



Oleh: DARYONO¹
Email: daryono@unib.ac.id

Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan

Abstrak

Pustakawan dalam melakukan tugasnya sehari-hari selalu terjadi intraksi sosial baik antar pustakawan, atasan, dan pemustaka. Dalam konteks perpustakaan, komunikasi adalah suatu kebutuhan yang tidak dapat dielakkan, karena perpustakaan berhubungan dengan informasi yang akan dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Proses transformasi informasi yang disampaikan maupun yang diterima di perpustakaan membutuhkan komunikasi yang efektif agar setiap informasi yang dibutuhkan di perpustakaan dapat diterima dengan baik. Ruang lingkup komunikasi di perpustakaan dapat terjadi secara internal dan eksternal dan peran pustakawan sebagai komunikator harus mempunyai etos kerja dan sikap yang terpuji. Kualitas dan keterampilan mendasar yang diharapkan dari seorang pustakawan adalah kemampuan berkomunikasi secara positif dan efektif, kemampuan memahami kebutuhan pemustaka, kemampuan bekerja sama dengan perorangan, kelompok atau dengan lembaga lain, memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai keanekaragaman budaya, dan sikap pustakawan dalam memberi informasi kepada pemustaka. Komunikasi yang efektif bahwa pustakawan harus lebih aktif kepada pemustaka yang pasif dan pustakawan harus bertanggung jawab terhadap ucapannya dan pesan yang diberikan kepada pemustaka. Komunikasi yang efektif harus memenuhi lima hal yaitu *respect, empathy, audible, clarity, dan humble*.

Kata Kunci: *Pustakawan, Pemustaka, Komunikasi*

Pendahuluan

Manusia sebagai makhluk pribadi sekaligus sebagai makhluk sosial maka tidak lepas dari hubungan, dan bantuan dari sesama manusia pasti membutuhkan komunikasi dalam setiap aktifitas kehidupannya (Pradipta, 2012:1.) Karena komunikasi merupakan kebutuhan dasar yang hampir setiap orang membutuhkannya (Arni, 2007:1). Tidak ada satupun manusia yang tidak membutuhkan komunikasi karena komunikasi merupakan alat penghubung maksud dari kehendak manusia kepada manusia lain sehingga terbina maksud baik itu dalam kehidupan sehari-hari di rumah, di sekolah, di kampus, di perpustakaan, di tempat pekerjaan dan lain-lain. Salah satu diantaranya adalah komunikasi yang terjadi di tempat kerja kita sehari-hari yaitu komunikasi yang terjadi di perpustakaan.

Perpustakaan adalah lembaga yang bergerak di bidang pendidikan dengan tugas menghimpun, mengolah, dan mendistribusikan informasi kepada masyarakat. Kegiatan di perpustakaan dalam melakukan kegiatannya akan terjadi intraksi sosial antar pustakawan dengan pemustaka, antara pemustaka dengan pustakawan, dan antara pustakawan dengan pimpinan pustakawan. Interaksi sosial yang dilakukan oleh pustakawan dengan pemustaka dapat kita lihat pada bidang pelayanan sirkulasi, layanan referensi, layanan bimbingan pemustaka, layanan informasi, dan sebagainya. Sedangkan interaksi sosial antara pustakawan dengan pustakawan dilakukan ketika melaksanakan aktivitas pekerjaan sehari-hari baik bersifat formal seperti rapat, urusan administrasi dan bersifat informal seperti komunikasi yang membahas pekerjaan atau masalah individu. Sementara interaksi sosial antara

¹ Pustakawan Ahli Madya Universitas Bengkulu

pustakawan dengan pimpinan yang dilakukan ketika konsultasi, mendapat perintah, dan sebagainya.

Dalam konteks perpustakaan, komunikasi adalah suatu kebutuhan yang tidak dapat dielakkan, karena perpustakaan berhubungan dengan informasi yang akan dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Informasi yang disampaikan maupun yang diterima di perpustakaan tentu membutuhkan komunikasi yang efektif agar setiap informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Di sinilah letak urgensi komunikasi sebagai penghubung antara pustakawan dengan pemustaka untuk membangun baik yang nantinya menghapus jurang pemisah antara pustakawan dengan pemustaka. Komunikasi dalam layanan perpustakaan memegang peranan penting karena hampir semua aktivitas pelayanan di perpustakaan setiap harinya tidak terlepas dari komunikasi baik komunikasi secara langsung maupun tidak langsung. (Rohana, 2012)

Seorang pustakawan diharapkan mampu memahami bagaimana caranya berkomunikasi yang baik dan efektif kepada pemustaka, sesama pustakawan, maupun kepada pimpinan, agar masyarakat atau pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa nyaman, karena kenyamanan pemustaka dalam penulusuran informasi merupakan hal yang harus diutamakan oleh pustakawan. Oleh karena itu dibutuhkan keahlian khusus bagi pustakawan untuk memahami teknik berkomunikasi. Berangkat dari kondisi pustakawan pada saat ini maka seorang pustakawan dituntut untuk mengetahui dan kemudian mempraktekkannya berbagai macam dan bentuk komunikasi agar perpustakaan yang dikelolanya mampu memahami kebutuhan informasi yang dibutuhkan masyarakat atau pemustaka.

Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa Inggris "*communication*" secara etimologis kata tersebut berasal dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis* yang memiliki makna 'berbagi'. Istilah komunikasi secara *terminologis* merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Para ahli komunikasi sering mengutip paradigma yang dikemukakan oleh Harold Lasswell (2007:216) dalam karyanya, *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.

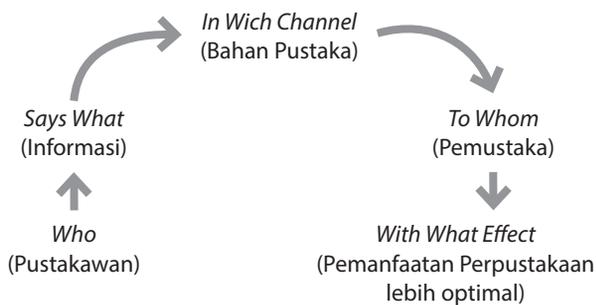
Proses Komunikasi di Perpustakaan

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 seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Paradigma Lasswell jika diterapkan dalam proses komunikasi di perpustakaan dapat dijelaskan sebagai berikut:



Berdasarkan skema di atas maka proses komunikasi di perpustakaan dapat dijelaskan sebagai berikut: 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.

Peranan 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

adalah bagaimana agar komunikasi efektif dapat menimbulkan dampak terhadap hasil komunikasi.

Agar proses komunikasi dapat berjalan dengan baik maka seseorang komunikator 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 :
 - a. Reseptif, adalah kesediaan pustakawan untuk menerima masukan dari orang lain,
 - b. Selektif, yaitu seorang pustakawan harus selektif dalam menerima masukan,
 - c. Dijestif, adalah kemampuan pustakawan dalam mencerna gagasan atau informasi dari orang lain sebagai bahan untuk pesan yang akan disampaikan,
 - d. Asimilatif, adalah kemampuan komunikator dalam mengkorelasikan gagasan yang diterima dari orang lain secara sistematis dengan apa yang telah dimiliki dalam pikirannya, dan
 - e. Transmisif, adalah kemampuan pustakawan dalam mentranmisikan konsep yang telah diformulasikan secara kognitif, afektif, dan konatif kepada orang lain. (Hinaini, 2008)

Pentingnya 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 teknik 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 (*simbiosis 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.

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.

Menurut ahli komunikasi mengatakan bahwa komunikasi efektif adalah tersampainya gagasan, ide dan perasaan dengan cara yang baik serta dalam kontak sosial yang baik pula. Stephan Covey dalam Prijosaksono (2002) mengatakan bahwa unsur yang

paling penting dalam komunikasi bukan sekedar pada apa yang kita tulis atau kita katakan, tetapi lebih pada karakter kita dan bagaimana kita menyampaikan pesan kepada penerima pesan. Menurut Covey syarat utama komunikasi efektif adalah karakter yang kokoh yang dibangun dari fondasi integritas pribadi yang kuat. Covey mengusulkan enam hal sebagai fondasi yang dapat menambah atau meningkatkan kualitas hubungan atau komunikasi dengan orang lain yaitu: berusaha mengerti orang lain, memenuhi komitmen dan harus dinyatakan secara eksplisit, meminta maaf dengan tulus, dan memperlihatkan integritas pribadi yang akan menghasilkan kepercayaan, serta kejujuran mengatakan kebenaran atau menyesuaikan kata-kata yang realitas.

Setelah memiliki enam fondasi utama dalam membangun komunikasi yang efektif, selanjutnya kita perlu memperhatikan lima (5) hukum komunikasi yang efektif (*The 5 Inevitable low Effective Communication*). Jika dirangkum dalam satu kata akan mencerminkan esensi dari “komunikasi” itu sendiri yaitu REACH yang artinya meraih, mencapai. Kelima prinsip komunikasi efektif “REACH” adalah:

- a) *Respect*, yang berarti rasa hormat dan menghargai orang lain.
- b) *Empathy*, adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri pada situasi dan kondisi yang dihadapi oleh orang lain.
- c) *Audible*, bermakna antara lain: dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik, pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.
- d) *Clarity*, adalah kejelasan dari pesan sehingga dapat dimengerti dengan baik dan tidak akan menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. Clarity dapat pula berarti keterbukaan yang akan menimbulkan rasa percaya (*bust*) dari penerima pesan karena dalam berkomunikasi kita mengembangkan sikap terbuka.
- e) *Humble*, adalah sikap rendah hati. Sikap ini berkaitan erat dengan prinsip pertama yaitu membangun rasa hormat dan menghormati orang lain. (Hinaini, 2008)

Kesimpulan

Dalam proses interaksi terjadi proses komunikasi. Melalui aktivitas komunikasi yang dilakukan, semua pihak yang terlihat dalam proses interaksi tersebut memahami keinginan dari masing-masing anggota.

Begitu pula pustakawan sebagai aktor pengelola perpustakaan, pustakawan juga dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan cerdas. Pustakawan akan berinteraksi dengan pengguna perpustakaan, rekan kerja, pimpinan dan *stakeholder* lainnya. Agar mampu berinteraksi dengan berbagai elemen tersebut maka pustakawan dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi. Jika pustakawan tidak mampu berkomunikasi dengan baik maka dapat berdampak terhadap kualitas hubungan serta layanan

yang diberikan kepada pemustaka, rekan kerja dan pimpinan. Komunikasi bisa dikatakan cerdas apabila memiliki unsur-unsur, yaitu berkomunikasi secara efektif, berkomunikasi secara santun, mendapatkan efek, komunikasi untuk penyelesaian konflik. Kunci komunikasi efektif adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan untuk memuaskan keinginan pemustaka. Dengan demikian, jumlah pengunjung perpustakaan akan semakin meningkat seiring dengan peningkatan mutu layanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Arni, Muhammad. (2007). *Komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hinaini Asma. (2008). Komunikasi efektif dan peranannya di perpustakaan. *Jendela Dunia*. September 2008
- Lasswell, Harold D. (2007). *The Structure and Function of Communication in Society*. İletişim kuramve araştırma dergisi Sayı 24 Kış-Bahar 2007, s.215-228
- Liliweri, Alo. (2015). *Komunikasi antarpersonal*. Jakarta: Kencana
- Pradipta, Caesar Vioniken dan Endang Fatmawati. (2012) Pengaruh konsep diri dalam komunikasi interpersonal pustakawan hubungannya terhadap kepuasan pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*. Vol, No.1
- Prijosaksono, A dan Sembel, R. (2002). *Management Series*. Jakarta: Elexmedia Komputindo
- Rohana. (2012). Komunikasi di perpustakaan: usaha membangun relasi ideal antaran pustakawan dengan pemustaka. *MyLibrary*. November 2012
- Suherman. (2009). *Perpustakaan sebagai jantung sekolah, referensi pengelolaan perpustakaan sekolah*. Bandung: MQS Publishing