, dan lain sebagainya.

Diri Dalam Komunikasi

Pernah terjadi bahwa mengapa seorang pemustaka yang kesulitan menelusur informasi, lebih suka berbicara dengan pustakawan X dan tidak dengan pustakawan Y...? Hal ini dipengaruhi oleh yang namanya "citra diri" pustakawan X (citra diri pihak lain) yang digambarkan pada pikiran masyarakat sebagai pemustaka (citra diri).

Ada banyak cara untuk mengetahui diri dalam komunikasi. Mengingat kembali ketika saya pernah belajar di jurusan Ilmu Komunikasi, saya tidak asing dengan istilah "Johari Window" atau Jendela Johari. "Jo" berasal dari nama *John*, sedangkan Hari berasal dari nama *Harry*. Dengan demikian, melalui Jendela Johari tersebut maka seseorang bisa lebih mengerti bagaimana hubungan antara dirinya dengan orang lain dalam berkomunikasi.

Diri (*self*) memegang peranan penting dalam tindak komunikasi, karena apa yang terjadi pada diri seseorang akan mempengaruhi komunikasi dan tanggapan atas orang lain. Jendela Johari digambarkan dengan segi empat dengan jumlah empat bidang. Lebih jelasnya seperti Gambar berikut:



Sumber: Nurudin (2016: 186)

Keempat bidang tersebut bisa saya jelaskan sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*open*), tergantung apa kepentingan seseorang pada orang lain yang membuat dia bisa terbuka. Misalnya keterbukaan seorang pemustaka pada pemustaka soal kesulitan mengakses e-journals, maka membuat pustakawan juga ikut terbuka mengajari cara menelusur jurnal elektronik tersebut.
2. Buta (*blind*), artinya daerah milik individu yang diketahui orang lain, tetapi individu tidak mengetahuinya. Mengetahui orang lain yang mempunyai kelemahan tentang dirinya tetapi orang itu tidak tahu kelemahannya. Seseorang mempunyai daerah buta yang luas, namun demikian tidak semua orang menyadari kelemahan dan kesalahan yang ada pada dirinya. Itulah kenapa banyak orang yang lebih mudah melihat kelemahan orang lain daripada kelemahan dirinya. Misalnya: ada seseorang yang mempunyai kebiasaan saat marah selalu memegang jidat. Jadi, begitu dia marah otomatis akan memegang jidatnya. Ini kebiasaan secara fisik yang bisa dilihat berkaitan dengan daerah buta.
3. Tidak diketahui (*unknown*), hal ini seperti orang ngelindur atau mengigau di kala sedang tidur, karena dirinya tidak tahu apa yang sedang terjadi, begitu pula orang lain. Daerah gelap adalah daerah dimana diri sendiri tidak tahu apalagi orang lain. Jadi individu tidak tahu dan orang lain juga tidak tahu. Area "tidak diketahui" ini biasanya berupa informasi yang tenggelam di alam bawah sadar manusia atau sesuatu yang luput dari perhatian.
4. Tersembunyi (*hidden*), maksudnya masing-masing orang mempunyai daerah tertutup atau tersembunyi, artinya hanya dia sendiri atau tentang dirinya dan orang lain. Hal ini biasanya berupa aib atau kelemahan yang tidak sepatasnya orang lain mengetahui dan akhirnya hanya disimpan rapat-rapat untuk dirinya saja.

Untuk memperkaya wawasan, pustakawan yang melayani masyarakat khususnya yang

bertugas di bagian layanan harus mampu memahami dan mempraktikkan secara profesional antara komunikasi verbal dan nonverbal. Apalagi untuk mewujudkan perpustakaan umum agar menjadi sarana wisata edukatif bagi masyarakat secara luas, maka membutuhkan kepiawaian pustakawannya. Untuk perbedaan komunikasi verbal dan nonverbal dapat saya uraikan sebagai berikut:

gagasan tetapi sambil mengedipkan mata yang menunjukkan bahwa sebenarnya tidak setuju.

- 4. Mengatur
Seorang pustakawan menempelkan jari telunjuk ke bibir yang berarti menyuruh orang lain diam; menyuruh pemustaka ke luar ruang perpustakaan dengan membukakan pintu;

	VOKAL	NONVOKAL
VERBAL	Bahasa Lisan (<i>spoken words</i>)	Bahasa Tertulis (<i>written words</i>)
NONVERBAL	Nada suara, desahan, jeritan, kualitas vokal	Gerak isyarat, penampilan, ekspresi wajah, jarak, warna, artefak, sentuhan

Pada saat pustakawan melayani pemustaka, juga memerlukan komunikasi nonverbal untuk menegaskan maksud pesan yang disampaikan. Komunikasi nonverbal memiliki karakteristik, yaitu:

- 1. Menekankan
Sering disebut dengan *effect display*. Misalnya: ketika pemustaka marah sambil memukul meja layanan, sambil menunjuk-nunjuk muka pustakawan dengan jari; ketika Kepala Perpustakaan memotivasi stafnya sambil mengepalkan tangan.
- 2. Melengkapi/substitusi
Saat layanan perpustakaan sudah saatnya tutup, pustakawan yang bertugas mengatakan "Mohon maaf, karena waktu sudah cukup, maka kita tutup layanan baca hari ini" sambil melihat dan menunjuk jam tangannya. Jadi dalam tataran ini, ketika menunjuk jam tangan berfungsi melengkapi pernyataan yang dikatakan secara lisan.
- 3. Menunjukkan kontradiksi
Hal ini menunjukkan kondisi yang berlawanan, misalnya: ketika pemustaka memuji pustakawan tetapi sambil mencibirkan mulut; ketika pemustaka setuju pada suatu

ketika meminta teman kita menulis informasi yang didapat dengan mengibaratkan tangan kita menulis sambil melihat teman yang disuruh.

- 5. Mengulangi/repetisi
Misalnya: ketika sedang menunjukkan arah sebuah Perpustakaan A, dengan jari telunjuk mengarah ke Perpustakaan A tersebut, lalu mengatakan "tidak" sambil menggelengkan kepala atau sambil mengatakan "ya" sambil menganggukkan kepala.
- 6. Menggantikan
Hal ini nampak ketika pustakawan mengekspresikan sesuatu yang luar biasa bagus, positif, enak, dan segala sesuatu yang baik, hanya dengan menunjukkan jempol tangannya saja.
- 7. Melihat kejujuran
Misalnya sekretaris seorang kepala perpustakaan yang sudah puluhan tahun mengetahui kebiasaan kepalanya saat setuju dengan mengacungkan jempolnya, nah suatu ketika ada proposal yang diajukan stafnya. Lalu dia bilang ke sekretarisnya tidak setuju karena faktor X yang tidak memungkinkan, namun sambil mengacungkan jempolnya

(sebenarnya kepala tersebut memuji proposalnya bagus dan menyetujuinya). Artinya sebenarnya kepala perpustakaan menyetujui proposal yang diajukan staf tersebut, hanya saja karena alasan faktor X yang tidak memungkinkan, maka ia tidak menyetujuinya.

Ucapan yang tidak baik akan lebih menyakitkan daripada terkena duri sekalipun. Hal ini karena sakitnya sampai ke hati. Oleh karena itu, pustakawan dalam berbahasa harus berhati-hati dan memperhatikan etika agar masyarakat yang dilayani merasa sangat senang dan sangat puas, kemudian kembali lagi berkunjung ke perpustakaan. Dalam Nurudin (2016: 120) dijelaskan bahwa bahasa adalah bagian terpenting dalam komunikasi verbal.

Melalui simbol dan kode-kode tertentu, pustakawan dalam melayani bisa mengirimkan pesan kepada masyarakat secara lebih jelas. Devito (2011) menyebutkan karakteristik dari bahasa yang meliputi:

1. Produktivitas. Seiring dengan teknologi yang semakin berkembang, maka produktivitas sangat dimungkinkan kemunculannya karena sistem pesan yang terbangun pada diri manusia. Dengan demikian, bahasa itu produktif, kreatif, terbuka, dan terus berubah dari waktu ke waktu.
2. Pengalihan. Dari membaca buku cerita, maka seorang pustakawan mampu melakukan *story telling* yang menghipnotis anak-anak untuk memperhatikan dengan antusias. Pustakawan tersebut bercerita dengan sangat antusias, menjelaskan cerita lengkap dengan penuh ekspresif, hafal menyebut nama tokoh cerita, dan seolah-olah terlibat langsung dalam alur cerita tersebut.
3. Pelenyapan cepat. Kemampuan menyimak sangat penting, bahkan saat masih di bangku sekolah seringkali diminta mencatat, dan ini ternyata sangat bermanfaat untuk mengingat. Hal ini karena bahasa bersifat pelenyapan cepat (*rapid fading*) sehingga membutuhkan

proses internalisasi dari yang dibaca dan didengar kemudian eksternalisasi dalam bentuk tulisan kembali.

4. Kebebasan makna. Bahasa memiliki kebebasan makna dan kesepakatan komunitas. Bahasa mempunyai sifat arbitrer (*arbitrary*) atau kebebasan makna. Artinya bahwa penyebutan sesuatu akan berbeda-beda dari perspektif bahasa yang berbeda.
5. Transmisi budaya. Artinya adalah sebagai pewarisan budaya, sehingga bahasa yang diucapkan manusia itu sering berdasar transmisi atau pewarisan orang tua, lingkungan pergaulan, atau hasil belajar. Jadi bentuk bahasa manusia dikemukakan secara budaya (*cultural transmitted*).

Sebagai penutup, dapat saya simpulkan bahwa untuk mewujudkan perpustakaan umum sebagai sarana wisata edukasi bagi masyarakat, maka membutuhkan strategi terutama terkait dengan faktor komunikasi pustakawannya. Hal ini sangat penting, karena pemustaka yang dilayani dengan ramah, maka menjadi poin utama bagi pemustaka tersebut untuk kembali dan datang lagi ke perpustakaan. Pustakawan sebagai pihak SDM yang melayani, maka menjadi kunci dalam komunikasi, baik itu verbal maupun nonverbal.

Daftar Pustaka

- Devito, Joseph A. 2011. Komunikasi Antarmanusia. Jakarta: Kharisma.
- Hardiansyah. 2015. Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Gava Media.
- Nurudin. 2016. Ilmu Komunikasi: Ilmiah dan Populer. Jakarta: Rajawali Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wood, Julia T. 2013. Komunikasi: Teori dan Praktik (Komunikasi dalam Kehidupan Kita). Terjemahan oleh Putri Aila Idris. Jakarta: Salemba Empat.