



**BULETIN**

# **SANGKAKALA**

MENYUARAKAN PEMBAHARUAN DAN KEMAJUAN

ISSN 0216-3609

Edisi Kedelapan Tahun 2010

## **Pentingnya Komunikasi Non Verbal Saat Pustakawan Melayani Pemustaka**

**Hak Cipta Pada  
Perpustakaan  
Digital  
Di Indonesia**

**Jogja Library For All (JLA)  
“Yang Semestinya Dan  
Senyatanya”**

**Serat Suryaraja  
Kekayaan Budaya Yogyakarta**

**Tata Cara dan  
Teknik Kliping Dalam Rangka  
Penyelamatan Informasi**

# Pentingnya Komunikasi Nonverbal Saat Pustakawan Melayani Pemustaka

Oleh: Endang Fatmawati \*)

Seandainya kita adalah pemakai perpustakaan (pemustaka) datang ke perpustakaan, lalu kita disapa oleh pustakawan, misalnya "Selamat pagi Ibu?" (pustakawan tersebut menyapa sambil mengangkat wajah, menganggukkan kepala, melihat, dan tersenyum kepada kita). Kira-kira kita sebagai pemustaka senang tidak? Hal ini tentu sangat berbeda jika pustakawan tersebut tetap menyapa namun dengan kepala menunduk ke *keyboard* atau layar komputer tanpa sama sekali melihat kita yang datang.

Dengan latar belakang inilah, saya menulis tentang pentingnya komunikasi nonverbal dalam melengkapi komunikasi verbal pustakawan saat melayani pemustaka. Sepertinya sepele dan tidak penting, namun saya berani menegaskan bahwa komunikasi nonverbal sangat penting sekali bagi pustakawan di bagian layanan. Alasannya adalah bahwa pemustaka untuk memahami suatu pesan itu tidak hanya melibatkan dengan mendengarkan kata-kata yang diucapkan saja.

Namun demikian adanya suatu isyarat nonverbal pustakawan juga akan menambah kejelasan dari pesan yang disampaikan. Selain itu juga akan membawa makna tersendiri bagi pemustaka, kepuasan batin, seperti suatu bentuk penghargaan terhadap diri pemustaka dan kepuasan layanan. Walaupun sebenarnya isyarat-isyarat komunikasi nonverbal akan membawa makna yang berbeda pada kebudayaan yang berbeda. Jadi agar tidak rancu, maka saya fokuskan pembahasan isyarat komunikasi nonverbal ini pada hal umum yang terjadi di budaya dan masyarakat kita.

## Layanan Pemustaka

Apa beda pelayanan di perpustakaan dan di bank-bank? Saya rasa pasti jawaban pembaca beraneka ragam. Dalam tulisan ini saya hanya ingin membatasi pada petugas layanannya saja, yaitu pustakawannya. Saat ini di bank-bank banyak menggunakan tenaga *outsourcing* yang notabene masih muda-muda, cantik, ganteng, cekatan, enerjik, dan sebutan lainnya yang membuat pengunjung ketagihan datang lagi. Bisakah petugas di bagian layanan perpustakaan juga bisa seperti petugas bank?

Bisa! Kenapa? Pustakawan di bagian layanan juga bisa bersikap seperti layaknya petugas bank. Bahkan tidak harus *outsourcing*. Bayangkan pada saat kita sebagai nasabah datang ke bank, sudah dengan sigap petugasnya menyapa dengan ramah sambil bangkit dari duduk, berdiri, membungkukkan badan, dan menganggukkan kepala. "Selamat pagi Ibu...ada yang bisa saya bantu?" Coba kita rasakan, senang kan kita sebagai nasabah diperlakukan seperti itu.

Bagaimana jika di perpustakaan? Saya rasa juga tidak apa-apa perilaku pustakawan di bagian layanan melakukan seperti itu, namun sepertinya masih canggung jika dilakukan, karena sepertinya tidak biasa. Langkah awalnya tidak harus *zakelijk* seperti itu, namun bisa dimulai dari hal-hal kecil. Misalnya: berbicara dengan pemustaka dengan melihat, senyum, menambah gerakan tangan saat menunjukkan buku, ataupun ekspresi nonverbal lainnya. Saya rasa pemustaka akan lebih nyaman diperlakukan dengan sikap demikian, daripada hanya dengan kata-kata saja. Biar kesannya tidak seperti "robot berjalan", maka pustakawan di bagian layanan harus berperilaku dinamis, luwes, ekspresif, dan atraktif.

Pembaca, pernahkah mendengar keluhan pemustaka yang tidak mau ke perpustakaan lagi karena petugasnya galak, judes, tidak ramah, njelehi, ngayelke, kaku, dan hal-hal jelek lainnya? Kalau saya pernah mendengar keluhan itu, dan akhirnya saya hanya bisa "mengelus dada" sambil beris-

tighfar. Sungguh memprihatinkan bukan, jika memang begini kualitas pustakawan kita. Wah tapi itu 1:1000 kali ya? he...he...

### **Komunikasi Nonverbal Pustakawan**

Komunikasi nonverbal adalah proses komunikasi dimana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata, tapi dikemas dengan bahasa tubuh (*body language*), tanda (*sign*), tindakan/perbuatan (*action*) atau obyek. Komunikasi nonverbal akan memberikan arti pada komunikasi verbal.

Beberapa contoh yang termasuk komunikasi nonverbal yang dapat dilakukan oleh pustakawan saat melayani pemustaka adalah sebagai berikut:

- a. Gerak isyarat/isyarat badaniah (*gestures*).  
Menggunakan gerak isyarat dari pustakawan dapat mempertegas pembicaraan dan merupakan bagian dari total komunikasi pustakawan kepada pemustaka. Pustakawan hendaknya membiasakan dengan menunjukkan siap membantu dengan "telapak tangan terbuka".  
Misalnya: Mengetuk-ngetukkan kaki atau menggerakkan tangan selama berbicara dapat menunjukkan situasi dan kondisi pustakawan saat itu. Pada saat pustakawan jengkel dengan pemustaka ataupun senang, maka sebagai upaya untuk mempertegas dapat melakukan gerak isyarat tertentu.
- b. Bahasa tubuh (*body language*).

Bahasa tubuh dicirikan dengan adanya gerakan tubuh (*kinesik*). Adanya gerakan tubuh dapat menghilangkan grogi pustakawan saat berbicara. Gerakan tubuh pustakawan bisa digunakan untuk menggantikan suatu kata atau frase, misalnya: mengangguk untuk mengatakan 'ya', untuk mengilustrasikan atau menjelaskan sesuatu, ataupun menunjukkan perasaan setuju. Kemudian 'memukul meja' untuk menunjukkan kemarahan, untuk mengatur atau mengendalikan jalannya percakapan, atau untuk melepaskan ketegangan.

Contoh bahasa tubuh yang lain, misalnya: Berjabat tangan & salam, kontak mata, ekspresi wajah, posisi tangan, posisi berdiri, posisi duduk, ataupun cara berjalan.

- c. Kontak mata (*eye contact*).  
Mata sering disebut sebagai 'jendela hati', karena sebagai prediktor paling akurat tentang perasaan dan sikap hati dari pustakawan yang berbicara tersebut. Kontak mata merupakan sinyal alamiah untuk berkomunikasi. Kontak mata diartikan melihat lawan bicara yang tujuannya untuk memperhatikan dan bukan sekedar mendengarkan saja. Pustakawan sebaiknya menjaga kontak mata langsung dengan pemustaka, tetapi jangan sampai berlebihan/terlalu lama. Misalnya: Apabila pustakawan melakukan kontak mata dengan pemustaka, berarti pustakawan tersebut kesannya memperhatikan dan menghargai pemustaka.

d. Ekspresi wajah (*facial expressions*).

Wajah merupakan sumber yang kaya dengan komunikasi, karena ekspresi wajah mencerminkan suasana emosi pustakawan.

Bahkan para peneliti pernah memperkirakan bahwa wajah manusia itu dapat menampilkan lebih dari 250.000 ekspresi yang berbeda. Semua ekspresi wajah baik itu disengaja dilakukan oleh pustakawan atau tidak disengaja itu dapat melengkapi atau sepenuhnya menggantikan verbal.

Misalnya: Menaikkan atau menurunkan alis mata, mengerlingkan mata, menelan ludah, mengeraskan rahang, tersenyum lebar.

e. Sikap/postur tubuh (*posture*).

Sikap pustakawan yang cenderung tegak akan mengirimkan pesan percaya diri, menunjukkan kompetensi, kerajinan, dan kekuatan. Cara seorang pustakawan berjalan, duduk, berdiri dan bergerak memperlihatkan ekspresi dirinya. Postur tubuh dan gaya berjalan merefleksikan emosi, konsep diri, dan juga tingkat kesehatan pustakawan.

Misalnya: Sebagai wujud ketertarikan dan perhatian,

pustakawan mencondongkan badan ke arah pemustaka pada saat menyapa; untuk membangun hubungan akrab dengan pe-

mustaka, maka pustakawan dapat menggunakan sebuah gerak telapak kanan ke atas dengan memulai untuk jabat tangan.

f. Sentuhan (*touch*).

Sentuhan pustakawan merupakan bentuk komunikasi personal, karena sentuhan lebih bersifat spontan daripada komunikasi verbal. Beberapa pesan seperti perhatian yang sungguh-sungguh, dukungan emosional, kasih sayang atau simpati dapat dilakukan melalui sentuhan.

Misalnya: Pustakawan memberikan sentuhan tepukan punggung kepada pemustaka yang bingung mencari buku di rak, sambil berkata "Sabar ya Pak, saya bantu nyari ya mudah-mudahan bisa ditemukan". Cara seperti ini merupakan bentuk perhatian pustakawan dan akan lebih menenangkan kondisi pemustaka saat itu.

g. Komunikasi objek (*object communication*).

Komunikasi objek yang paling umum bagi pustakawan adalah terkait dengan pe-

nampilan, seperti: penggunaan pakaian seragam, bros, pin, potongan rambut, simbol-simbol, sandi, ataupun warna. Bagaimanapun pemustaka yang dilayani akan lebih menyukai pustakawan yang cara berpakaianya sopan, serasi, sederhana, sesuai, dan menarik.

Misalnya: Pustakawan harus *good appearance* dalam melayani pemustaka. Hal ini salah satunya adalah nampak dari seragam yang digunakan, seperti kerapian baju, pin, dan kartu pengenal yang dikenakan.

h. Dokumen perpustakaan (*library document*).

Maksudnya bahwa tampilan keseluruhan dokumen yang ada di perpustakaan juga dapat mengungkapkan pesan nonverbal. Pustakawan harus dapat menghasilkan pesan yang ditulis dengan penuh ketelitian, rapi, profesional, dan teratur dengan baik.

Misalnya: Pustakawan yang menyetempel kartu anggota perpustakaan, namun tinta capnya miring, mengenai muka pasfoto, atau terbalik tulisannya. Hal seperti ini dapat mengandung pesan nonverbal negatif dari pemustakanya.

i. Suara (*sound*).

Suara rintihan, menarik nafas panjang, tangisan juga salah satu ungkapan perasaan dan pikiran pustakawan yang dapat dijadikan komunikasi. Bila

dikombinasikan dengan semua bentuk komunikasi nonverbal



lainnya sampai desis atau suara, maka dapat menjadi pesan yang sangat jelas.

Misalnya: Pustakawan dalam layanan bercerita (*story telling*), maka agar pesan dapat diterima anak-anak dengan mudah, pustakawan dapat melakukannya dengan penuh ekspresif, seperti: menirukan suara ayam berkokok (petok-petok); saat pemustaka berisik, maka pustakawan dapat mendesis 'ssstt... ssstt'.

j. Vokalik (*paralanguage*).

Vokalik adalah unsur nonverbal dalam suatu ucapan, yaitu bagaimana cara berbicara pustakawan.

Misalnya: keras atau lemahnya suara (intonasi), penekanan nada/kualitas suara, gaya emosi, gaya berbicara, kecepatan berbicara pustakawan, penggunaan suara-suara pengisi seperti "um", "mm", "e", "i", "o", dan lain sebagainya pada saat pustakawan berbicara.

k. Ruang (*room*).

Cara pengaturan ruangan bagi pustakawan di tempat kerja dapat mengirim pesan nonverbal tentang seberapa tingkat keterbukaan pustakawannya. Selain itu juga kondisi ruang kerja yang berantakan, kotor, dokumen berserakan, semrawut, juga menunjukkan makna tersendiri bagi pemustaka yang melihat. Intinya pustakawan harus dapat menjaga kerapian dan fungsi tempat kerja.

Misalnya: Pustakawan yang melayani pemustaka dalam ruang sirkulasi sistem tertutup (*closed access*), maka pesan yang ditangkap pemustaka juga sepe-

tertinya layanannya harus sistem tunggu informasi, sehingga pesan yang muncul di benak pemustaka adalah kemungkinan pelayanannya lama.

l. Wilayah (*zone*).

Setiap pustakawan pasti mempunyai wilayah sendiri agar merasa nyaman. Begitu juga para pemustakanya. Namun justru yang jadi masalah adalah bahwa jarak antara pustakawan dan pemustaka saat berkomunikasi terkadang menimbulkan persepsi yang berbeda. Fungsi dari wilayah ini adalah agar tercipta kedekatan emosional antara pustakawan dan pemustaka, untuk menunjukkan kehangatan, dan mengurangi perbedaan status.

Misalnya: Pustakawan yang menyampaikan pesan tentang cara menelusur melalui OPAC, namun pustakawan tersebut tetap berada di dalam *counter* petugas dan hanya berbicara verbal saja. Sehingga jarak antar pemustaka dan pustakawan terkesan jauh. Nah dalam kasus ini akan lebih baik apabila pustakawan mendekat ke pemustaka dan memraktekkan langsung di OPAC ditambah dengan komunikasi nonverbal tentang bagaimana cara menelusurnya.

m. Waktu (*time*).

Bagaimana pustakawan mengatur dan menggunakan waktu untuk melayani pemustaka akan menunjukkan kepribadian dan sikap pustakawan. Saat melayani pemustaka, pustakawan dituntut bisa menggunakan waktu secara tepat dan bijaksana.

Misalnya: Pustakawan yang

melayani pemustaka dengan ketulusan hati sampai membantu menemukan informasi yang dibutuhkan pemustaka dalam waktu yang lama, maka hal ini dapat memberikan isyarat ke-sungguhan pustakawan dalam melayani pemustaka.

Menurut Hanna and Wilson (1998: 129) mengemukakan bahwa ada 4 (empat) fungsi dari kegunaan komunikasi nonverbal, yaitu: *reinforcement*, *modification*, *substitution*, dan *regulation*. Apabila diterapkan oleh pustakawan saat melayani pemustaka di bagian layanan, maka dapat saya jabarkan sebagai berikut:

1. *Reinforcement*

Maksudnya adalah penguatan dari pesan yang disampaikan pustakawan. Misalnya: pustakawan perempuan yang sudah lama tidak bertemu seorang Ibu (pemustaka), maka saat bertemu pustakawan tersebut mengatakan verbal "Gimana Ibu kabarnya?" (sambil memeluk Ibu tersebut).

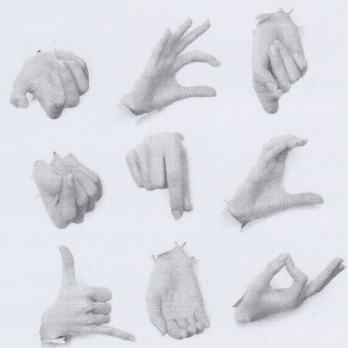
2. *Modification*

Maksudnya adalah untuk perubahan/modifikasi dari pesan yang disampaikan pustakawan sebelumnya. Misalnya: saat pustakawan menjelaskan tata tertib secara verbal, namun karena pemustaka belum paham, maka pustakawan dapat mengambil brosur tata tertib sambil menunjukkan dengan tangan hal-hal yang penting yang perlu ditekankan dari tata tertib tersebut.

3. *Substitution*

Maksudnya adalah sebagai penggantian dari komunikasi

verbal pustakawan. Misalnya: perkataan "iya bisa" tidak harus diucapkan, namun pustakawan bisa cuma mengangguk saja; membolehkan masuk tidak harus "silahkan", tapi bisa dengan menggerakkan telapak tangan ke depan.



#### 4. Regulation

Maksudnya adalah bahwa komunikasi nonverbal tertentu dapat digunakan sebagai bentuk peraturan dari sebuah proses komunikasi antara pustakawan dan pemustaka. Misalnya: "dilarang merokok" dalam ruang perpustakaan (hanya dengan menempelkan poster gambar rokok diberi tanda silang).

Selanjutnya menurut Guffey (2006: 106) mengemukakan bahwa komunikasi nonverbal dalam membantu menyampaikan pesan mempunyai berbagai fungsi, antara lain:

1. Untuk melengkapi dan menggambarkan. Pesan nonverbal dapat menjelaskan, memodifikasi, atau memberikan rincian untuk sebuah pesan verbal. Sebagai contoh pustakawan dalam menggambarkan ukuran sebuah buku, dapat menggunakan jari-jarinya untuk membuat jarak 24 cm.
2. Untuk memperkuat dan menekankan. Pustakawan dalam menyampaikan pesan penting berupa teguran atau peringatan kepada pemustaka bisa dengan nada

suara yang tinggi agar terkesan tegas. Sementara bisa dengan suara pelan pada saat memberikan pesan yang sifatnya rahasia.

3. Untuk mengubah dan menggantikan. Banyak isyarat bisa digunakan untuk menggantikan kata-kata yang diucapkan. Pustakawan dapat menaruh jari telunjuk di depan

mulut untuk menggantikan kata "jangan ramai"; mengangkat bahu untuk menggantikan 'tidak tahu'.

4. Untuk mengendalikan dan mengatur. Pesan nonverbal merupakan pengatur yang penting dalam percakapan. Pustakawan pada saat berbicara dengan pemustaka dapat memberikan komunikasi nonverbal dengan tujuan untuk meneruskan, mengulangi, merinci, bergegas, atau menyelesaikan. Misalnya: perubahan kontak mata, gerakan kepala yang ringan, perubahan sikap badan, menaikkan alis mata, mengernyitkan dahi, ataupun perubahan nada suara.
5. Untuk menyangkal. Pesan yang disampaikan berlawanan dengan kata atau tindakan. Misalnya pada saat pemustaka masih sibuk mencari buku yang mau dipinjam, namun waktu layanan perpustakaan sudah saatnya tutup. Lalu pemustaka meminta perpanjangan waktu kepada pustakawan untuk tidak ditutup dulu. Nah dalam kondisi seperti ini pustakawan mungkin menjawab

"ya" secara verbal, tetapi kemudian juga menunjukkan komunikasi nonverbal dengan menggaruk kepala atau menggigit jari. Inilah salah satu contoh bentuk untuk menyangkal dan menunjukkan pesan seperti keberatan untuk mengatakan "ya".

## Penutup

Pustakawan perlu memahami komunikasi nonverbal agar tidak terjadi ketidakkonsistenan antara komunikasi verbal dengan komunikasi nonverbal. Intinya komunikasi nonverbal penting untuk dilakukan pustakawan dalam melayani pemustaka sebagai pelengkap dari komunikasi verbal. Adanya komunikasi nonverbal tersebut diharapkan pesan yang disampaikan oleh pustakawan akan lebih mudah diterima oleh pemustaka. Jadi komunikasi nonverbal sangat penting dilakukan oleh pustakawan di bagian layanan agar pemustaka merasa puas dengan layanan pustakawan.

## Daftar Pustaka

- Guffey, Mary Ellen. 2006. *Komunikasi Bisnis: Proses & Produk* (terjemahan). Jilid 1. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Hanna, Michael S. and Wilson, Gerald L. Wilson. 1998. *Communicating in Business and Professional Settings*. Fourth Edition. New York: McGraw Hill.

\*) Kepala Perpustakaan FE UNDIP & Dosen LB Program (D3 KS-FE, D3 APS-FISIP, S1 Ilmu Perpustakaan FIB UNDIP).