

**PENTINGNYA MEMBANGUN KOMUNIKASI  
DALAM LAYANAN PERPUSTAKAAN**



Oleh :  
Isti Suratmi, A.Md.  
NIP. 197904092001122001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN  
2021**

# **PENTINGNYA MEMBANGUN KOMUNIKASI DALAM LAYANAN PERPUSTAKAAN**

**Oleh: Isti Suratmi, A.Md.**

## **Abstrak**

Salah satu tugas perpustakaan adalah memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat pemustakanya. Dalam proses layanan tersebut melibatkan beberapa pihak seperti pustakawan dengan pemustaka. Interaksi antara pustakawan dengan pemustaka bisa disebut sebagai proses komunikasi. Pustakawan berperan sebagai komunikator, sedangkan pemustaka merupakan komunikan. Sementara pesan yang disampaikan berupa informasi yang dibutuhkan pemusta. Setelah terjadi proses komunikasi tentu ada efek yang terjadi. Apakah pemusta merasa puas dengan informasi yang diterima atau tidak. Agar informasi yang disampaikan maupun yang diterima dapat berjalan seperti yang diinginkan tentunya membutuhkan komunikasi yang efektif. Di sinilah letak pentingnya membangun komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka.

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

## **A. Pendahuluan**

Setiap individu membutuhkan orang lain dalam hidupnya, karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri. Setiap interaksi yang dilakukan dengan orang lain, terdapat proses komunikasi. Dengan berkomunikasi, manusia dapat berbagi informasi, serta mengembangkan diri. Dalam berkomunikasi bisa dilakukan secara lisan atau verbal dan dengan bahasa isyarat atau nonverbal. Komunikasi verbal mudah dimengerti oleh kedua belah pihak dan umum dilakukan. Namun karena kondisi tertentu, ada juga yang menggunakan bahasa isyarat dalam berkomunikasi, yang disebut dengan komunikasi nonverbal.

Berkomunikasi tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia, tak terkecuali di perpustakaan. Di perpustakaan, proses komunikasi terjadi antara sesama pegawai perpustakaan/pustakawan, pustakawan dengan atasan, dan pustakawan dengan pemustaka. Dalam konteks ini hanya akan dibahas proses komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan mempunyai tujuan dan harapan memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat, tepat dan akurat. Oleh karenanya, petugas yang berada di bagian pelayanan hendaknya menguasai teknik berkomunikasi yang efektif dan menyenangkan. Hal ini akan

menguntungkan kedua belah pihak baik pustakawan maupun pemustaka. Dalam makalah ini akan dibahas pentingnya membangun komunikasi dalam layanan perpustakaan.

## **B. Pengertian Komunikasi**

Berkomunikasi merupakan kebutuhan penting bagi setiap manusia. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), disebutkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak ke pihak yang lain. Sedangkan menurut Ngalimun (2017: 20), komunikasi adalah proses pengiriman atau penyampaian berita atau informasi dari satu pihak ke pihak lain dalam usaha untuk mendapatkan saling pengertian. Harold Lasswell dalam Onong Uchjana Effendy (2000: 10), menyatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Dari beberapa pengertian di atas bisa dikatakan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Unsur-unsur dalam komunikasi adalah komunikator, pesan, media, komunikan, serta efek.

Dalam berkomunikasi yang diutamakan adalah bagaimana kesan atau efek yang diterima oleh si penerima pesan setelah menerima pesan/informasi dari komunikator. Hal penting lainnya adalah pesan tersampaikan dengan tepat dan bagaimana respon komunikan sebagaimana yang diharapkan oleh komunikator. Dalam berkomunikasi ada faktor meyakinkan orang dan adanya usaha untuk memberikan kesan baik kepada lawan bicara kita. Menurut Bustami Narda (2012: 15), komunikasi haruslah dilakukan secara komunikatif. Komunikasi dilakukan dengan suasana yang menyenangkan, dan antara komunikan dan komunikator bisa saling membaaur dalam persoalan yang dikomunikasikan. Sehingga keduanya dapat saling mengerti dan saling memahami. Untuk bisa berkomunikasi secara baik, semua pihak yang terlibat dalam sebuah komunikasi harus benar-benar dekat, menyatu, dan akrab. Jangan sampai ada jarak pembatas antara komunikator dan komunikan.

Agar lebih mengena, komunikasi hendaknya dilakukan secara efektif. Seperti yang dikatakan Ngalimun (2017: 21) bahwa komunikasi yang efektif dapat terjalin dengan baik apabila komunikan dan komunikator saling mengakui kekurangan dan kelebihan

masing-masing serta mengerti kelemahan masing-masing. Yang menjadi penghalang dalam mencapai komunikasi yang efektif adalah apabila terjadi berbagai persepsi atau gangguan.

### **C. Pentingnya Membangun Komunikasi dengan Pemustaka**

Secara garis besar layanan di perpustakaan terbagi menjadi dua yaitu layanan teknis dan layanan pemustaka. Dalam konteks ini hanya akan dibahas tentang layanan pemustaka. Layanan pemustaka disebut juga layanan perpustakaan. Layanan pemustaka adalah layanan yang berhubungan dengan pemustaka. Layanan pemustaka berhubungan dengan pemberian jasa informasi perpustakaan yang bisa dimanfaatkan oleh pemustaka. Elva Rahmah (2018: 2) menyatakan bahwa fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka butuhkan. Agar kegiatan layanan dapat berjalan lancar perlu didukung unsur-unsur penunjang seperti koleksi, pemustaka, pustakawan, dana, dan juga sarana, dan prasarana.

Layanan perpustakaan merupakan ujung tombak dalam jasa penyelenggaraan perpustakaan, karena bagian inilah yang paling sering digunakan pengguna perpustakaan. Lisda Rahayu (2015: 1.3), menyebutkan bahwa hakikat layanan perpustakaan adalah pemberian jasa informasi kepada pemustaka yang berkaitan dengan: (1) Penyediaan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, baik untuk dibaca di perpustakaan atau di luar perpustakaan; (2) Penyediaan sarana temu balik informasi yang dapat digunakan untuk menelusur keberadaan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, baik yang dimiliki perpustakaan atau di luar perpustakaan.

Ada berbagai jenis layanan yang dapat kita peroleh di perpustakaan. Beragamnya jenis layanan tergantung pada jenis, tujuan dan kemampuan perpustakaan untuk dapat menyelenggarakan layanan yang bervariasi. Secara umum, layanan pemustaka antara lain:

#### **1. Layanan sirkulasi**

Layanan ini berkaitan dengan proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan peminjaman koleksi perpustakaan. Tujuan layanan sirkulasi adalah agar pemustaka dapat membaca bahan pustaka di luar perpustakaan atau di rumah.

## 2. Layanan terbitan berseri atau terbitan berkala

Layanan ini adalah layanan yang berkaitan dengan koleksi terbitan berseri atau terbitan berkala, seperti jurnal, majalah, surat kabar, bulletin, tabloid, dan lain sebagainya, agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang dan hanya untuk dibaca di tempat, jika menginginkan boleh difotokopi.

## 3. Layanan referensi/rujukan

Layanan referensi atau layanan rujukan merupakan layanan kepada pemustaka dalam mencari informasi melalui berbagai sumber rujukan seperti kamus, ensiklopedi, buku pegangan, direktori, almanak, buku tahunan, dan koleksi referensi lainnya.

## 4. Layanan karya ilmiah atau layanan koleksi khusus

Layanan ini merupakan layanan yang berhubungan dengan karya ilmiah seperti laporan penelitian, laporan tugas akhir berupa skripsi, tesis, serta disertasi.

## 5. Layanan fotokopi

Layanan ini disediakan bagi pemustaka yang ingin memfotokopi koleksi khususnya koleksi yang hanya boleh difotokopi.

## 6. Layanan penelusuran literatur

Pemustaka yang kesulitan dalam menemukan informasi yang dicari bisa meminta bantuan petugas untuk mencarinya melalui sarana bantu penelusuran.

## 7. Layanan penyebaran informasi terbaru

Layanan penyebaran informasi terbaru (*Current Awareness Service*) merupakan layanan yang dibutuhkan pemustaka berupa informasi terbaru sesuai dengan bidang/subyek yang diinginkan. Layanan ini seperti daftar buku baru, daftar artikel majalah/jurnal terbaru, dan penerbitan bibliografi secara berkala.

## 8. Layanan jasa silang layan

Silang layan adalah jasa layanan beberapa perpustakaan yang saling bekerjasama dalam pemberian layanan kepada pemustaka. Prinsip utama dalam layanan ini adalah saling berbagi, bertukar informasi dan sumber informasi di antara perpustakaan yang menjadi anggota silang layan.

#### 9. Layanan pendidikan pemustaka

Perpustakaan menyediakan layanan pendidikan pemustaka terutama bagi pemustaka baru. Layanan ini berguna bagi pemustaka agar tahu bagaimana cara menggunakan berbagai fasilitas perpustakaan dan sumber informasi, serta mengetahui tata tertib di perpustakaan.

Berbagai layanan di atas akan berhasil jika pustakawan melakukan pelayanan dengan baik, agar pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Pemberian pelayanan di perpustakaan diperlukan etika agar antara pustakawan dan pemustaka terjalin hubungan yang baik dan saling menguntungkan. Sesuai dengan pendapat Iskandar (2020: 80), bahwa tujuan pemberian pelayanan yang sesuai dengan etika adalah: (1) Agar pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan; (2) Pemustaka mendapatkan informasi sesuai dengan keinginannya; (3) Pemustaka senang berkunjung ke perpustakaan

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga yang bertugas mengumpulkan, mengelola, dan menyebarkan informasi tidak akan terlepas dari kegiatan komunikasi. Dalam kegiatan layanan perpustakaan selalu ada interaksi antara pustakawan dengan pemustaka. Misalnya saat pemustaka menanyakan buku yang dibutuhkan. Begitupun sebaliknya ketika pustakawan menawarkan bantuan dan menanyakan informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Jalanan komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka dibutuhkan agar perpustakaan bisa mewujudkan peran, fungsi, dan tujuannya dengan baik. Untuk itu, pustakawan hendaknya bersikap aktif menyampaikan informasi tentang perpustakaan kepada pemustaka. Pustakawan dapat mensosialisasikan kepada pemustaka tentang tata tertib perpustakaan, layanan yang ada di perpustakaan, bagaimana memanfaatkan segala fasilitas di perpustakaan, bagaimana mencari koleksi perpustakaan dengan

cepat dan tepat. Semua itu membutuhkan komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka.

Proses komunikasi dalam layanan perpustakaan adalah bagaimana pustakawan menyampaikan pesan/informasi kepada pemustaka, sehingga bisa terwujud persamaan persepsi antara pustakawan dengan pemustaka. Baik itu komunikasi dengan pemustaka yang datang langsung ke perpustakaan maupun dengan pemustaka yang menghubungi lewat *website* ataupun media komunikasi lainnya. Mengutip pendapat Lasswell di atas, unsur dalam komunikasi dalam layanan perpustakaan adalah:

#### 1. Komunikator

Yang bertindak sebagai komunikator dalam proses komunikasi di perpustakaan adalah pustakawan yang menyampaikan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pemustaka. Sudah menjadi tugas pustakawan untuk memberikan pelayanan informasi kepada pemustaka. Oleh karena itu hendaknya pustakawan selalu mengetahui informasi-informasi terkini yang bersumber dari berbagai media.

#### 2. Pesan

Dalam proses komunikasi ini pesan yang disampaikan pustakawan berupa segala bentuk informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

#### 3. Media

Media yang digunakan pustakawan untuk menyampaikan informasi kepada pemustaka adalah berbagai sumber informasi yang dimiliki perpustakaan, baik media tercetak maupun elektronik.

#### 4. Komunikan

Komunikan yang menjadi sasaran komunikasi adalah pemustaka. Pustakawan harus siap membantu apabila ada pemustaka yang kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Dan juga siap mendengarkan jika pemustaka memiliki keluhan kesah terhadap perpustakaan.

#### 5. Efek

Efek yang dihasilkan adalah reaksi pemustaka atas informasi yang didapatkan. Pemustaka memberikan umpan balik pada pustakawan atas informasi yang didapatkan. Tujuan akhir proses komunikasi dalam layanan perpustakaan adalah terpenuhinya kebutuhan informasi pemustaka, sehingga pemustaka merasa puas.

Berkomunikasi memerlukan kebiasaan yang matang, memerlukan intelektualitas yang tinggi, memerlukan sikap mental yang baik, memerlukan percaya diri yang memadai, memerlukan kematangan berpikir, terutama di bidang yang digelutinya (Bustami Narda, 2012: 12). Dalam berkomunikasi yang paling penting adalah terjadinya hubungan yang baik serta saling pengertian antara komunikator dan komunikan. Oleh karena itu, pustakawan yang bertugas di bagian layanan diharapkan menguasai teknik berkomunikasi. Pustakawan hendaknya memiliki ketrampilan dalam berkomunikasi, karena komunikasi yang disampaikan secara baik dan benar oleh pustakawan kepada pemustaka akan berdampak positif bagi perpustakaan. Komunikasi yang baik dan benar adalah komunikasi yang sesuai sasaran. Pesan yang disampaikan pustakawan dapat diterima dengan baik dan sesuai dengan keinginan pemustaka serta tidak ada hambatan dalam penyampaiannya. Pustakawan yang memberikan layanan dengan komunikasi yang baik dan ramah tentu saja akan berdampak pada keterpakaian koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Pemustaka akan merasa senang jika dilayani dengan ramah, sopan, dan penuh kehangatan. Hal ini akan memberikan kesan yang baik bagi pemustaka untuk berkunjung lagi ke perpustakaan. Sikap pustakawan yang baik antara lain memiliki empati, dan kemampuan mendengar, serta lemah lembut dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka. Menurut Abernathy dalam Purwono (2013: 112), *skills* yang harus dimiliki pustakawan adalah:

1. Pemecahan masalah (kreatifitas, pencair konflik)
2. Etika (diplomasi, jujur, profesional)
3. Terbuka (fleksibel, terbuka untuk wawasan bisnis, berpikir positif)
4. Perayu (ketrampilan komunikasi dan mendengarka atentif)
5. Kepemimpinan (bertanggung jawab dan mempunyai kemampuan memotivasi)



6. Berminat belajar (haus akan pengetahuan dan perkembangan).

Pustakawan juga harus menguasai teknik berkomunikasi yang efektif dan mudah diterima oleh pemustaka. Menurut Iskandar (2020: 106), ada berbagai manfaat yang bisa diperoleh ketika pustakawan menguasai teknik berkomunikasi kepada pemustaka seperti:

1. Ketika pesan atau informasi bisa disampaikan dan diterima dengan baik, maka akan tercipta suasana yang harmonis dan kenyamanan bersama.
2. Ketika terjalin komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka, maka citra pustakawan akan menjadi lebih baik juga.
3. Dengan terciptanya proses komunikasi yang positif dan efektif, akan meningkatkan pemanfaatan koleksi oleh pemustaka sehingga berdampak pada keberhasilan pelayanan.
4. Terjalannya hubungan yang harmonis antara pustakawan dengan pemustaka, sehingga perpustakaan dapat menjadi sumber informasi dan sumber pengambilan keputusan.
5. Perpustakaan akan berjalan dengan baik, koleksi didayagunakan dengan baik, dan tujuan pendirian perpustakaan akan terwujud.
6. Pemustaka bisa memanfaatkan segala fasilitas yang ada di perpustakaan secara mandiri atau sesuai dengan arahan pustakawan.

Di samping itu, agar proses komunikasi berjalan dengan baik, hendaknya pustakawan memahami karakteristik pemustaka yang beraneka ragam dan memahami perasaan pemustaka serta mengerti apa yang dibutuhkan pemustaka. Menurut Purwono (2013: 103), karakteristik pemustaka itu diantaranya:

1. Pemakai yang pendiam. Hendaknya pustakawan bisa menarik perhatian yang bersangkutan dan menghadapinya dengan ramah.
2. Pemakai yang tidak sabar. Pustakawan bisa mengatasinya dengan memberikan pelayanan kepada mereka semaksimal mungkin, berterima kasih atas kedatangan mereka serta memohon maaf jika ada hal yang kurang berkenan.

3. Pemakai yang banyak bicara. Mengatasi pemakai yang banyak bicara, pustakawan bisa mengatasinya dengan hanya fokus pada hal-hal yang dibutuhkan mereka dan memberikan penjelasan yang cukup tidak perlu panjang lebar.
4. Pemakai yang banyak permintaan. Pustakawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan permintaannya dan diberikan pilihan lain apabila yang diminta tidak tersedia, serta berusaha untuk tetap bersikap ramah.
5. Pemakai yang peragu. Pustakawan bisa mengatasinya dengan menanamkan kepercayaan dan tidak terlalu memberikan banyak pilihan.
6. Pemakai yang senang membantah atau mendebat. Pustakawan bisa mengatasinya dengan bersikap tenang, tidak menempatkan dirinya sebagai pihak yang benar dan tidak terpancing untuk berdebat.
7. Pemakai yang lugu. Pustakawan hendaknya melayani dengan sabar sesuai dengan keperluan mereka.
8. Pemakai yang siap mental. Pemustaka jenis ini, bisa diatasi dengan cara membiarkan mereka memilih pustaka/informasi yang disukai.
9. Pemakai yang curiga. Pustakawan bisa mengatasinya dengan memberikan jaminan yang baik dan tidak menunjukkan sikap lebih unggul atau ragu-ragu.
10. Pemakai yang sombong. Pemakai yang sombong bisa diatasi dengan sikap sabar, tenang, dan tetap menghormatinya.

Kemampuan berkomunikasi pustakawan sangatlah penting dalam pengembangan perpustakaan terutama dalam peningkatan pelayanannya kepada pemustaka. Komunikasi yang disampaikan secara baik oleh pustakawan tidak saja menguntungkan bagi pemustaka tetapi juga akan berdampak positif bagi perpustakaan.

#### **D. Penutup**

Sebagai salah satu pusat sumber informasi, perpustakaan harus mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Perpustakaan berperan terhadap kemajuan pengetahuan masyarakat pemakainya. Hal ini bisa dilakukan melalui pelayanan yang

diberikan kepada pemustaka dan juga didukung oleh komponen-komponen pendukung lainnya. Pelayanan perpustakaan bisa dijadikan sebagai acuan tingkat keberhasilan perpustakaan dalam mewujudkan visi dan misinya. Untuk itu, pustakawan sebagai pelayan informasi perpustakaan, diharapkan mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik. Apabila pustakawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka, maka akan berdampak pada kualitas hubungan serta layanan yang diberikan kepada pemustaka. Karena kepuasan pemustaka adalah hal yang paling utama.

## DAFTAR PUSTAKA

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 1989. Jakarta: Balai Pustaka.

Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi: teori dan praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Iskandar. 2020. *Pelayanan Perpustakaan*. Bandung: Refika Aditama.

Narda, Bustami. 2012. *Seni Berkomunikasi*. Padang: Debe Mustika.

Ngalimun. 2017. *Ilmu Komunikasi: sebuah pengantar praktis*. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Rahayu, Lisda. 2015. *Materi Pokok Layanan Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Rahmah, Elva. 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Prenadamedia.

Daryono. *Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan*. <https://ejournal.perpusnas.go.id>. Diakses pada tanggal 7 Juni 2021 pukul 15: 21 WIB.

Khatibah. 2014. *Komunikasi Pustakawan*. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/61/248>. Diakses pada tanggal 28 Juni 2021 pukul 14: 40 WIB.