

# Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan

Oleh : **Sri Endah Pertiwi**

Pustakawan pada UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro

## Pendahuluan

Perpustakaan adalah pusat informasi dan dokumentasi ilmiah di Perguruan Tinggi. Ketersediaan bahan pustaka di perpustakaan merupakan sarana yang menunjang proses belajar mengajar. Di lingkungan Universitas Diponegoro Semarang terdapat satu perpustakaan pusat dan beberapa perpustakaan fakultas dan jurusan sesuai dengan disiplin ilmu masing-masing. Fasilitas tersebut disediakan bagi civitas akademika yang membutuhkan demi menunjang kelangsungan belajar. Mengingat pentingnya fungsi perpustakaan, hal ini tak bisa lepas dari peran pustakawan dalam mengatur, mengelola dan memberikan pelayanan optimal bagi pengguna jasa perpustakaan terutama mahasiswa Universitas Diponegoro. Berdasarkan hal tersebut pemahaman gaya komunikasi pustakawan dan pengaruhnya dalam kegiatan membaca mahasiswa merupakan bahan-bahan penting untuk dibahas dan diteliti lebih lanjut.

Gaya komunikasi atau *Communicator Style* menurut Robert Norton adalah seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi

yang digunakan dalam suatu situasi tertentu. Gaya komunikasi itu dimunculkan untuk mendapat respon dari anggota-anggota organisasi maupun individu-individu lain yang terlibat dan terkait dengan kegiatan organisasi.

Di lingkungan perpustakaan Perguruan Tinggi dimana pustakawan adalah staf perpustakaan yang terspesialisasi menekuni bidang ini dan sehari-hari bekerja di ruang lingkup perpustakaan. Optimalisasi perpustakaan dapat dipengaruhi oleh gaya komunikasi pustakawan dalam berinteraksi dengan mahasiswa. Bagaimana pustakawan menstimulus mahasiswa agar mereka datang, membaca dan meminjam koleksi buku-buku di perpustakaan. Gaya komunikasi pustakawan yang digunakan secara strategis dapat menghasilkan efek yang bermanfaat bagi perpustakaan. Pustakawan sebagai komunikator dan mahasiswa sebagai komunikan melakukan komunikasi yang efektif dan bermanfaat.

Pengguna jasa layanan perpustakaan dalam hal ini mahasiswa berkeinginan datang ke perpustakaan untuk mencari

informasi yang mereka perlukan. Informasi adalah bahan pokok dalam komunikasi (Siahaan, 1991 : 29). Samuel Eilon dalam bukunya *Some Notes on Information Processing* menjelaskan informasi itu pernyataan yang menjelaskan suatu peristiwa (obyek, konsep) untuk lebih mudah memahaminya (Siahaan, 1991 : 30).

Mahasiswa membutuhkan informasi dalam kegiatan belajarnya sehingga mereka datang ke perpustakaan. Perpustakaan sebagai sumber informasi dan pusat dokumentasi ilmiah sangat menunjang hal itu. Mahasiswa datang untuk membaca, meminjam dan memfotokopi bahan pustaka yang mereka perlukan. Komunikasi akan berjalan efektif apabila ada *feedback* atau umpan balik dari komunikan. Umpan balik yang diharapkan akan tercapai bila pesan dari komunikator dapat dicermati isinya. Dengan demikian makna pesan dapat pula dimengerti oleh komunikan.

Tujuan yang hendak dicapai dalam komunikasi yang efektif adalah menekankan pengertian bersama antara pustakawan dengan mahasiswa. Pustakawan mendorong mahasiswa agar tumbuh minat

untuk membaca dan memanfaatkan koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing. Gaya komunikasi yang dipakai oleh komunikator bertujuan sebagai pelaksana integrasi, artinya menjaga kesatuan individu serta bagian-bagian yang ada dalam organisasi dalam hal ini perpustakaan. Interaksi antara pustakawan dan mahasiswa bertujuan untuk menjaga pertukaran informasi, pertukaran pendapat dan sikap agar mahasiswa dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Pustakawan dalam berkomunikasi menjalankan fungsi informatif yaitu melakukan informasi kepada *users*. Disamping itu juga mengadakan fungsi *regulative* atau *Control of Direct by Role* yaitu mengarahkan *users* dalam mematuhi peraturan yang ada di perpustakaan. Selain itu dengan gaya komunikasi tertentu, mereka melakukan persuasif yaitu mengajak dan mendorong mahasiswa untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan. Pustakawan berusaha menanamkan kepercayaan dan mempengaruhi perilaku mahasiswa untuk datang dan memanfaatkan koleksi yang ada di perpustakaan.

### Gaya Komunikasi Pustakawan

Pustakawan adalah orang yang ahli dalam bidang perpustakaan (Sudjatmoko, 1992 : 142). Pustakawan menggunakan komunikasi formal dan komunikasi non formal dalam berinteraksi dengan mahasiswa. Komunikasi formal adalah komunikasi yang terjadi di antara para anggota organisasi yang secara tegas diatur oleh struktur organisasi. Komunikasi informal yaitu komunikasi yang dilakukan bila komunikasi formal mengalami kemacetan atau buntu. Komunikasi ini sebagai perwujudan dari keinginan manusia untuk bergaul atau bersosialisasi dengan sesama. Sesuai pendapat Sir Geral Barry bahwa komunikasi adalah berunding.

Bahwa dengan berkomunikasi orang memperoleh pengetahuan, informasi dan pengalaman. Karena itu saling mengerti percakapan, keyakinan, kepercayaan dan kontrol sangat diperlukan. (Widjaja, 2000: 15).

Komunikator dalam hal ini pustakawan yang bertugas di bagian pelayanan sirkulasi, karya ilmiah, referensi, buku tandon maupun pelayanan serial yaitu majalah dan surat kabar dalam kegiatan sehari-hari melayani kepentingan *users* khususnya mahasiswa. Menurut Wilbur Schramm, komunikasi ialah usaha untuk mengadakan persamaan dengan orang lain (Widjaja, 2000: 15).

Pustakawan dalam hal ini bertindak sebagai komunikator, memiliki gaya dalam berkomunikasi dengan mahasiswa. Tiap pustakawan memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Masing-masing mempunyai ciri khas yang merupakan modal agar komunikasi berlangsung efektif. Pustakawan mempertahankan gaya yang dimiliki dan berusaha memperbaiki kelemahannya agar terjadi komunikasi yang baik dengan mahasiswa. Gaya komunikasi pustakawan sebagai jalan bagi interaksi verbal, non verbal dan para verbal yaitu memberi tanda bagaimana arti diterima, diinterpretasi, disaring atau dimengerti. Dapat diartikan bahwa gaya adalah suatu pesan tentang isi. (Norton, 1983: 19).

Pustakawan memiliki perilaku yang terspesialisasi, yang digunakan dalam situasi tertentu yaitu pada saat memberikan pelayanan mahasiswa di perpustakaan. Gaya ini dimunculkan untuk mendapat respon dari *users* khususnya mahasiswa yang memanfaatkan jasa layanan perpustakaan. Komunikator dalam hal ini pustakawan yang bertugas di bagian pelayanan sirkulasi, pelayanan karya ilmiah, pelayanan referensi, pelayanan RB maupun pelayanan serial yaitu majalah dan surat

kabar. Kegiatan sehari-hari mereka adalah melayani kepentingan *users* khususnya mahasiswa.

Sementara itu, pengertian kegiatan (*activity*) adalah proses yang dikendalikan oleh perilaku. (Kridalaksana, 1993: 103). Giat bisa berarti rajin dan bersemangat (tentang perbuatan, usaha dan sebagainya). Kegiatan dapat diartikan kekuatan dan ketangkasan (dalam berusaha) atau usaha yang giat. (Poerwadarminta, 1995: 322). Pengertian yang lain, kegiatan adalah aktifitas, kegairahan, usaha, pekerjaan. Kegiatan berasal dari kata giat, artinya berusaha dengan sungguh-sungguh. (Pusat Pembinaan & Pengembangan Bahasa, 1983: 676).

Membaca merupakan aktifitas aktif, memberi tanggapan terhadap arti apa yang dibaca. Apabila perhatian kita fokuskan pada bahan yang kita baca maka gagasan dan gambaran tentang isi bacaan akan nampak jelas dan mudah kita pahami. (Soedarso, 1993: 49-50). Baca atau membaca adalah melihat tulisan dan mengerti atau dapat melisankan apa yang tertulis itu, misalnya baca buku, surat. (Poerwadarminta, 1985: 71).

### Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan

Pengguna jasa layanan perpustakaan adalah mahasiswa, mereka ini adalah orang-orang yang sedang melakukan studi atau menuntut ilmu pengetahuan di lembaga-lembaga pendidikan untuk pengembangan dan kemajuan studi mereka masing-masing. Dalam hal ini bahan-bahan informasi (ilmu pengetahuan) sangat penting bagi mereka untuk menunjang kegiatan studi masing-masing. Dalam hal ini bahan-bahan informasi (ilmu pengetahuan) sangat penting bagi mereka untuk menunjang kegiatan studi masing-masing. (P. Sumardji, 1992: 59-60).

Menjadi mahasiswa tidak cukup

hanya mengandalkan pendengaran pada waktu kuliah, namun yang justru mempunyai nilai unggul adalah mempelajarinya melalui bahan informasi tertulis di perpustakaan-perpustakaan (Yusuf, 1995: 11). Mahasiswa sangat membutuhkan informasi tertulis berupa buku, jurnal, majalah, karya ilmiah untuk menunjang proses belajar dan menambah ilmu pengetahuan. Informasi apa saja bisa diperoleh melalui perpustakaan, terutama yang sudah direkam dalam bidang-bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, kemanusiaan, sosial dan bidang informasi lain yang menyangkut kepentingan kehidupan manusia. (Yusuf, 1995: vii).

Mahasiswa melakukan aktifitas membaca dalam menunjang proses belajarnya. Kegiatan ini dilakukan di perpustakaan dimana banyak tersedia buku-buku ilmiah yang menjadi referensi. Kegiatan membaca

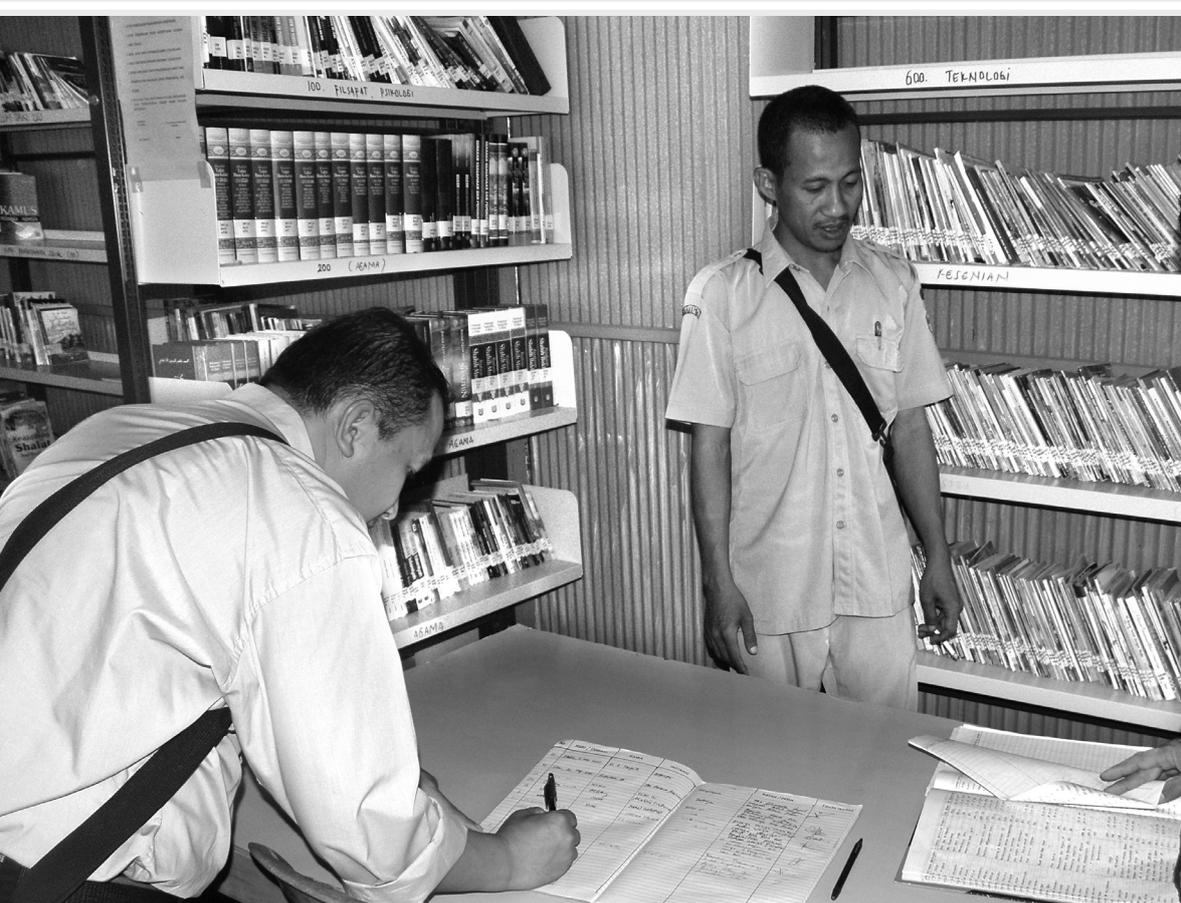
mahasiswa dilakukan selama jam pelayanan mulai pukul 08.00 s/d 16.00 WIB untuk pendaftaran kartu anggota perpustakaan, pelayanan serial dan referensi serta pojok BNI. Selanjutnya jam buka pelayanan berlangsung mulai pukul 08.00 s/d 18.00 WIB khusus pelayanan sirkulasi, pelayanan RB (*Reserve Book*), Sampoerna Corner.

Istilah perpustakaan atau dalam Bahasa Inggris *library* bersumber pada perkataan latin *libraries*, yang secara harfiah berarti kumpulan buku. (Effendi, 1986: 254). Terlepas dari faktor sistem yang ada, perpustakaan Perguruan Tinggi umumnya lebih banyak dikunjungi para mahasiswa, baik dari Perguruan Tinggi yang bersangkutan maupun dari Perguruan Tinggi lain. Kunjungan mereka tiada lain untuk mencari sesuatu yang bermanfaat bagi kehidupannya sebagai mahasiswa. (Yusuf, 1995: 1). Sesuatu itu berupa berbagai jenis informasi akademik

sebagai bahan pendukung tugas-tugasnya. Tugas-tugas akademik ini berdasarkan kurikulum Perguruan Tinggi yang bersangkutan yang mengacu pada Tridharma Perguruan Tinggi.

Kenyataan tersebut menunjukkan bahwa fungsi perpustakaan tidak lagi semata-mata sebagai sarana edukatif dan rekreatif tetapi sebagai sarana informatif, kreatif dan inovatif sejalan secara simbiosis dengan perkembangan masyarakat dan kemajuan teknologi. Korelasi perpustakaan tidak hanya dengan penemuan-penemuan baru dalam bidang teknologi informasi tetapi juga dengan jumlah penduduk, tingkat literasi dan kebiasaan membaca. Konsekuensinya ialah jika jumlah penduduk membengkak, tingkat literasi harus meninggi, taraf kebiasaan membaca mesti meningkat dan pada gilirannya wajar pula jika perpustakaan berkembang (Effendi, 1986 : 254).

Komunikasi yang melibatkan mahasiswa dalam kampus ialah komunikasi tatap muka antar persona (*face to face interpersonal communication*) (Effendi, 1986: 250). Komunikasi tatap muka dipergunakan apabila kita mengharapkan efek perubahan tingkah laku (*behavior change*) dari komunikan. Mengapa demikian, karena kita sewaktu berkomunikasi memerlukan umpan balik langsung (*immediate*



MASHAN/SPORA

*feedback*) (Effendi, 1986 : 39).

Komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam hal upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang karena sifatnya dialogis berupa percakapan (Effendi, 1986: 9).

Penelitian ini difokuskan pada tataran Komunikasi Interpersonal yaitu komunikasi antara dua orang atau lebih dimana pustakawan bertindak sebagai komunikator dan mahasiswa sebagai komunikan dan keduanya saling bertukar pesan dalam suatu komunikasi yang efektif. Mereka berinteraksi satu sama lain dalam mencapai hasil yang bermanfaat bagi pengguna jasa layanan yaitu mahasiswa Undip.

Pada komunikasi antar pribadi antara pustakawan dengan mahasiswa diperlukan umpan balik langsung misalnya umpan balik dapat diperoleh dengan cara menyusun layanan sedemikian rupa dimana pemakai harus terlibat dalam hubungan dengan unit informasi sesudah mereka memperoleh layanan. Secara teknis dengan cara mengirimkan formulir pada pemustaka sehingga mendorong adanya tambahan layanan atau memberi kesempatan bagi mereka untuk mengemukakan pendapatnya tentang layanan yang diberikan (Basuki, 1992: 178).

Pustakawan UPT Perpustakaan Undip memberikan informasi berkaitan dengan pelayanan *users*. Pemberian informasi adalah salah satu bentuk/cara yang relatif tidak sukar. Oleh karena itu orang dengan persiapan relatif minim dapat juga melaksanakannya. Disamping itu ada banyak kasus-kasus yang memerlukan bentuk pertolongan ini. Diantara mahasiswa ada kebutuhan untuk memperoleh informasi tentang fasilitas-fasilitas yang ada di kampus atau di luar kampus (Loekmono et al., 1985: 48).

Gaya komunikasi pustakawan adalah cara komunikator

menyampaikan pesan kepada komunikan. Gaya komunikasi ini dimunculkan untuk mendapat respon atau umpan balik dari komunikan, dimana dalam kegiatan sehari-hari staf perpustakaan memberikan pelayanan pada para mahasiswa.

Gaya komunikasi pustakawan memberikan bentuk arti yang harfiah dalam menjalankan tugasnya sehari-hari. Masing-masing pustakawan memiliki gaya yang berbeda-beda dalam menyampaikan pesan kepada komunikan. Gaya ini akan diklasifikasikan dalam beberapa gaya yang berbeda dan sesuai dengan karakteristik UPT Perpustakaan Undip. Hubungan antara gaya komunikasi pustakawan dengan kegiatan membaca mahasiswa akan diteliti lebih lanjut.

Penelitian ini mengacu pada Robert Norton dalam *Communicator Style*, dengan memilih 4 gaya yang sesuai dengan karakteristik pustakawan. Indikator yang digunakan dalam meneliti gaya komunikasi pustakawan adalah :

Terbuka, artinya pustakawan mau menerima kritik dan saran dari mahasiswa dan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi mereka.

Memberi semangat yaitu pustakawan dalam memberikan pelayanan selalu melakukan dengan senang hati sehingga dapat memberi semangat pada mahasiswa untuk belajar dan membaca di perpustakaan.

Suka berdebat, dapat diartikan pustakawan bersikap mencurigai mahasiswa bahwa mereka mempunyai niat tidak baik dan bersikap galak/keras terhadap mahasiswa yang melanggar tata tertib perpustakaan.

Penuh perhatian, yaitu pustakawan bersikap bijaksana, sopan dan berusaha mengerti kebutuhan mahasiswa yang melakukan aktifitas membaca di perpustakaan.

### Kegiatan Membaca Mahasiswa

Kegiatan membaca adalah suatu perilaku mahasiswa yang dapat diamati oleh orang lain yang terjadi dalam waktu tertentu. Kegiatan ini berlangsung terus menerus selama jam pelayanan UPT Perpustakaan yaitu pukul 08.00 s/d 16.00 WIB.

Kegiatan membaca mahasiswa akan diukur dalam fase-fase tertentu yaitu jumlah kunjungan dalam satu bulan, jumlah buku yang dibaca, jenis buku yang dimanfaatkan, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk membaca buku tersebut dan sebagainya.

Kegiatan membaca mahasiswa berupa nilai yang diberikan terhadap pengakuan verbal mahasiswa tentang kebiasaannya membaca di perpustakaan, meliputi : jumlah kunjungan dalam satu bulan, jumlah buku yang dibaca, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk membaca dan sebagainya. Responden yaitu mahasiswa yang pernah datang, membaca dan meminjam bahan pustaka di perpustakaan. Mereka diminta menjawab S untuk aktifitas yang disukai, SS untuk sangat disukai, TT untuk tidak tahu, TS untuk aktifitas tidak disukai dan STS untuk aktifitas sangat tidak disukai. Dari kuesioner tersebut kita mampu menganalisa item-item yang membeberkan tanggapan mahasiswa terhadap kegiatan membaca koleksi perpustakaan.

### Tipe Data Responden

Penelitian eksplanatif dengan menggunakan metode survey. Penelitian *explanation* berusaha untuk menjelaskan sebab akibat yang ada diantara fenomena-fenomena yang dipelajari, dalam hal ini antara gaya komunikator dengan kegiatan membaca mahasiswa. *Explanatory Studies* berusaha menjawab pertanyaan *why* dan menguji hipotesis kausal (Soehardi Sigit, 1992: 31). Pada penelitian ini



mengutarakan pustakawan memenuhi kebutuhan informasi berkaitan dengan masalah koleksi. Data 16, 52% mahasiswa menolak pernyataan pustakawan bersikap apatis dalam memenuhi kebutuhan informasi berkaitan masalah koleksi. Pada umumnya pustakawan berusaha aktif menolong mahasiswa yang kesulitan dalam penelusuran informasi.

Jumlah responden 44% pada data 17 menolak pernyataan meminta pertolongan pustakawan untuk mencari buku yang diinginkan. Mereka lebih senang dan leluasa mencari dan memilih sendiri buku-buku yang diperlukan. Hal ini sesuai dengan sistem pelayanan di sana yaitu *open acces* atau sistem terbuka yakni *users* diperbolehkan mencari sendiri pustaka yang akan dibaca atau dipinjam keluar. Data 18, diketahui 52% mahasiswa minta bantuan pustakawan dalam penelusuran informasi dari jurnal ilmiah, karya penelitian berupa tesis dan disertasi.

Sebanyak 48% responden pada pernyataan 19 berpendapat jam pelayanan di UPT Perpustakaan sudah tepat waktu baik jam buka maupun jam tutup. Tingkat kedisiplinan cukup baik sehingga kepercayaan terhadap pustakawan makin besar. Gaya penuh perhatian terdapat pada pernyataan nomor 15 – 19.

Pada data 20 responden menyangkal selama ini pustakawan bersikap marah bila mahasiswa melakukan kesalahan atau melanggar tata tertib perpustakaan. Umumnya pustakawan memperingatkan dengan halus dan bahasa sopan serta tidak menyinggung perasaan. Pernyataan nomor 21 sejumlah 46% mahasiswa menolak pernyataan bahwa selama ini pustakawan bersikap ketus dan memberi penjelasan yang berbelit-belit jika diminta kesediaannya membantu

mencari buku. Berdasarkan jawaban nomor 11, 12, 20, 21 responden tidak setuju, menunjukkan gaya komunikasi suka bertengkar atau suka berdebat tidak terdapat pada pustakawan di UPT Perpustakaan Undip.

Mahasiswa sebanyak 52% pada *statement* 22, sependapat dengan pernyataan gaya komunikasi pustakawan dalam berinteraksi dengan mahasiswa dapat berpengaruh terhadap kegiatan membaca di perpustakaan. Sebaliknya gaya komunikasi negatif yang diperlihatkan pustakawan akan berpengaruh pada keengganan mahasiswa untuk datang dan memanfaatkan koleksi perpustakaan.

### Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa gaya komunikasi pustakawan di UPT Perpustakaan Undip ada tiga yaitu gaya keterbukaan, gaya memberi semangat dan gaya penuh perhatian. Sedangkan gaya suka berdebat/suka bertengkar tidak sesuai dengan karakteristik pustakawan di tempat tersebut.

Kegiatan membaca mahasiswa di UPT Perpustakaan Undip kurang intensif disebabkan jumlah kunjungan hanya 1-5 kali dalam satu bulan dan tiap kali berkunjung jumlah buku yang dibaca hanya 1-5 eksemplar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara gaya komunikasi pustakawan dengan kegiatan membaca mahasiswa di UPT Perpustakaan Undip.

### Penutup

Pustakawan dalam menjalankan tugas maupun saat melakukan aktifitas di lingkungan perpustakaan diharapkan mengembangkan gaya komunikasi yang positif karena hal itu merupakan sikap proaktif agar mahasiswa tertarik untuk datang dan

melakukan kegiatan membaca bahan pustaka. Komunikasi positif tersebut 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. P

\*) Artikel Pemenang hiburan ke 3 pada Lomba Penulisan Karya Ilmiah Tahun 2006

## daftar pustaka

- |   |
|---|
| <b>Cangara, H.</b> 2000. <i>Pengantar Ilmu Komunikasi</i> . Jakarta: Raja Grafindo Persada.                                     |
| <b>De Vito, J.A.</b> 1996. <i>Komunikasi Antar Manusia</i> . Jakarta: Professional Books.                                       |
| <b>Effendy, O.U.</b> 1986. <i>Dinamika Komunikasi</i> . Bandung: Remaja Rosdakarya.   |
| <b>Loekmono, L.</b> 1985. <i>Saling Menolong Antar Mahasiswa</i> . Semarang: Satya Wacana.                                      |
| <b>Lunandi, A.G.</b> 1987. <i>Komunikasi Mengena: Meningkatkan efektifitas komunikasi antar pribadi</i> . Yogyakarta: Kanisius. |
| <b>Norton, R.</b> 1983. <i>Communicator Style: Theory, Applications And Measures</i> . Beverly Hills: Sage Publications.        |
| <b>Siahaan, A.M.</b> 1991. <i>Komunikasi: Pemahaman Dan Penerapannya</i> . Jakarta: BPK Gunung Mulia.                           |
| <b>Soedarso.</b> 1993. <i>Sistem Membaca Cepat Dan Efektif</i> . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.                               |
| <b>Sulistyo-Basuki.</b> 1992. <i>Teknik dan Jasa Dokumentasi</i> . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.                             |
| <b>Sumardji, P.</b> 1992. <i>Pelayanan Referensi Di Perpustakaan</i> . Yogyakarta: Kanisius.                                    |
| <b>Supratiknya, A.</b> 1995. <i>Komunikasi Antar Pribadi: Tinjauan Psikologis</i> . Yogyakarta: Kanisius.                       |
| <b>Widjaja, H.A.W.</b> 2000. <i>Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi</i> . Jakarta: Rineka Cipta.                                   |
| <b>Yusuf, P.M.</b> 1995. <i>Pedoman Praktis Mencari Informasi</i> . Bandung: Remaja Rosdakarya.                                 |