



Oleh: NOORIKA RETNO WIDURI¹
E-mail : noorika@yahoo.com; noorika.retno.widuri@lipi.go.id

KOMUNIKASI NONVERBAL SEBAGAI UPAYA OPTIMALISASI LAYANAN PERPUSTAKAAN

Abstrak

Berbagai fakta penelitian mengenai komunikasi nonverbal mengungkapkan betapa komunikasi ini memegang peranan penting dalam sebuah proses komunikasi. Kekuatannya mampu mengubah citra/*image* sebuah perpustakaan. Komunikasi nonverbal merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan dalam layanan prima. Tulisan ini menjabarkan berbagai jenis komunikasi nonverbal yang berlangsung di perpustakaan. Dalam keseharian kegiatan pustakawan yang berinteraksi dengan pemustaka setidaknya ada 10 macam bentuk komunikasi nonverbal yaitu bahasa tubuh, ruang, surat, aroma dan musik, waktu, dokumen perpustakaan, alat bantu pelayanan perpustakaan, nada dan volume suara dan wilayah. Pada bagian akhir tulisan ini, disampaikan beberapa metode atau cara untuk memperbaiki komunikasi nonverbal.

Kata kunci: *komunikasi nonverbal, layanan perpustakaan, pustakawan, pemustaka.*

Pendahuluan

Belakangan ini, bidang komunikasi nonverbal mulai mendapat banyak perhatian. Saat ini, semua profesi yang berhubungan dengan pelayanan berkepentingan untuk mampu memahami dan menjelaskan perilaku nonverbal ini. Begitu juga dengan profesi pustakawan. Perilaku nonverbal memainkan peranan kunci dalam seluruh proses komunikasi.

Dalam faktanya penelitian telah menunjukkan bahwa 80% komunikasi antara manusia dilakukan secara nonverbal (Setiati, 2007). Birdwhistell (1970) dalam Syahril (2005) meneliti bidang pergerakan tubuh, menyatakan bahwa 65% hingga 70% makna sosial dari seluruh interaksi disalurkan oleh perilaku nonverbal. Mehrabian (1971) dalam Syahril (2005) mengestimasi bahwa 93% makna dalam suatu pesan dapat dijelaskan

melalui komunikasi nonverbal. Graham et al. (1991) dalam Nurrohim and Anatan (2009) melakukan survei untuk mengetahui dampak komunikasi non verbal dalam organisasi. Studi yang ia lakukan bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang persepsi responden akan pentingnya umpan balik non verbal dan kemampuan mereka untuk menyampaikan isyarat non verbal dari bawahan maupun manajer mereka. Tujuan yang lain adalah untuk membandingkan penemuan-penemuan tersebut dengan pengetahuan tentang komunikasi nonverbal dan menggunakan penemuan mereka sebagai basis untuk merekomendasikan bagaimana memperbaiki komunikasi nonverbal dalam organisasi bisnis. Studi menunjukkan bahwa komunikasi non verbal seperti ekspresi wajah, gerak tubuh, dan *voicetone* memberikan kontribusi sebesar 93% *attitudinal massage* pada penerima sangat penting. Pentingnya komunikasi non

¹ Pustakawan Muda pada Pusat Penelitian Fisika LIPI

verbal ini difokuskan pada isyarat-isyarat verbal atau nonverbal.

Tulisan ini membahas fungsi dan urgensi komunikasi nonverbal untuk perpustakaan. Perpustakaan sebagai institusi layanan, wajib memberikan pelayanan prima pada pemustakanya. Pada tulisan ini dijelaskan pula beberapa bentuk komunikasi nonverbal yang ada di perpustakaan, serta metoda untuk memperbaiki pola komunikasi nonverbal.

Kompetensi Komunikasi Pustakawan

Penelitian yang dilakukan Sri Endah Pertiwi pada UPT Perpustakaan UNDIP mengenai Gaya Komunikasi Pustakawan menyimpulkan bahwa ada tiga gaya komunikasi pustakawan yakni gaya keterbukaan, gaya memberi semangat dan gaya penuh perhatian. Pemustaka mengharapkan bahwa pustakawan sebaiknya mengembangkan gaya komunikasi positif misalnya memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai koleksi, pelayanan dan penelusuran informasi serta mengembangkan gaya keterbukaan, ramah tamah, penuh perhatian dan memberi semangat pada saat memberikan pelayanan sehari-hari (Pertiwi, 2011).

Sementara itu gambaran pustakawan ideal yang disampaikan Yunus adalah pustakawan yang cerdas, luwes dan suka menolong (Yunus, 2007). Kecerdasan terbagi dalam kecerdasan yang berlandaskan pada tingkat intelektual dan pendidikan pustakawan, hingga kecerdasan emosi. Mengembangkan kecerdasan intelektual diantaranya melalui program pelatihan, seminar, diskusi bahkan menaikkan jenjang pendidikannya. Kecerdasan emosi diasah dengan penguasaan diri, atau lebih pada internal kepribadian sebagai pustakawan. Ada 14 kriteria seorang pustakawan yang ideal menurut Tjuparmah dalam Yunus (2007), pada nomor dua disebutkan bahwa pustakawan ideal memahami ilmu jiwa dan pendidikan, yang berarti cerdas membaca raut muka serta gerak gerik pemustaka yang kemudian menterjemahkannya ke dalam pendekatan yang terluwes penuh perhatian. Membaca raut wajah serta gerak gerik (*gesture*) merupakan bentuk komunikasi nonverbal. Aktivitas pelayanan perpustakaan terkait langsung dengan jenis komunikasi nonverbal ini.

Pengembangan potensi profesi pustakawan saat ini masih menjadi topik andalan dalam berbagai tulisan mengenai kepustakawanan. Joanne Marshall, dkk mengungkapkan bahwa salah satu kompetensi pribadi yang harus dimiliki pustakawan adalah keahlian berkomunikasi secara efektif. (Marshall, Moulton and Piccoli, 2003)

Beberapa dasar pemikiran mengenai perlunya pengembangan keterampilan komunikasi bagi pustakawan yakni:

1. Bahwa komunikasi merupakan kebutuhan hidup manusia
Pustakawan sebagai individu maupun sebagai profesional memerlukan komunikasi satu dengan yang lain. Tujuannya adalah untuk menjaga keberlangsungan hidup. Dengan adanya komunikasi pustakawan dapat berinteraksi dengan pemustaka dan *stakeholder* yang kemudian dapat saling bertukar pengalaman dan saling mempengaruhi. (Lasa Hs, 2010)
2. Membangun diri melalui komunikasi
Kemampuan berkomunikasi berarti membangun diri karena mampu mempelajari strategi-strategi kehidupan. Dengan kemampuan ini pustakawan diharapkan mampu mengatasi situasi dan kondisi yang mereka hadapi untuk meraih cita-cita dan berkarir. (Mulyana dalam Lasa Hs, 2010)
3. Melalui komunikasi, manusia mengenal lingkungannya
Manusia dan komunikasi tidak dapat dipisahkan. Melalui komunikasi, manusia mengenal dirinya, orang lain dan lingkungannya. Dengan pengenalan dan interaksi yang baik akan terbentuk kultur masyarakat yang kuat. (Cangara dalam Lasa Hs, 2010)

Peningkatan keterampilan komunikasi pustakawan memiliki arti penting sebagai upaya mewujudkan pustakawan yang profesional. Arti penting tersebut diantaranya:

1. Mengembangkan potensi diri
Setiap orang memiliki potensi diri yang sering kali tidak disadarinya. Melalui komunikasi dan berinteraksi dengan orang lain, seseorang sangat mungkin mengembangkan potensi yang selama ini terpendam.
2. Mempengaruhi orang lain
Keterampilan berkomunikasi memungkinkan seseorang mempengaruhi orang lain. Dengan kemampuan mempengaruhi ini, akan terkaji perubahan dan pengembangan sumber daya manusia secara optimal menuju masyarakat yang cerdas.
3. Mengembangkan pemikiran
Dengan kemampuan berkomunikasi, pemikiran-pemikiran yang cemerlang akan membawa perubahan yang signifikan apabila disampaikan baik melalui komunikasi lisan maupun tulisan. (Lasa Hs, 2010)

Komunikasi Nonverbal di Perpustakaan

Salah satu bentuk komunikasi yang sering terabaikan adalah komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal

adalah komunikasi tanpa kata-kata dan meliputi pesan yang diciptakan melalui gerakan tubuh, dan penggunaan ruang, dan penggunaan bunyi maupun suara. Meskipun komunikasi nonverbal tidak meliputi bahasa, komunikasi nonverbal dapat bersifat vokal maupun nonvokal. Meskipun demikian suara vokal bukan bahasa atau kata-kata tergolong dalam komunikasi nonverbal (Syahrial, 2005).

Dalam keseharian kegiatan pustakawan yang berinteraksi dengan pemustaka ada beberapa bentuk komunikasi nonverbal yaitu:

1. Bahasa tubuh.

Menurut Beliak dan Baker (1981) dalam Setiati (2007), bahasa tubuh meliputi kontak mata (*eyes contact*), ekspresi wajah (*facial expressions*), gerakan anggota tubuh (*posture*) dan gerak isyarat (*gesture*).

a) Kontak mata (*eyes contact*).

Kontak mata sangat menentukan kebutuhan psikologis dan membantu pustakawan untuk memantau efek komunikasi yang sedang berlangsung. Kontak mata sebagai simbol komunikasi nonverbal yang memengaruhi perilaku dan kepercayaan dalam berkomunikasi (Setiati, 2007). Kontak mata dengan pemustaka mampu meyakinkan pemustaka bahwa pustakawan memang bersungguh-sungguh ingin membantu, berempati dengan kebutuhan informasinya.

b) Ekspresi wajah (*facial expressions*). Ekspresi wajah meliputi pengaruh raut wajah yang dipergunakan untuk berkomunikasi secara emosional atau bereaksi terhadap suatu pesan. Wajah ibarat cermin dari pikiran dan perasaan (Setiati, 2007). Perhatikan wajah pemustaka yang tidak mendapatkan sumber informasi yang mereka butuhkan, atau bila pemustaka mendapatkan literatur yang sedang mereka cari-cari. Ekspresi wajah bisa jelas terbaca.

c) Gerakan anggota tubuh (*posture*)

Sikap pustakawan yang berdiri dengan tegak menunjukkan pesan percaya diri, kompetensi, kerajinan dan kekuatan. Demikian juga dengan posisi duduk, cara berjalan dan bergerak memperlihatkan ekspresi dirinya. Postur tubuh dan gaya berjalan merefleksikan emosi, konsep diri dan kesehatan pustakawan (Fatmawati, 2010).

d) Gerak isyarat (*gesture*)

Gerak isyarat (*gesture*) merupakan bentuk perilaku nonverbal pada gerakan anggota tubuh secara sadar maupun tidak sadar untuk menekankan suatu pesan (Setiati, 2007). Menggunakan gerak isyarat dari pustakawan dapat mempertegas

pembicaraan dan merupakan bagian dari total komunikasi pustakawan kepada pemustaka. Pustakawan hendaknya membiasakan dengan menunjukkan sikap siap membantu dengan terbuka (Fatmawati, 2010).

2. 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, rapih, professional dan teratur (Fatmawati 2010). Misalnya memberikan identitas buku dengan lengkap dari mulai *call number*, stempel, atau slip peminjaman di belakang buku. Pisahkan berbagai koleksi perpustakaan berdasarkan jenisnya, untuk koleksi referensi ada di lemari kaca, dengan *call number* merah. Koleksi umum dan majalah yang boleh diakses setiap saat agar ditempatkan pada rak terbuka sehingga pemustaka tidak kesulitan mengambilnya. Koleksi terbaru disimpan di rak *display*, sehingga tanpa bertanya pun pemustaka mengetahui bahwa koleksi tersebut adalah koleksi terbaru yang dimiliki perpustakaan.

3. Ruang (*room*), warna (*colour*), aroma dan musik

Cara pengaturan ruangan dan warna ruang dapat mengirimkan pesan nonverbal mengenai perpustakaan. Tata ruang sedemikian rupa sehingga memikat dan membuat betah pemustaka. Hindari tumpukan buku di ruang baca pemustaka, hindari kesan semrawut, kotor dan berantakan. Pada umumnya di dalam perpustakaan tidak diperkenankan makan, minum ataupun merokok. Berikan simbol atau tanda yang membuat pemustaka memahami aturan saat berada di perpustakaan. Pilih warna dinding yang hangat dan menyejukkan bila memungkinkan. Ada kalanya perpustakaan hanya berdinding putih, tambahkan aksesoris lukisan atau *banner* yang menghidupkan. Alunan suara musik yang lembut juga dapat membantu memberi kesan nonverbal agar pemustaka merasa rileks di perpustakaan. Saat ini banyak musik-musik yang diperuntukkan untuk membantu meningkatkan konsentrasi belajar. Pilih pengharum ruangan yang tidak menyengat dan *soft*. Apabila ruang perpustakaan tidak ber-AC, bau keringat pemustaka juga akan mempengaruhi pemustaka yang lain sehingga tidak betah berlama-lama di perpustakaan.

4. Wilayah (*zone*)

Pemustaka pada umumnya memiliki kebiasaan

belajar atau membaca yang berbeda-beda. Pembagian wilayah baca ini dapat membantu mengakomodir kebutuhan mereka. Ada kalanya beberapa pemustaka lebih nyaman membaca dan belajar di *study carrel*, ada juga yang lebih nyaman membaca sambil lesehan atau menjadikan perpustakaan sebagai sarana berdiskusi saja, tanpa membaca buku. Wilayah (*zone*) juga merupakan salah satu bentuk nonverbal yang akan langsung diingat oleh pemustaka. Mereka akan merekomendasikan perpustakaan sebagai tempat diskusi mereka atau sebagai tempat untuk mengerjakan tugas kuliah/sekolah misalnya. Selain wilayah (*zone*) fisik perpustakaan, ada juga wilayah antara pemustaka dengan pustakawan. Menyambangi pemustaka saat sedang mencari koleksi di OPAC atau di rak, menawarkan diri untuk membantu kesulitannya akan menciptakan kedekatan emosional pemustaka dengan pustakawan. Berhentilah untuk terus berada di belakang meja sirkulasi atau meja pengolahan, jalinlah komunikasi secara terus menerus dengan pemustaka.

5. Waktu (*time*)

Waktu ini bisa berarti waktu atau jam buka perpustakaan maupun waktu yang digunakan pustakawan untuk melayani pemustaka. Untuk jenis pelayanan sebaiknya menggunakan waktu lebih lama untuk masyarakat, dalam hal ini pemustaka perpustakaan. Waktu istirahat bisa disiasati dengan bergiliran antar pustakawan, sehingga tidak mengganggu waktu belajar atau waktu baca pemustaka. Tidak semua pemustaka nyaman saat asyik belajar dan membaca, tiba-tiba “diusir” saat jam istirahat perpustakaan. Bisa jadi mereka tidak akan kembali lagi membaca di perpustakaan setelah istirahat usai. Penentuan waktu bergilir saat istirahat sebaiknya menjadi pertimbangan untuk para pengambil kebijakan karena perpustakaan masuk pada kategori pelayanan umum yang harus mengedepankan pelayanan prima. Waktu yang kedua adalah waktu yang digunakan pustakawan untuk melayani pemustaka. Luangkan waktu untuk lebih banyak melayani pemustaka sehingga mereka merasa bahwa pustakawan peduli dengan kebutuhannya.

6. Penampilan pustakawan

Penampilan diri memegang peranan penting dalam hubungan pustakawan dengan pemustaka. Penampilan diri yang baik mempercepat dan mempermudah hubungan keakraban dan saling percaya dengan orang lain (pemustaka). Berkat penampilan yang baik, pemustaka akan merasa

enak berada di perpustakaan dan mempermudah komunikasi dengan pemustaka. Sebaliknya penampilan yang tidak baik akan menghambat suasana hubungan pribadi dan komunikasi (Harun, 2002). Penampilan seseorang sering menggambarkan siapa dia, baik peran, status, pekerjaan, pendidikan dan sebagainya.

7. Pakaian dan aksesoris

Kerapihan berpakaian mencerminkan kepribadian seseorang. Kenakanlah pakaian yang menunjang, selalu rapih, bersih, harum, dengan rambut atau kerudung yang rapih, wajah yang bersih, kuku yang tidak kotor, mulut yang tidak bau saat bicara dan hal nonverbal lainnya yang dapat merespon pemustaka. Gunakan aksesoris yang tidak berlebihan, parfume yang tidak menyengat. Bila pustakawan di instansi pemerintah pada umumnya menggunakan pakaian dinas (PSH atau PSL, dll), biasanya memberikan kesan lebih formal dan kaku. Namun untuk beberapa perpustakaan di luar instansi pemerintah, pustakawan mengenakan pakaian yang tidak terlalu formal dan santai namun tetap rapih dan sopan. Hindari menggunakan pakaian yang tidak sopan seperti rok diatas lutut, ataupun blus dengan belahan dada yang rendah. Bila menggunakan *make up* sapukan dengan tipis sehingga terkesan tidak berlebihan dan natural.

8. Keterbukaan

Dalam setiap komunikasi dengan pemustaka, keterbukaan pustakawan membuka jalan pemustaka untuk tidak sekedar mencari sumber informasi yang mereka butuhkan saja. Mengajak secara tidak langsung pemustaka untuk kembali, kembali dan kembali lagi ke perpustakaan. Bila pemustaka tidak menemukan sumber informasi yang mereka butuhkan, berikan solusi jalan keluarnya, seperti merujuk ke instansi lain atau ke tempat yang memungkinkan pemustaka memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

9. Nada dan volume suara

Dalam berkomunikasi dengan pemustaka, pustakawan tidak hanya berkata-kata dan berbicara. Tetapi berkata-kata dan berbicara dengan nada suara yang berubah ubah serta gerak gerik tubuh atau bagian-bagian tubuh seperti raut wajah, mata, alis, dan tangan. Nada suara mempengaruhi isi dan cara kita berkomunikasi dengan orang lain dan mengundang tanggapan yang berbeda dari pemustaka. Hindari volume suara yang melengking serta tergesa-gesa (Harun, 2002). Suara dan gaya bicara yang berkesan ramah, tenang, meyakinkan, tidak ketus dan tidak

menyinggung akan memberi kesan positif untuk pustakawan. Ucapkan kata-kata dengan suara yang jelas, agar pemustaka tidak kesulitan mencerna pesan yang ingin disampaikan pustakawan.

10. Alat bantu pelayanan perpustakaan

Untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka, pustakawan memerlukan berbagai alat bantu yang dapat menunjang efektivitas komunikasinya. Misalnya OPAC atau katalog terpasang, koleksi buku atau majalah, fasilitas internet. Pustakawan perlu menguasai penggunaan alat bantu layanan tersebut. Hal itu akan memberikan pesan nonverbal yang sangat positif bahwa pustakawan sangat berkompeten memberikan layanan prima

Fungsi dan Urgensi Komunikasi Nonverbal dalam Perpustakaan

Ninis A. Damayani menyampaikan bahwa 75% keberhasilan komunikasi kita ditentukan oleh komunikasi nonverbal (Damayani, 2005). Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi nonverbal adalah aspek sentral perilaku manusia.

Ada empat kegunaan komunikasi nonverbal menurut Hanna and Wilson (dalam Fatmawati, 2010):

- 1) *Reinforcement*, adalah penguatan positif dari pesan yang disampaikan pustakawan. *Positive reinforcement* memiliki beberapa tujuan antara lain meningkatkan perhatian pemustaka, termasuk mengubah pola pikir pemustaka mengenai perpustakaan dan pustakawan.
- 2) *Modification*, adalah perubahan atau modifikasi dari pesan yang disampaikan pustakawan sebelumnya.
- 3) *Substitution*, sebagai penggantian dari komunikasi verbal pustakawan. Sebagai contoh menggenggel, mengangguk atau menunjuk dengan jari.
- 4) *Regulation*, adalah bahwa komunikasi nonverbal tertentu dapat digunakan sebagai bentuk peraturan dari proses komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Larangan makan, minum dan merokok dapat disampaikan dengan gambar atau tanda yang dipasang di depan ruang perpustakaan.

Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi nonverbal memegang peran penting (Rizky, 2012):

- 1) Faktor-faktor nonverbal sangat menentukan makna dalam komunikasi interpersonal. Saat pustakawan berkomunikasi tatap muka dengan pemustaka, pustakawan banyak menyampaikan gagasan dan pikiran melalui pesan-pesan nonverbal.
- 2) Perasaan dan emosi lebih cermat disampaikan lewat pesan nonverbal daripada pesan verbal. Menurut

Mahrabian (1967) dalam Rizky, 2012, hanya 7% perasaan kasih sayang dapat dikomunikasikan dengan kata-kata. Selebihnya, 38% dikomunikasikan lewat suara dan 55% dikomunikasikan melalui ungkapan wajah (senyum, kontak mata, gesture, dan sebagainya).

- 3) Pesan nonverbal menyampaikan makna dan maksud yang relatif bebas dari penipuan, distorsi dan kerancuan. Pesan nonverbal nyaris tidak dapat diatur oleh pustakawan sebagai komunikator secara sadar.
- 4) Pesan nonverbal mempunyai fungsi meta komunikatif yang sangat diperlukan untuk mencapai komunikasi yang berkualitas tinggi. Fungsi meta komunikatif artinya memberikan informasi tambahan yang memperjelas maksud dan makna pesan.
- 5) Pesan nonverbal merupakan cara berkomunikasi yang lebih efisien dibandingkan dengan pesan verbal
- 6) Pesan nonverbal merupakan sarana sugesti yang paling tepat.

Bagi perpustakaan, komunikasi nonverbal memiliki berbagai manfaat yakni:

- 1) Meningkatkan *image* ataupun citra positif pustakawan
- 2) Menjadikan perpustakaan sebagai ruang terbuka publik yang bersahabat.
- 3) Menanamkan kepercayaan kepada pemustaka bahwa pustakawan mampu dan siap membantu mereka dalam menyelesaikan masalah dalam mencari sumber informasi yang mereka butuhkan.
- 4) Menciptakan dan memelihara hubungan baik antara perpustakaan dengan pemustaka. Dengan demikian pemustaka akan merekomendasikan layanan yang telah diberikan pustakawan pada rekan-rekannya.

Metode Meningkatkan Komunikasi Nonverbal

Adaptasi dari metode pembelajaran kooperatif (*cooperative learning*) dipercaya bisa memperbaiki pola interaksi sosial terutama dalam komunikasi nonverbal. Nurhadi dalam Rofiq (2010) mengartikan *Cooperative Learning* sebagai pembelajaran yang secara sadar dan sengaja mengembangkan interaksi yang silih asuh untuk menghindari ketersinggungan dan kesalahpahaman yang dapat menimbulkan permasalahan.

Aplikasinya di perpustakaan adalah, perlunya adanya grup-grup pustakawan yang senantiasa terlibat dalam kelompok diskusi baik dengan rekan seprofesi maupun di luar profesi. Melalui forum diskusi ini pustakawan bisa mengembangkan keterampilan komunikasi, dan belajar bersikap. Agar profesi pustakawan tetap eksis, metode pembelajaran kooperatif juga bisa di *mix* dengan profesi lain. Berdiskusi dengan profesi lain yang berbeda membantu mengembangkan pola berpikir pustakawan

agar lebih dinamis dan inovatif.

Masih banyak cara yang dapat dilakukan pustakawan untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi baik verbal maupun nonverbal. Berbagai kegiatan yang mendekatkan pustakawan dengan pemustaka juga dapat dijadikan strategi dalam meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara nonverbal. Misalnya acara bedah buku, diskusi buku, pameran dan kegiatan yang bersifat non formal lainnya.

Profesor Afiff dari Binus memberikan cara untuk memperbaiki komunikasi nonverbal (Afiff, 2004):

- Belajarlah berpikir sebelum anda berbicara
- Tersenyum dengan tulus mencairkan suasana tegang (senyuman palsu jelas terlihat karena tidak tepat waktu)
- Hormatilah status dengan kontak mata anda.
- Gunakan jabatan tangan yang sesuai dengan kepribadian dan maksud anda.
- Waspadalah bahwa ada pemustaka yang mungkin

memberikan petunjuk non verbal yang palsu.

- Bahasa tubuh digunakan untuk memperkuat kalimat yang anda sampaikan, jangan terlalu berlebihan.

Penutup

Begitu kuatnya pengaruh komunikasi nonverbal, sehingga setiap pustakawan perlu mengembangkan diri dalam kemampuan dan keterampilan berkomunikasi, terutama komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal perlu dilatih secara terus menerus. Pengaruhnya yang demikian besar pada *image* perpustakaan mengharuskan pustakawan mulai instropeksi diri dan berbenah diri serta memperbaiki pola komunikasi nonverbal.

Layanan prima adalah capaian utama perpustakaan agar senantiasa eksis di masyarakat. Citra perpustakaan yang kaku, dingin, dengan pustakawan yang kurang rasa empati dan peduli harus mulai di tinggalkan. Jadilah pustakawan dengan pribadi yang hangat, menyenangkan dan bersahabat.

Daftar Pustaka

- Afiff, H. F. (2004, mei 24). Retrieved januari 28, 2015, from <http://sbm.binus.ac.id/2014/05/24/mencermati-makna-komunikasi-verbal-non-verbal-dan-empati-dalam-organisasi-bagian-1/>: <http://sbm.binus.ac.id>
- Damayani, N. A. (2005). Interpersonal Skill dalam pelayanan perpustakaan. *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi vol. 1(1)*, 23-27.
- Fatmawati, E. (2010). Pentingnya komunikasi nonverbal saat pustakawan melayani pemustaka. *Buletin Sangkakala edisi kedelapan*, 10-14.
- Harun, H. R. (2002). Komunikasi Nonverbal dalam proses pelatihan. *Mediator vol. 3(2)*, 305 - 308.
- Lasa Hs, (2010). Pengembangan Potensi diri Pustakawan melalui keterampilan berkomunikasi. *Buletin Sangkakala edisi kesembilan*, 4-9.
- Marshall, J., Moulton, L., & Piccoli, R. (2003). Kompetensi pustakawan khusus di abad ke 21. *BACA vol. 27(2)*, 1-8.
- Nurrohman, H., & Anatan, L. (2009). Efektivitas komunikasi dalam organisasi. *Jurnal manajemen vol. 7 no. 4*, 1-9.
- Pertiwi, S. E. (2011). Gaya komunikasi pustakawan terhadap pengguna jasa layanan perpustakaan. *Media Pustakawan vol. 18 (3&4)*, 50-55.
- Rizky, M. S. (2012). *Pakaian sebagai komunikasi*. Salatiga: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Satya Wacana.
- Rofiq, M. N. (2010). Pembelajaran kooperatif (*cooperative learning*) dalam pengajaran pendidikan agama islam. *Jurnal Falasifa vol. 1(1)*, 14 hlm.
- Setiati, Y. (2007). *Bahasa Tubuh Sebagai komunikasi non verbal*. Jatinangor: FIKOM UNPAD.
- Syahrial, E. (2005). *USU Repository*. Retrieved januari 27, 2015, from [http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15334/1/ikm-des2005-%20\(10\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15334/1/ikm-des2005-%20(10).pdf)
- Yunus. (2007). Gambaran pustakawan ideal: cerdas, luwes dan suka menolong. *Media Pustakawan vol. 14 (2)*, 27-32.