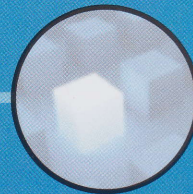
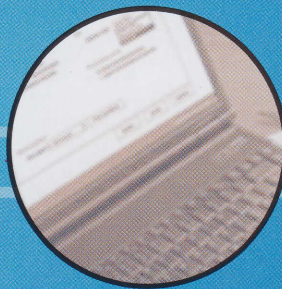




Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan

# buletin

Perpustakaan Universitas Airlangga



## *Library One Stop Services Center of Information*

- ✧ Pengembangan Perpustakaan Melalui *Change Management*
  - ✧ Pentingnya Pustakawan Melakukan Komunikasi Asertif terhadap Pengguna Perpustakaan
  - ✧ Smart Membaca
- ✧ Surat Kabar, Buku, dan Pustakawan Benarkah Akan Berakhir?
  - ✧ Pemanfaatan Bahan *Grey Literature* di Perpustakaan
  - ✧ Pembinaan dan Pengembangan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi

## PENTINGNYA PUSTAKAWAN MELAKUKAN KOMUNIKASI ASERTIF TERHADAP PENGGUNA PERPUSTAKAAN

Endang Fatmawati\*

### Abstrak

Setiap hari kita tidak lepas dari berkomunikasi. Berkomunikasi merupakan hal penting yang harus kita lakukan kapan dan di mana saja. Salah satu fungsi perpustakaan sebagai sumber informasi akan hilang tanpa arti bila tidak didukung oleh komunikasi pustakawan yang baik. Kesuksesan dan kegagalan seorang pustakawan bisa dilihat dari bagaimana kepaiwaan atau pun kegagalan pustakawan tersebut dalam berkomunikasi. Apalagi layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang cukup vital di perpustakaan, karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pustakawan di bagian layanan cenderung lebih banyak berkomunikasi dengan pengguna perpustakaan dalam melakukan tugas sehari-harinya, karena pustakawan pada saat memberikan pelayanan berhadapan secara langsung dengan pengguna. Bersikap asertif (*assertive*) sangat berguna dalam membangun *interpersonal skill* pustakawan, karena *interpersonal skill* yang baik dapat dibangun dari kemampuan bagaimana pustakawan bersikap jujur dan dapat menunjukkan ekspresi yang sesuai dengan perasaan, pendapat, maupun kebutuhan yang dimiliki. Pustakawan harus terus membangun komunikasi yang asertif dengan pengguna dengan bentuk komunikasi yang saling berempati atau saling memahami.

**Kata kunci:** *assertive-behavior, communication*

### PENDAHULUAN

Ilmu komunikasi dapat diartikan bermacam-macam sesuai dengan ruang lingkup di mana komunikasi tersebut dilakukan. Identitas dan citra diri seorang pustakawan di mata pengguna perpustakaan dapat dipengaruhi oleh bagaimana cara pustakawan tersebut berkomunikasi. Model hubungan komunikasi yang biasanya dilakukan di perpustakaan adalah bisa secara internal yang meliputi hubungan pustakawan dengan sesama pustakawan/rekan kerja, hubungan pustakawan dengan atasan/pimpinan, maupun komunikasi eksternal yaitu hubungan pustakawan dengan pengguna perpustakaan (*users*).

Namun dalam tulisan singkat kami ini agar bahasanya tidak terlalu luas, maka kami hanya akan memfokuskan dan membahas pentingnya

hubungan komunikasi asertif antara pustakawan dengan pengguna perpustakaan.

Komunikasi pustakawan dapat dikatakan sudah efektif apabila komunikasi tersebut mampu menciptakan kecocokan antara pesan yang diterima oleh pengguna dengan pesan yang disampaikan oleh pustakawan, sehingga pesan tadi dapat ditindaklanjuti dengan tepat.

Asertif berarti mampu secara aktif menyatakan gagasan, harapan atau perasaan baik yang positif maupun negatif secara langsung dan apa adanya, tanpa menyerang atau merugikan orang lain. Berkomunikasi secara asertif merupakan cara yang efektif untuk menyampaikan kebutuhan dan ide-ide seseorang dengan tetap menghormati orang lain.

Oleh karena itu, yang dimaksud perilaku asertif pada komunikasi antara pustakawan dengan

pengguna digambarkan sebagai kemampuan pustakawan untuk mengkomunikasikan apa yang dirasakan oleh pustakawan, keyakinan-keyakinan yang tulus dan diarahkan secara langsung dengan tetap memberi kesempatan bagi pengguna untuk mengungkapkan perasaan, keyakinan dan keinginannya.

Namun kenyataan di lapangan bahwa pustakawan untuk berperilaku asertif ini seringkali menjadi sesuatu yang sulit untuk dilakukan. Apalagi pada saat dalam situasi konflik atau situasi di mana terjadi perbedaan kepentingan antara pustakawan dengan pengguna, misalnya:

“Ketika pustakawan menegur pengguna pada saat pengguna masuk ke ruang perpustakaan namun melanggar tata tertib, yaitu memakai sandal jepit dan kaos oblong. Lalu pustakawan menegur dengan suara keras: Bisakah kamu tidak berpenampilan seperti itu?” (Teguran dari pustakawan tersebut jelas tidak mencerminkan komunikasi asertif, karena dilakukan tanpa menghargai hak pribadi pengguna).

Padahal apabila komunikasi tersebut bisa dilakukan secara asertif dengan prinsip menghargai pengguna dengan menggunakan intonasi suara secara asertif dengan didukung bahasa tubuh yang baik serta ekspresi wajah ramah, maka sebenarnya justru dapat membantu dan meningkatkan rasa harga diri untuk mendapatkan citra positif tentang diri pustakawan dan juga perpustakaan.

## PEMBAHASAN

Komunikasi mempunyai pengaruh yang penting dalam kehidupan manusia. Setiap pustakawan di setiap jenis perpustakaan apa pun dalam setiap harinya juga tidak mungkin terlepas dari kegiatan berkomunikasi. Pustakawan dalam berkomunikasi sebenarnya tidak hanya bisa dilakukan melalui kata-kata (verbal) saja. Akan tetapi juga bisa dilakukan dengan nonverbal, yaitu dengan bantuan tindakan, gerak isyarat, pandangan mata, ekspresi wajah, sikap tubuh, dan gambar yang merupakan lambang makna. Namun terkadang lambang atau gerak isyarat (*gestures*) yang digunakan pustakawan untuk melengkapi dan memperjelas komunikasi verbal tersebut malah bisa disalahartikan. Misalnya:

”Gerakan mengacungkan jari telunjuk dalam menunjuk buku di rak terkadang dinilai pengguna kurang sopan, padahal maksud pustakawan adalah untuk memperjelas pesan yang disampaikan”.

Pustakawan asertif dalam berkomunikasi harus memiliki ‘kontak mata’ yang baik, maksudnya adalah bahwa dalam berbicara pustakawan diusahakan tidak sambil menunduk dan dapat melihat lawan bicara, sehingga terkesan menghargai pengguna. Alasannya karena bagaimanapun ekspresi wajah dan mata ini merupakan sumber yang dapat dipercaya untuk memberikan makna dalam suatu pesan.

Pada saat menjelaskan, memberikan informasi, maupun memberikan pendapat pun, pustakawan harus mampu mengekspresikan secara terbuka untuk menerima kritikan, saran, dan masukan dari pengguna. Misalnya, mengenai layanan yang kurang bagus, jam buka layanan yang tidak tepat waktu, koleksi yang kurang lengkap, fasilitas kurang memadai, dan lain sebagainya.

Di samping itu pustakawan harus memiliki bahasa tubuh yang mengisyaratkan keterbukaan dan penerimaan serta memiliki kontrol diri yang lebih baik dalam menjalin hubungan yang lebih dekat, akrab, dan hangat dengan pengguna.

## Ilustrasi percakapan

- Pengguna : Selamat pagi Pak, saya mau mencari buku Teori Mikroekonomi letaknya di mana ya Pak?
- Pustakawan : Oya silahkan cari di rak dengan no panggil 338.5.
- Pengguna : Apa ada yang pengarangnya Dominick Salvatore?
- Pustakawan : Cari saja yang no punggung bukunya 338.5 Sal t.
- Pengguna : Itu terletak di rak sebelah mana ya Pak?
- Pustakawan : Di rak 5.
- Pengguna : Rak 5 itu yang sebelah mana Pak?
- Pustakawan : ”Silahkan masuk saja ke situ lalu dilihat sendiri di rak sudah ada tulisan raknya”, kata pustakawan tersebut sambil menunjuk posisi rak dengan jari telunjuk.
- Pengguna : (Berjalan menuju rak buku sambil menggerutu sendiri dan

menunjukkan ekspresi wajah cemberut karena ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan tersebut).

Dalam keseharian kita sering sekali mendengar percakapan seperti tersebut di atas. Lalu apa yang salah? Tidak bolehkah pengguna menunjukkan dan mengemukakan ketidaksukaannya terhadap pustakawan? Jawabannya tentu saja boleh. Dalam ilustrasi percakapan tersebut tentunya pengguna akan lebih senang jika pustakawan dapat menyampaikannya secara asertif, misalnya dengan mengantarkan dan menunjukkan secara langsung serta membantu mencari buku yang dibutuhkan pengguna tersebut di rak 5.

Tujuan dari komunikasi asertif adalah untuk mencapai *win-win solution*, di mana masing-masing pihak baik pustakawan maupun pengguna yang berinteraksi dapat merasakan kepentingannya terakomodir tanpa merasa dikalahkan atau berkurang harga dirinya.

Pustakawan yang asertif biasanya ekspresif dan jujur, bila berbicara langsung ke inti permasalahan, tidak mudah terpancing emosinya, berorientasi pada solusi serta dihargai dan menghargai pengguna.

Prinsip-prinsip dasar pustakawan dalam berperilaku atau berkomunikasi secara asertif, antara lain adalah:

- mengembangkan untuk selalu respek dengan pengguna
- membantu pengguna untuk menemukan literatur yang diinginkan
- melindungi diri agar tidak sengaja dimanfaatkan oleh pengguna
- menghargai hak pengguna untuk menyampaikan gagasan atau pendapat
- mendengarkan keluhan pengguna dan memperlakukan pengguna dengan sopan

### Strategi Menjadi Pustakawan Asertif

Mengutip dari pendapat Ardiyanti (2005: 31) ada beberapa strategi yang harus dilakukan jika seseorang ingin meningkatkan perilaku asertifnya dalam berkomunikasi. Menurut kami, strategi tersebut juga dapat diterapkan oleh pustakawan, antara lain:

1. Pustakawan membuat pernyataan khusus dengan jelas dan singkat yang menggambarkan tujuan yang diinginkan. Mengatakan dengan yakin tentang hal-hal apa saja yang dirasakan. Misalnya, awali kalimat dengan "Saya.....," "Saya rasa.....," "Menurut Saya.....," "Saya ingin.....," dan lain-lain.
2. Pustakawan menggunakan bahasa yang kooperatif tanpa mengancam pengguna. Menunjukkan keinginan untuk berbagi pengalaman, ide dan pendapat dengan pengguna, seperti, "dapatkah kita...?", "bagaimana dengan...?", "mungkinkah kita...?".
3. Pustakawan menggunakan pernyataan bahwa dapat memahami situasi yang dialami, sehingga dapat mengidentifikasi apa yang sebenarnya diinginkan dengan tetap menghargai posisi pengguna yang diajak bicara.
4. Pustakawan memilih bahasa yang jelas dan khusus sesuai dengan tujuan. Menghindari kalimat-kalimat yang mengandung makna ganda/ambigu, dan menghindari menggunakan kata-kata, "kadang-kadang", "mungkin", "saya kira", karena akan diinterpretasikan sebagai kalimat yang melemahkan makna sesungguhnya.
5. Pustakawan dapat mengekspresikan kalimat-kalimat secara lengkap dan menunjukkan apa yang dirasakan. Sebaiknya mengatakan dengan lengkap dan menggambarkan apa yang dipikirkan sehingga pengguna dapat memahami.
6. Pustakawan menggunakan kalimat-kalimat pengulangan dengan mengulangi tema yang dimaksud secara tenang, jelas, dan menunjukkan kemampuan asertif.
7. Pustakawan menanyakan umpan balik secara langsung dan mengajak pengguna berkomunikasi untuk membuat pernyataan dengan jelas, langsung, dan sehusus mungkin.
8. Pustakawan dalam hal tertentu berusaha untuk bisa mengatakan tidak kepada pengguna. Misalnya, pengguna yang merayu pustakawan untuk memfotokopi skripsi, padahal sudah jelas di peraturan perpustakaan tidak diperbolehkan.

9. Pustakawan memanfaatkan situasi di mana tidak harus mengatakan apa pun. Maksudnya bahwa walaupun sudah dilakukan upaya untuk menampilkan perilaku asertif secara verbal, namun hal itu pun sebenarnya sudah dapat dilakukan dengan cara nonverbal dengan tidak mengatakan apa pun. Misalnya, penempelan tata tertib pengunjung dan peminjam, pemasangan rambu-rambu perpustakaan, prosedur keanggotaan, *guide* rak, petunjuk penelusuran OPAC, pemasangan simbol dilarang merokok, dan lain sebagainya.

### **Perbedaan antara Komunikasi Pasif, Agresif, dan Asertif**

Menurut Murdoko (2004: 113) komunikasi bisa bersifat agresif, pasif, dan asertif. Komunikasi pasif (*I'm not OK - You're OK*), maksudnya komunikasi yang tidak mempunyai keberanian untuk mengungkapkan apa yang ingin dikatakan. Sifatnya *LOSE-WIN* dan cirinya lebih suka menyimpan perasaan, orang lain sulit mengerti, dan membiarkan hak pribadi dilanggar oleh orang lain. Dikatakan komunikasi pasif apabila pustakawan menghambat ekspresi dari perasaan negatif dengan tidak mengatakan apa pun, atau menggerutu dalam hati yang sama sekali jelas tidak mungkin bisa dipahami oleh pengguna.

Sementara itu, komunikasi agresif (*I'm OK - You're not OK*), yaitu komunikasi yang menggunakan pola atau corak perilaku supaya hak-hak pribadinya terpenuhi. Sifatnya *WIN-LOSE* dengan ciri adanya penekanan, pemaksaan kehendak, dan sering menimbulkan konflik. Dikatakan sebagai komunikasi agresif apabila pustakawan dapat menyerang pengguna dengan kata-kata keras, kasar atau bahkan melecehkan, merendahkan, serta sering menyalahkan pengguna yang kita ajak bicara.

Selanjutnya asertif muncul dari arti kata *to assert* yang artinya menyatakan pendapat. Jadi komunikasi asertif (*I'm OK - You're OK*) berarti mengutarakan isi hati dengan tepat dengan tidak agresif maupun tidak pasif. Dikatakan komunikasi asertif apabila pustakawan akan secara langsung mengungkapkan perasaan negatif secara spontan dan sesuai dengan kondisi yang sedang dirasakan,

tanpa menyalahkan pengguna yang sedang diajak bicara.

Sifat dari komunikasi asertif ini adalah *WIN-WIN*, yaitu kegiatan komunikasi yang mengandung aspek perilaku yang mengungkapkan pikiran, perasaan, kepentingan, dan hak-hak pribadi secara jujur, tulus, ikhlas, terbuka, dan dapat diterima oleh pengguna tanpa melanggar harga diri pustakawan dan hak-hak pribadi pengguna.

### **Perlunya Pustakawan Berkomunikasi secara Asertif**

Menjadi pustakawan yang mampu untuk selalu berkomunikasi secara asertif memang merupakan sebuah tantangan. Mengapa demikian? karena dalam praktiknya memang tidak mudah untuk dilakukan oleh semua pustakawan.

Apalagi perilaku asertif pustakawan juga harus ditunjukkan dengan bagaimana pustakawan tersebut mampu menyatakan hak diri pustakawan sedemikian rupa yang tidak mengganggu hak-hak pengguna. Hal ini disebabkan karena cara berkomunikasi asertif juga bertujuan untuk membina hubungan yang baik tanpa melakukan penolakan terhadap diri pustakawan maupun terhadap pengguna.

Berkomunikasi dengan asertif akan meningkatkan efektivitas dan dapat berdampak positif terhadap hasil komunikasi pustakawan itu sendiri. Hal ini tentunya diperlukan keterampilan khusus agar pustakawan terbiasa melakukan komunikasi asertif pada saat berinteraksi dan melayani pengguna. Oleh karena itu, dengan pustakawan berkomunikasi secara asertif diharapkan akan menuju ke hubungan komunikasi yang lebih baik, lebih terbuka dan jujur kepada pengguna.

Dalam komunikasi asertif dibutuhkan kemampuan untuk menyimak maupun mendengar secara aktif. Pustakawan yang asertif diharapkan mampu untuk memecahkan konflik dan bisa menjaga hubungan baik dengan pengguna. Maksudnya bahwa perilaku asertif tidak berarti seorang pustakawan tidak sensitif dan egois, akan tetapi pustakawan justru akan dapat menemukan solusi yang memuaskan dari konflik tersebut.

Esensi komunikasi asertif adalah pustakawan mampu menyatakan sikap dalam berkomunikasi dengan cara langsung, jujur tanpa melukai perasaan pengguna, dan bahkan membantu pengguna merasa terhormat. Pada dasarnya dimensi dalam komunikasi asertif tersebut ada 2 (dua), yaitu:

1. *The give*, yaitu kemampuan pustakawan untuk bisa mengekspresikan diri.
2. *The take*, yaitu kemampuan pustakawan untuk berani menerima apa yang dikatakan, dirasakan, dan diinginkan oleh pengguna.

Selanjutnya apabila kebetulan pada saat pustakawan melayani pengguna tiba-tiba terjadi konflik, maka dengan adanya komunikasi asertif yang dilakukan pustakawan, saya yakin konflik tersebut cenderung mudah diatasi melalui pendekatan-pendekatan yang didasarkan pada kedekatan hubungan emosional antara pustakawan dan pengguna.

Oleh karena itu, menurut saya menjadi suatu hal yang wajib bagi pustakawan untuk menerapkan komunikasi asertif di perpustakaan dalam berhubungan dengan pengguna.

Beberapa keuntungan apabila pustakawan selalu berkomunikasi asertif, antara lain:

- a. Pustakawan tetap dapat berhubungan dan melayani pengguna walaupun sedang ada konflik
- b. Membuat pustakawan bersikap lebih rileks, karena pustakawan hampir bisa mengatasi semua situasi dengan baik
- c. Membantu pustakawan tetap fokus pada kondisi saat ini, daripada terlalu memperhatikan hal yang terjadi di masa lampau atau masa depan
- d. Pustakawan dapat mempertahankan “penghargaan terhadap diri pustakawan” tanpa mengacuhkan pengguna
- e. Meningkatkan keyakinan diri pustakawan untuk menyesuaikan diri dengan standar pengguna

- f. Membiarkan pengguna untuk memilih apa yang dibutuhkan, tanpa pustakawan harus mengontrol, sehingga dapat mengurangi ketegangan yang mungkin timbul
- g. Merupakan satu-satunya strategi yang memperkaya hubungan antara pustakawan dengan pengguna.

## PENUTUP

Sudah saatnya marilah kita sebagai pustakawan mulai berbenah diri dengan membuka diri (*self disclosure*) untuk membiasakan berperilaku dengan menggunakan komunikasi asertif terhadap pengguna. Alasannya adalah bahwa dengan komunikasi asertif, maka hubungan pustakawan dengan pengguna bisa saling berempati dan saling memahami.

Di samping itu, kita harus menyadari bahwa apabila kita sudah berkomunikasi asertif, maka pada saat menerima umpan balik dari pengguna, kita dapat lebih mudah untuk mendengarkan, menerima, memahami, dan mengerti apa yang sebenarnya diinginkan oleh pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanti, Niken. 2005. Menjadi Asertif di Lingkungan Kerja. *Manajemen Usahawan Indonesia*, 34(5) Mei, hal. 31–34.
- Murdoko, E. Widiyo Hari. 2004. *Explore Your Personality-Plus*. Jakarta: Gramedia.
- Supardi, Sawitri & Sadarjoen. “Mengungkap Perasaan Negatif dengan Cara Asertif”. Dalam <http://te.ugm.ac.id/forum/viewtopic.php?f=7&t=1048&p=6999>, diakses 22 Mei 2008.