

LEMBAR PENGESAHAN

Makalah ini didokumentasikan di Institutional Repository
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Judul Makalah : Strategi Komunikasi Perpustakaan
Dalam Meningkatkan Literasi Pemustaka
Penulis : Nia Kurniawati
Jabatan : Pustakawan Madya
Email : niakurniawati@untirta.ac.id
Unit : Universitas Sultan Ageng Trtayasa
Tahun : 2022

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan



Udin Hermawan Sutanto, SH., MH.

NIP. 196604092002121001

ABSTRAK

Kegiatan komunikasi di perpustakaan dapat dilihat dari adanya interaksi antar pustakawan dengan pustakawan atau antar pustakawan dengan pemustaka, adanya pesan yang disampaikan dan diterima dan adanya efek yang terjadi akibat pesan yang diterima. Interaksi layanan di perpustakaan terhadap pemustaka adalah salah satu bentuk aktivitas komunikasi di perpustakaan. Pustakawan seharusnya mempunyai kecakapan dalam mempersuasi pemustaka sehingga pemustaka dapat tahu apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Pustakawan sebagai komunikator yang menyampaikan pesan baik langsung maupun tidak langsung, pesan yang disampaikan berupa informasi ilmu pengetahuan, sedangkan media yang digunakan untuk menyampaikan informasi dimaksud berupa bahan perpustakaan baik yang berbentuk cetak maupun elektronik. Kemudian sebagai komunikannya adalah pemustaka terutama *actual user* sedangkan efek yang hendak dicapai adalah perubahan pengetahuan, sikap dan perilaku pemustaka.

PENDAHULUAN

Perpustakaan menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 dikatakan bahwa, "Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka". Perpustakaan merupakan organisasi yang tumbuh, untuk perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan berada di bawah lembaga induknya yaitu perguruan tinggi.

Perpustakaan merupakan unit kerja yang mengemban tugas dan fungsi yang sangat mulia yaitu sebagai wahana belajar sepanjang hayat yang dapat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia

berilmu, cakap, Kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan Nasional.

Sebagai lembaga yang berorientasi service, maka perpustakaan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap penggunanya, dengan memberikan pelayanan yang maksimal, citra perpustakaan akan terlihat, terutama perpustakaan perguruan tinggi, dimana Pustakawan merupakan garda terdepan dalam melayani penggunanya, oleh karena itu pustakawan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, seperti berkomunikasi dengan penggunanya, pustakawan harus mempunyai kompetensi berkomunikasi dengan baik, agar pemustaka dapat merasa puas terhadap layanan yang diberikan perpustakaan tidak saja koleksi perpustakaan, akan tetapi layanan informasi juga sangat dibutuhkan.

Komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang tidak bisa terlepas dari kehidupan manusia sehari-hari. Menurut Effendy (2011: 31), "Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media)". Dapat dikatakan bahwa komunikasi dimanapun kapanpun menggunakan apapun itu, tetap namanya komunikasi. komunikasi atau dalam bahasa inggris *communication* berasal dari kata latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna (Effendy, 2011: 9).

Harold Lasswell (2007:216) dalam, *The Structure and Function of Communication in Society*. Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*

Menurut paradigma Lasswell tersebut menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan, yaitu:

1. Komunikator (siapa yang mengatakan)
2. Pesan (mengatakan apa)
3. Media (melalui saluran apa)
4. Komunikan (kepada siapa)
5. Efek (dengan dampak apa)

Berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, secara sederhana proses komunikasi dapat diartikan pihak komunikator membentuk (encode) pesan dan menyampaikannya melalui suatu saluran tertentu kepada pihak penerima yang menimbulkan efek tertentu.

Definisi mengenai komunikasi dapat berbeda antara ahli satu dengan yang lain. Namun pada dasarnya komunikasi merupakan proses penyampaian dan penerimaan lambang-lambang yang mengandung arti, baik yang berwujud informasi-informasi, pemikiran-pemikiran, pengetahuan ataupun yang lain- lain dari penyampaian atau komunikator kepada penerima atau komunikan. Dalam komunikasi yang penting adanya pengertian bersama dari lambang-lambang tersebut dan karena itu komunikasi merupakan proses sosial (Katz, 1987) dalam (Walgito, 2003: 75).

Di perpustakaan, berkomunikasi merupakan bentuk penyampaian pesan dari pustakawan kepada pemustaka, dan sebaliknya pemustaka kepada pustakawan terhadap informasi yang dibutuhkannya. Berekomunikasi di Perpustakaan merupakan komunikasi yang dilakukan terhadap antar pustakawan juga berkomunikasi dengan pemustaka.

Pustakawan seharusnya mempunyai kecapakan dalam mempersuasi pemustaka sehingga pemustaka dapat tahu apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Menurut Andersen, persuasi sebagai suatu proses komunikasi interpersonal Andersen dalam Soemirat & Suryana (2016: 1.25), Lanjut Andersen dalam Soemirat & Suryana menjelaskan bahwa, penggunaan persuasi telah meluas ke berbagai aspek kehidupan manusia. Dalam bidang bisnis misalnya, komunikasi persuasif

dimanfaatkan untuk pemasaran, periklanan, promosi penjualan, *public relations*, lobi, hubungan dengan pers, komunikasi internal perusahaan, komunikasi eksternal perusahaan, dan aspek-aspek lainnya.

Komunikasi Persuasif memiliki ruang lingkup kajian komunikasi persuasive yang menurut Soemirat & Suryana (2016: 2.25) meliputi 6 (enam) ruang lingkup, yaitu:

1. Sumber (*Persuader*).

Persuader adalah orang dan atau sekelompok orang yang menyampaikan pesan dengan tujuan untuk mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku orang lain, baik secara verbal maupun nonverbal.

2. Penerima (*Persuadee*).

Persuadee adalah orang dan atau sekelompok orang yang menjadi tujuan pesan itu disampaikan/dialurkan oleh persuader komunikator baik secara verbal maupun nonverbal. Menurut Mar'at dalam Soemirat & Suryana (2016: 2.31), seorang penerima, walaupun telah menerima pesan dari persuader, namun sikapnya belum tentu berubah. Hal ini ditentukan oleh faktor-faktor kepribadian dan pengalaman masa lalu *persuadee*.

3. Persepsi.

Persepsi *persuadee* terhadap *persuader* dan pesan yang disampaikan akan menentukan efektif tidaknya komunikasi persuasif yang terjadi. Persepsi menurut Mar'at (dalam Soemirat & Suryana, 2016: 2.31) merupakan proses pengamatan seseorang yang berasal dari komponen kognisi. Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala, dan pengetahuan seseorang

4. Pesan Persuasif.

Menurut Simons dalam Soemirat & Suryana (2016: 2.34), secara sederhana dapat dikatakan bahwa, pesan (*message*) adalah apa yang diucapkan oleh komunikator melalui kata-kata, gerak tubuh, dan nada suara. Di dalamnya terdiri atas disposisi ketika berbicara, argumentasi

dan pertimbangan-pertimbangan yang digunakan, serta materi yang disajikan. Dalam konteks yang lebih sempit, pemilihan terhadap kata-kata dan tanda-tanda nonverbal, secara bersama-sama merupakan presentasi atau penampilan pesan.

5. Saluran/Media Persuasif.

Saluran merupakan perantara ketika seorang persuadee mengoperkan kembali pesan yang berasal dari sumber awal untuk tujuan akhir. Saluran (channel) digunakan oleh persuader untuk berkomunikasi dengan berbagai orang, secara formal maupun nonformal, secara tatap muka (*face to face communication*) ataupun bermedia (*mediated communication*).

6. Umpan Balik dan Efek.

Menurut Sastropetro (dalam Soemirat & Suryana, 2016: 2.38) umpan balik adalah jawaban atau reaksi yang datang dari komunikan atau datang dari pesan itu sendiri. Sedangkan efek adalah perubahan yang terjadi pada diri komunikan sebagai akibat dari diterimanya pesan melalui proses komunikasi (Sastropetro dalam Soemirat & Suryana, 2016: 2.38).

KOMUNIKASI PERPUSTAKAAN

Proses Komunikasi di Perpustakaan

Komunikasi adalah suatu proses karena merupakan suatu kegiatan yang terus menerus, yang tidak mempunyai permulaan atau akhir dan selalu berubah-ubah. Komunikasi sebenarnya adalah sesuatu yang abstrak, yang di dalamnya memberi nilai yang dapat dimaknai tanpa muncul atau menghasilkan dalam bentuk yang kongkrit (Arni, 2007:19-22). Karena sifatnya yang terus menerus dan merupakan sebuah proses, maka komunikasi menjadi bersifat dinamis, bergantung pada tempat, waktu, dan kondisi di mana komunikasi itu berjalan. Muhammad lebih lanjut

menjelaskan bahwa komunikasi juga melibatkan suatu variasi saling berhubungan yang kompleks yang tidak pernah ada duplikat dalam cara yang persis sama yaitu saling hubungan di antara orang, lingkungan, keterampilan, sikap, status, pengalaman, dan perasaan, semuanya menentukan komunikasi yang terjadi pada suatu waktu tertentu.

Perpustakaan sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang informasi dalam bentuk bahan perpustakaan maka dalam pelaksanaannya tidak akan terlepas dari aktivitas komunikasi, karena komunikasi sebagai sarana penghubung antar manusia dalam hal ini pustakawan. Dengan demikian bahwa aktivitas di dalam perpustakaan pasti ada proses komunikasi.

Kegiatan komunikasi di perpustakaan dapat dilihat dari adanya interaksi antar pustakawan dengan pustakawan atau antar pustakawan dengan pemustaka, adanya pesan yang disampaikan dan diterima dan adanya efek yang terjadi akibat pesan yang diterima. Interaksi layanan di perpustakaan terhadap pemustaka adalah salah satu bentuk aktivitas komunikasi di perpustakaan.

Proses komunikasi di perpustakaan dapat dijelaskan dengan menerapkan paradigma Lasswell yang mengatakan bahwa cara terbaik untuk menerangkan kegiatan komunikasi adalah dengan menjawab lima pertanyaan.

Pustakawan sebagai komunikator yang menyampaikan pesan baik langsung maupun tidak langsung, pesan yang disampaikan berupa informasi ilmu pengetahuan, sedangkan media yang digunakan untuk menyampaikan informasi dimaksud berupa bahan perpustakaan baik yang berbentuk cetak maupun elektronik. Kemudian sebagai komunikannya adalah pemustaka terutama *actual user* sedangkan efek yang hendak dicapai adalah perubahan pengetahuan, sikap dan perilaku pemustaka.

Ruang Lingkup Komunikasi Perpustakaan

Perpustakaan sebagai suatu organisasi tentu mempunyai kerangka atau struktur yang menunjukkan adanya pembagian kerja dan hubungan kerja diantara orang-orang atau kelompok pemegang posisi untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Antar bagian pekerjaan di perpustakaan satu sama lain memerlukan hubungan komunikasi untuk menunjang pekerjaannya. Komunikasi di perpustakaan dapat dibagi menjadi dua yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara orang-orang dalam satu kelompok maupun antara orang-orang dari kelompok yang satu dengan kelompok yang lain dalam satu organisasi. Komunikasi internal dibedakan lagi menjadi tiga macam yaitu:

- a) Komunikasi vertikal, adalah komunikasi dari atas ke bawah, dan dari bawah ke atas secara timbal balik dan biasanya bersifat formal. Komunikasi ini digunakan antara bawahan termasuk pustakawan dengan kepala perpustakaan dan sebaliknya
- b) Komunikasi horizontal, adalah komunikasi secara mendatar antara pustakawan dengan pustakawan, antara pustakawan dengan staf administrasi maupun antar pustakawan dengan bagian teknis dan sebagainya dan seringkali berlangsung secara informal.
- c) Komunikasi diagonal atau komunikasi silang adalah komunikasi antara pimpinan satu bagian dengan pegawai bagian lain. Komunikasi diagonal misalnya terjadi antara bagian pengolahan dengan bagian layanan atau antara bagian administrasi dengan bagian pengadaan

Komunikasi eksternal adalah komunikasi antara pustakawan dengan perseorangan atau kelompok masyarakat di luar perpustakaan. Komunikasi ini terdiri dua jalur secara timbal balik yaitu komunikasi dari perpustakaan kepada masyarakat dan dari masyarakat kepada perpustakaan. Sebagai contoh komunikasi dengan perseorangan yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka, yaitu ketika memberi konsultasi kepustakawanan,

komunikasi sebagai pemandu pameran. Contoh Komunikasi kelompok yaitu bimbingan pemustaka, penyajian dalam seminar, lokakarya. Contoh komunikasi massa adalah dengan berita atau penyiaran melalui surat kabar, radio, dan televisi. Sedangkan contoh komunikasi dengan media seperti pamflet, brosur, spanduk, poster dan sebagainya.

Pustakawan sebagai Komunikator

Pustakawan adalah mitra intelektual yang memberikan jasa layanan kepada masyarakat sehingga memerlukan komunikasi kepada masyarakat tersebut. Dalam rangka pengembangan diri sebagai seorang yang profesional diperlukan suatu keterampilan yang diperlukan yaitu kemampuan mengembangkan komunikasi yang efektif. Pesan yang disampaikan komunikator adalah pernyataan sebagai perpaduan dari pikiran dan perasaan yang berupa ide, pendapat, informasi, keluhan, imbauan, keyakinan dan sebagainya. Dalam hal berkomunikasi yang penting

Agar proses komunikasi dapat berjalan dengan baik maka seseorang komunikator dalam hal ini pustakawan harus mempunyai:

1. Etos, adalah nilai diri seseorang yang merupakan paduan dari kognisi (proses memahami yang berkaitan dengan pikiran), afeksi (perasaan yang timbul oleh rangsangan dari luar dan konasi (aspek psikologis yang berkaitan dengan upaya atau perjuangan). Etos tidak timbul dengan sendirinya, tetapi ada faktor-faktor tertentu yang mendukungnya yaitu: kesiapan (preparedness) yang matang, kesungguhan (seriousness) menunjukkan kesungguhan agar menimbulkan kepercayaan pihak komunikan, ketulusan (sincerity) memberikan kesan kepada komunikan bahwa ia berhati tulus, kepercayaan (confidence) selalu memancarkan kepastian, ketenangan (poise), keramahan (friendship) menimbulkan rasa simpati komunikan, dan kesederhanaan (moderation) tidak meniru gaya orang lain tapi jadilah sebagai diri sendiri.

2. Sikap (attitude) adalah suatu kesiapan kegiatan (preparatory activity) yaitu suatu kecenderungan pada diri seseorang untuk melakukan suatu kegiatan menuju suatu nilai tertentu.

Ada lima (5) macam sikap dari komunikator dalam hal ini pustakawan yang ada hubungannya dengan kegiatan komunikasi efektif yaitu:

1. Reseptif, adalah kesediaan pustakawan untuk menerima masukan dari orang lain
2. Selektif, yaitu seorang pustakawan harus selektif dalam menerima masukan
3. Dijestif, adalah kemampuan pustakawan dalam mencerna gagasan atau
4. informasi dari orang lain sebagai bahan untuk pesan yang akan disampaikan
5. Asimilatif, adalah kemampuan komunikator dalam mengkorelasikan gagasan yang diterima dari orang lain secara sistematis dengan apa yang telah dimiliki dalam pikirannya
6. Transmisif, adalah kemampuan pustakawan dalam mentranmisikan konsep yang telah diformulasikan secara kognitif, afektif, dan konatif kepada orang lain. (Hinaini, 2008)

Komunikasi dalam Perpustakaan

Komunikasi merupakan bagian penting yang mendukung keberadaan di suatu perpustakaan. Tanpa adanya komunikasi akan membuat suatu organisasi tidak dapat berjalan dengan baik bahkan berantakan. Contohnya, jika sebuah perpustakaan yang dikelola tidak ada peraturan atau tata tertib untuk pemustaka, tidak ada sanksi atas pelanggaran, tidak ada pembagian tugas jelas maka dapat dipastikan bahwa organisasi perpustakaan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Kemampuan berkomunikasi sangatlah penting dalam pengembangan perpustakaan terutama dalam peningkatan pelayanannya.

Upaya yang dapat dilakukan untuk peningkatan kemampuan komunikasi pustakawan dapat dilakukan dengan:

1. Melakukan Komunikasi yang Efektif.

Untuk meningkatkan komunikasi yang efektif ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, yakni peningkatan kemampuan mendengarkan. Kemampuan mendengarkan merupakan kemampuan untuk memahami perasaan, keinginan, orang lain, baik untuk komunikasi antar pustakawan dengan atasan, antar pustakawan dengan pustakawan maupun komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Untuk keberhasilannya, setiap pustakawan harus belajar atau menyiapkan diri mampu mendengarkan ide dan masalah orang lain dengan baik dan tulus. Syarat seorang pustakawan mempunyai kemampuan mendengarkan, yakni mampu mengungkapkan keinginan pemustaka dalam memberi pelayanan, mampu memahami pandangan seseorang, tingkah laku, dan perasaan, mampu menyerap informasi sebagai bahan membuat keputusan, mampu menangkap umpan balik tentang penampilan diri seseorang.

2. Peningkatan Kemampuan Berkomunikasi dengan Pemustaka.

Kemampuan berkomunikasi secara efektif dan efisien bagi pustakawan sangat penting. Berkomunikasi dengan pemustaka melibatkan interaksi sosial yang kompleks, baik verbal maupun nonverbal. Misalnya kemampuan mengkomunikasikan bagaimana menelusur informasi dengan komputer, dapat menemukan lokasi buku dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu, dalam hal ini, seorang pustakawan harus mampu berkomunikasi secara verbal dan nonverbal. Peningkatan komunikasi nonverbal atau bahasa isyarat adalah pandangan mata, anggukan kepala, ekspresi wajah, gerakan tangan, dan cara berpakaian. Perlu dipahami bahwa pandangan mata, senyum, dan anggukan kepala, dapat membuat komunikasi terasa lebih baik. Demikian pula pembicaraan kita akan terasa lebih akrab dan bermakna apabila dalam berkomunikasi saling tatap muka. Tetapi sebaliknya, jika kita

berkomunikasi tanpa ekspresi wajah, tanpa senyum maka dalam waktu singkat komunikasi kita akan terhenti dan bisa menimbulkan mis komunikasi.

Kemampuan Berkomunikasi Pustakawan Kemampuan komunikasi pustakawan adalah kemampuan seseorang pustakawan untuk mengelola emosi yang berhubungan dengan pemustaka, baik individu atau kelompok, sehingga dapat terjalin suatu interaksi sosial dan komunikasi yang baik dan efektif. Suherman (2009), menjelaskan bahwa kualitas dan ketrampilan mendasar yang diharapkan dari seorang pustakawan ada lima yaitu:

1. Kemampuan berkomunikasi secara positif dan efektif.
Seorang pustakawan diharapkan dapat menguasai tehnik komunikasi sederhana, tapi efektif, yang akan menimbulkan sikap saling pengertian dan saling menguntungkan (simbiosis mutualisme) antara pustakawan dan pemustaka.
2. Kemampuan memahami kebutuhan pemustaka.
Pustakawan diharapkan cepat tanggap dalam merespon pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, dapat memberikan penelusuran informasi yang dibutuhkan dengan cepat, tepat, dan akurat mampu membedakan antara hal yang penting dan tidak penting tentang informasi.
3. Kemampuan bekerja sama dengan perorangan, kelompok atau dengan lembaga lain.
Hendaknya seorang pustakawan dapat menjadi jembatan kerja sama antara perpustakaan dengan lembaga-lembaga lain dan kerjasama dengan perorangan atau kelompok, misalnya kerja sama dengan penulis, penerbit atau perusahaan.
4. Sikap pustakawan dalam memberi informasi kepada pemustaka.
Aktivitas pertukaran informasi di perpustakaan tersebut sering terjadi komunikasi yang kurang efektif antara kedua belah pihak sehingga harus lebih diperhatikan agar komunikasi menjadi efektif. Sikap

pustakawan yang ramah sangat diharapkan oleh para pemustaka, sehingga pustakawan dituntut untuk bisa melayani pemustaka sebaik mungkin. Seorang pustakawan harus bersikap ramah kepada setiap pemustaka, dengan cara menyambut dengan ramah, menawarkan bantuan kepada pemustaka, menjelaskan dan memberi arahan kepada pemustaka yang membutuhkan bantuan.

5. Memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai keanekaragaman budaya.

Dengan adanya pengetahuan dan pemahaman keanekaragaman budaya, pustakawan akan dapat memberikan pelayanan yang baik pada pemustaka yang datang dari mana saja, dengan budaya bagaimanapun. Proses interaksi antara pemustaka dengan pustakawan sering ditemui sikap-sikap unik dari pemustaka, sehingga pustakawan harus bisa menangani sikap-sikap pemustaka dengan sebaik mungkin. Sikap-sikap unik pemustaka tersebut antara lain:

- a. Jika ada pemustaka yang tidak sabaran maka pustakawan harus bersikap sabar, kemudian menenangkan pemustaka, setelah itu baru memberi pengertian kepada pemustaka.
- b. Jika ada pemustaka banyak bicara maka pustakawan harus lebih sabar, mendengarkan dengan baik, kemudian memberi pengertian.
- c. Jika ada pemustaka yang banyak permintaan maka pustakawan mau mendengarkan dengan baik, menampung permintaannya dan memberi pengertian.
- d. Jika ada pemustaka yang sombong maka pustakawan harus mendengarkan dengan baik, memberi kesan yang baik, dan memberi pujian.
- e. Jika ada pemustaka yang peragu maka pustakawan harus bisa meyakinkan pemustaka tersebut, menanamkan kepercayaan dirinya, dan membantu pemustaka dengan sigap.

Komunikasi yang Efektif

Pemustaka adalah orang-orang yang datang ke perpustakaan dengan maksud, tujuan, dan harapan tertentu serta ingin memperoleh apa yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan. Oleh karena itu, pustakawan di bagian pelayanan diharapkan menguasai teknik komunikasi yang sederhana, tetapi efektif, yang akan menimbulkan saling pengertian dan saling menguntungkan (*symbiosis mutualisme*) antara pustakawan dengan pemustaka. Dalam komunikasi yang paling penting adalah terjadinya hubungan yang serasi dan selaras serta harmonis, disertai saling pengertian.

Dalam komunikasi dengan orang lain sebaiknya kita mulai belajar mengenali mood orang yang kita ajak berkomunikasi. Selain itu, kita juga perlu memiliki keahlian berkomunikasi, bersikap jujur, tidak pandang bulu, mau mendengar orang lain, tidak hanya membicarakan diri sendiri, dan mau mengakui kekurangan diri sendiri. Kunci komunikasi efektif adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan untuk memuaskan keinginan pemakai perpustakaan. Dengan demikian pustakawan yang mampu berkomunikasi secara efektif akan menambah jumlah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

Komunikasi yang efektif antara pustakawan dengan pemustaka dapat menggunakan model komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang efektif menurut Liliweri dalam bukunya *Komunikasi Antar personal* mengutip pendapat Devito (1976: 13) mengenai ciri-ciri komunikasi interpersonal. Salah satu ciri komunikasi interpersonal yang efektif adalah adanya sifat keterbukaan (*openness*). Keterbukaan adalah kemampuan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima dalam menghadapi hubungan antar pribadi. Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Komunikator yang efektif harus terbuka kepada komunikasinya, dimana komunikator adalah pustakawan, memperkenalkan diri dan menawarkan diri untuk menanyakan apa yang sedang dibutuhkan oleh komunikan (pemustaka).
2. Mengacu pada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Seorang pustakawan apabila menemui orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan pemustaka yang menjemukan. Agar mereka bereaksi terhadap apa yang pustakawan sampaikan, maka pustakawan dapat memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Secara sederhana dapat diartikan dimana pustakawan harus lebih aktif kepada pemustaka yang pasif.
3. Menyangkut dan pikiran dimana pustakawan mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang diungkapkannya adalah miliknya dan ia bertanggungjawab. Dimana pustakawan harus bertanggungjawab terhadap ucapannya dan pesan yang diberikan kepada pemustaka.

KESIMPULAN

Komunikasi adalah hal yang sangat penting dalam mendukung peningkatan pelayanan. Pustakawan sebagai tombak keberhasilan pelayanan perlu meningkatkan kemampuan komunikasi. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pustakawan adalah dengan melakukan komunikasi yang efektif dan meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan pemustaka. Berkomunikasi dengan pemustaka menggunakan model komunikasi interpersonal dan melibatkan interaksi sosial yang kompleks, baik verbal maupun nonverbal. Upaya meningkatkan komunikasi nonverbal atau bahasa isyarat pustakawan adalah melalui pandangan mata, anggukan kepala, ekspresi wajah, gerakan tangan, dan cara berpakaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Bimo, Walgito. 2003. Psikologi Sosial. Yogyakarta: Andi Offset
- Devito, J.A. 1997. Komunikasi Antar Manusia. Eds. 5. Jakarta: Professional Book.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. Ilmu Komunikasi. Teori dan Praktek, Bandung: Rosda.
- Hinaini Asma. (2008). Komunikasi efektif dan peranannya di perpustakaan. Jendela Dunia: September
- Katz, D & Kahn, R.L. 1978. The Social Psychology of Organization. New York: Wiley.
- Lasswell, Harold D. (2007). The Structure and Function of Communication in Society. İletişim kuramve araştırma dergisi Sayı 24 Kış-Bahar 2007, s.215-228
- Soemirat & Suryana, Soleh & Asep. 2016. Komunikasi Persuasif. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Suherman, 2009. Perpustakaan Sekolah Sebagai Jantung Sekolah, Referensi Pengelolaan Perpustakaan Sekolah. Cet.1, Bandung: MQS Publishing