

STRATEGI KOMUNIKASI EFEKTIF UNTUK LAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Revi Marta¹

¹Dosen Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Andalas

Received: 28 April 2023

Accepted: 31 Mei 2023

Published: 27 Juni 2023

ABSTRACT

College Libraries have various ways to communicate with users. This article describes how to communicate information and services effectively in the library field, especially the relationship between librarians and users. Another main focus of this article is assessing what the library wants to communicate and interact with. This article will present a summary of the communication styles that form the basis of librarian communication skills. College-level libraries must build strong social relationships with their academic communities in order to serve them in the most effective way, especially in an environment where resources are limited. In addition, this article also examines various forms of communication between library staff and library users in library services

Keywords: *Communication Strategy, Effective Communication, Library Services, University Library*

ABSTRACT

Perpustakaan Perguruan Tinggi memiliki berbagai cara untuk berkomunikasi dengan pemustaka. Dalam artikel ini diuraikan bagaimana komunikasi informasi dan layanan yang efektif dalam ranah perpustakaan, terutama hubungan pustakawan dan pemustaka. Fokus utama lain dari artikel ini adalah menilai apa yang ingin dikomunikasikan dan interaksi dengan pihak Perpustakaan. Artikel ini akan menyajikan ringkasan tentang gaya komunikasi yang menjadi dasar keterampilan berkomunikasi pustakawan. Perpustakaan tingkat perguruan tinggi harus membangun hubungan sosial yang kuat dengan komunitas akademik mereka untuk melayani mereka dengan cara yang paling efektif, terutama dalam suasana dimana sumber daya yang terbatas. Selain itu dalam artikel ini juga dikaji tentang berbagai bentuk komunikasi antara staf perpustakaan dan pengguna perpustakaan dalam layanan perpustakaan.

Kata Kunci: *Strategi komunikasi, komunikasi efektif, layanan perpustakaan, perpustakaan perguruan tinggi*

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan didefinisikan sebagai perusahaan jasa nirlaba atau *nonprofit* yang memiliki proses manajemen tertentu. Elemen dasar dari proses ini meliputi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengelolaan sistem kontrol yang efektif dan efisien di perpustakaan dan masing-masingnya mengandung fungsi-fungsi

penting. Meskipun langkah-langkah yang terlibat dalam proses manajemen ini dan kriteria yang ketat telah dipenuhi untuk mendukung proses tersebut, namun masih ada hal mendasar turut terlibat dalam kesuksesan penyelenggaraan perpustakaan, yaitu komunikasi yang efektif baik untuk internal bahkan eksternal dari lembaga perpustakaan.

Komunikasi yang efektif sangat penting dalam semua aspek. Inti dari komunikasi adalah transfer informasi dari satu orang atau kelompok ke orang lain. Proses pencarian informasi merupakan kegiatan komunikatif utama di perpustakaan. Inovasi internet dan web telah merevolusi sarana dan mode proses komunikasi di perpustakaan yang membanjiri pencari informasi dengan informasi dan menciptakan ilusi kemandirian dalam akses informasi. Melalui layanan referensi virtual, pustakawan membantu pemustaka menemukan informasi yang tepat dengan menggabungkan proses konsultasi dan temu balik, pemustaka dibantu dalam pengembangan kognitif dan konsep.

Perpustakaan perguruan tinggi (PT) sebagai sebuah organisasi, merupakan lembaga yang efektif dalam mendukung pendidikan dan penelitian dan bergantung pada pustakawan untuk melaksanakan tugasnya. Dalam keberhasilan perpustakaan pada umumnya dan perpustakaan PT pada khususnya, motivasi dan kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang efektif terhadap perilaku pustakawan, dan promosi faktor-faktor tersebut dapat meningkatkan kinerja pustakawan (Schopfel, 2014; Ziaei, 2017).

Hasil studi menyiratkan bahwa sebagian besar manajerial dan anggotanya (Pourasghar, 2017) dalam hal ini pimpinan perpustakaan dan pustakawan memandang peran keterampilan komunikasi dalam keberhasilan tugas pekerjaan mereka lebih penting daripada keterampilan teknis.

Dengan demikian, kesuksesan dalam suatu organisasi tergantung pada keterampilan komunikasi semua staf.

Memiliki keterampilan komunikasi yang efektif sangat penting bagi pengelola perpustakaan PT yang bertanggung jawab atas urusan perpustakaan dan sumber daya manusia. Untuk mencapai tujuan organisasi, pengelola perpustakaan PT perlu berkomunikasi secara efektif dengan anggotanya, terutama pustakawan, yang berinteraksi dengan berbagai jenis pemustaka. Tidak ada perpustakaan yang dapat mengklaim mencapai tujuannya dengan memiliki sumber daya dan peralatan yang sesuai tanpa memiliki sumber daya manusia yang efisien (Pourasghar, 2000).

Memastikan kepuasan kerja dan motivasi staf perpustakaan adalah tugas utama pimpinan perpustakaan. Jika karena alasan apa pun, kepuasan kerja pustakawan tidak terjamin, alur kerja alami dan kinerja perpustakaan secara keseluruhan akan terganggu. Artikel ini lebih lanjut mengkaji bagaimana keterampilan komunikasi pustakawan dalam pengelolaan perpustakaan dan layanan perpustakaan.

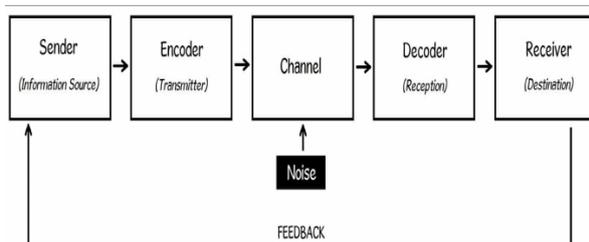
2. TINJAUAN PUSTAKA

Proses Komunikasi: Shannon-Weaver Model

Terdapat banyak teori dan model yang menganalisis proses komunikasi, salah satu yang paling terkenal adalah Model Shannon-Weaver. Model ini pertama kali

muncul pada tahun 1948, dan sejak saat itu telah diadaptasi, dimodifikasi, dan dikembangkan dalam banyak cara. Model ini berawal dari ketertarikan Claude Shannon dan Warren Weaver pada 'terjemahan mesin', bagaimana komputer, radio, dan televisi awal mengirimkan informasi. Ternyata konsep dan teori tersebut juga berlaku untuk komunikasi manusia, dan berpengaruh besar dalam ilmu sosial modern. Sehingga model yang dikemukakan oleh Shannon-Weaver dianggap sebagai 'ibu dari semua model' komunikasi.

Model Shannon-Weaver memaparkan kunci untuk proses komunikasi sebagai berikut.



Sender (Information soucer)

adalah orang, kelompok atau organisasi yang pertama kali memikirkan pesan yang ingin mereka komunikasikan. Sumber informasi memulai proses dengan memilih pesan untuk dikirim, individu/kelompok untuk mengirim pesan, dan saluran untuk mengirim pesan. Pengirim dapat mengirim pesan dengan berbagai cara: mungkin secara lisan (melalui kata yang diucapkan), dalam teks tertulis, melalui bahasa tubuh, musik, dll.

Encoder (transmitter) mengambil pesan ini dan mengubahnya menjadi sinyal.

Dengan kata lain, ini adalah bahasa yang kita gunakan untuk mengekspresikan pikiran. Bisa ditulis atau diucapkan, atau sama-sama bisa melalui isyarat atau bahasa tubuh. Bahkan menggunakan *gift* dan emoji adalah bentuk penyandian. Encoder merupakan mesin (atau orang) yang mengubah ide menjadi sinyal yang dapat dikirim dari pengirim ke penerima. Model Shannon awalnya dirancang untuk menjelaskan komunikasi melalui sarana seperti telepon dan komputer yang menyandikan kata-kata kita menggunakan kode seperti angka biner atau gelombang radio. Namun, penyandi juga bisa menjadi orang yang mengubah ide menjadi kata-kata lisan, kata-kata tertulis, atau bahasa isyarat. untuk mengomunikasikan ide kepada seseorang. Contoh, encoder mungkin berupa telepon, yang mengubah suara kita menjadi biner 1 dan 0 untuk dikirim ke saluran telepon (saluran). Penyandian lain mungkin berupa stasiun radio, yang mengubah suara menjadi gelombang untuk dikirim melalui radio ke seseorang.

Channel mengacu pada bagaimana pesan dikirim. Ini bisa berupa suara melalui gelombang udara dalam percakapan lisan, atau data biner yang dikirimkan secara elektronik melalui email atau teks. Tentu saja, bergantung pada salurannya, pengirim dan penerima mungkin memerlukan peralatan seperti telepon atau komputer. Saluran komunikasi adalah infrastruktur yang mendapatkan informasi dari pengirim dan pemancar melalui decoder dan penerima. Contoh: Seseorang mengirim email menggunakan World Wide Web (internet)

sebagai medianya. Seseorang yang berbicara di telepon rumah menggunakan kabel dan kabel listrik sebagai salurannya. Jika bertatap muka, mungkin tidak memiliki saluran, kecuali gelombang suara dari suara kita yang membawa suara dari mulut pengirim ke telinga penerima.

Noise, langkah selanjutnya dalam model Shannon Weaver adalah 'gangguan/kebisingan'. *Noise* menyela pesan saat sedang dalam perjalanan dari pengirim ke penerima. Dinamai berdasarkan gagasan bahwa *Noise* dapat mengganggu pemahaman tentang suatu pesan. Ada dua jenis *noise*: internal dan eksternal. *Noise* internal terjadi ketika pengirim membuat kesalahan dalam menyandikan pesan atau penerima melakukan kesalahan dalam mendekode pesan. Dua titik dimana hal itu bisa terjadi yaitu, pada titik penyandian (misalnya, saat kita salah mengeja kata dalam pesan teks); pada titik penguraian sandi (misalnya, saat seseorang salah menafsirkan kalimat saat membaca email). *Noise* eksternal terjadi ketika suatu gangguan eksternal (tidak dalam kendali pengirim atau penerima) menghambat pesan. Jadi, *noise* eksternal terjadi pada titik transmisi melalui saluran (misalnya, saat bercakap-cakap di jalan raya yang sibuk dan penerima mengalami kesulitan mendengar suara mobil). Salah satu sasaran utama bagi orang yang menggunakan teori ini adalah untuk mengidentifikasi penyebab *noise* atau kebisingan dan mencoba meminimalkannya untuk meningkatkan kualitas pesan. Contoh *noise* eksternal dapat mencakup derak radio yang disetel dengan

buruk, surat yang hilang di pos, gangguan dalam siaran televisi, atau koneksi internet gagal. Contoh *noise* internal mungkin termasuk seseorang yang sakit kepala sehingga tidak dapat berkonsentrasi, seseorang berbicara dengan aksen yang berat, atau ketika pengirim menggumam saat berbicara.

Decoder, ketika pesan tiba maka itu harus diterjemahkan. Tahap ini menjelaskan bagaimana penerima menafsirkan pesan dan mengubahnya menjadi bahasa. Sekali lagi, ini bisa mesin yang melakukan ini secara elektronik menggunakan data biner, atau bisa juga otak manusia, saat kita menangkap semua bahasa dan data komunikasi, termasuk kata-kata, visual, intonasi, dan sebagainya yang membentuk transaksi komunikasi. Decoding adalah kebalikan dari encoding. Shannon dan Weaver membuat model ini mengacu pada komunikasi yang terjadi melalui perangkat seperti telepon. Jadi, dalam model ini, biasanya diperlukan perangkat yang menerjemahkan pesan dari digit biner atau gelombang kembali ke format yang dapat dipahami oleh penerima. Jika berbicara tentang komunikasi langsung antar manusia tanpa menggunakan teknologi, masih ada kebutuhan untuk decoding. Misalnya, mungkin perlu memecahkan kode pesan rahasia, mengubah kata-kata tertulis menjadi sesuatu yang masuk akal dalam pikiran dengan membacanya keras-keras, atau mungkin perlu menafsirkan (mendekodekan) makna dibalik gambar yang dikirimkan kepada penerima pesan. Contoh dekoder dapat mencakup komputer

yang mengubah paket biner 1 dan 0 menjadi piksel pada layar yang menghasilkan kata-kata, telepon yang mengubah sinyal seperti angka atau gelombang menjadi suara, dan ponsel yang juga mengubah bit data menjadi pesan yang dapat dibaca (dan dapat didengar).

Reciever, adalah penerima pesan. Penerima adalah titik akhir dari model asli Shannon dan Weaver dari proses komunikasi teknis. Ini adalah langkah dimana orang tersebut akhirnya mendapatkan pesan, atau apa yang tersisa setelah memperhitungkan *noise*. Contoh penerima mungkin orang di ujung telepon, orang yang membaca email yang dikirimkan kepada mereka, dan sistem pembayaran otomatis online yang telah menerima detail kartu kredit untuk pembayaran, dll. Penerima memiliki pesan yang ditafsirkan oleh otak mereka menjadi sesuatu yang bermakna. Tentu saja, kita semua tahu bahwa prosesnya tidak selalu sesederhana itu, dan seringkali ada kendala komunikasi.

Feedback, langkah terakhir dalam model Shannon Weaver adalah 'umpan balik'. Sebenarnya, langkah 'umpan balik' awalnya tidak diusulkan oleh Shannon dan Weaver pada tahun 1948. Norbert Weiner muncul dengan langkah umpan balik sebagai tanggapan atas kritik terhadap sifat linier dari pendekatan tersebut. (Linear berarti bahwa pesan hanya berjalan satu arah). Umpan balik terjadi ketika penerima pesan menanggapi pengirim untuk menutup lingkaran komunikasi. Mereka mungkin merespons untuk memberi tahu pengirim bahwa mereka menerima pesan atau untuk

menunjukkan kepada pengirim apakah mereka menerima pesan dengan jelas tanpa *noise*, seberapa baik mereka memahami pesan (Mussa, 2020).

Elemen Dasar Komunikasi Interpersonal

Lebih lanjut Kakirman-Yildiz (2012) menyebutkan bahwa proses komunikasi interpersonal dalam lingkungan dimana ada beberapa elemen yang mempengaruhi secara positif atau negatif. Komunikasi adalah proses yang kompleks dan ada banyak faktor yang dapat mencegah atau mewujudkan bagaimana komunikasi yang efektif. Faktor-faktor ini, yang utama adalah sebagai berikut:

a) Bahasa Komunikasi Antara Pengirim Pesan – Menerima Pesan

Bahasa yang digunakan dalam proses komunikasi sangatlah penting. Pengirim terhadap persepsi, sikap, harapan, niat atau mempengaruhi cara pesan dikirim. Demikian pula, faktor-faktor ini juga efektif bagi orang yang menerima pesan. Oleh karena itu, ketika diucapkan kalimat yang sangat wajar dalam gaya isi, atau nada suara yang kasar tinggi, bahasa tubuh, dll maka hal yang sama juga akan digunakan oleh pihak/orang yang menerima pesan berikutnya.

b) Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi yang digunakan dalam proses komunikasi merupakan sarana komunikasi yang sangat penting. Misalnya, komunikasi pengelola perpustakaan, salah satu pihak berbicara tatap muka dengan

pustakawan untuk melihat ke arah lain, kemudian salah satu pihak dalam percakapan dering telepon dan meminta izin untuk berbicara dengan pihak yang menghubungi tersebut, kondisi ini menjadi awal muncul faktor-faktor yang menghalangi jalannya komunikasi. Selain itu, di instansi biasa digunakan bentuk komunikasi dalam komunikasi tertulis. Biasanya metode ini digunakan untuk menginformasikan kepada karyawan tentang institusi yang sangat penting dalam bahasa yang dipilih. Agar tidak terjadi kesalahpahaman maka bahasa tulisan harus jelas dan mudah dipahami.

c) Umpan Balik

Menafsirkan dan memproses pesan penerima untuk menanggapi umpan balik/transmisi balik disebut. Proses pembuatan respons yang paling efektif dan tepat ini, terutama bergantung pada kondisi penerima. Memberikan umpan balik, seperti pemahaman yang lebih baik antar pihak dalam menyampaikan hasil dengan cepat, merupakan mekanisme yang memungkinkan penghematan waktu. Umpan balik biasanya lebih cepat untuk komunikasi tatap muka (Bayraktar, 2006:8). Misalnya, pimpinan perpustakaan dan pustakawan ingin melakukan suatu kegiatan, instruksi tersebut akan langsung direspon sehingga mengurangi waktu untuk membuat alasan atau penolakan terhadap instruksi yang disampaikan oleh pimpinan perpustakaan. Sehingga kondisi-kondisi yang sangat penting pada saat pesan itu disampaikan akan langsung memperoleh reaksi/ tanggapan/ umpan balik, yang akan

memblokir saluran komunikasi antara pustakawan dan pengelola perpustakaan.

d) Faktor Lingkungan

Komunikasi yang efektif adalah proses komunikasi berlangsung untuk menempatkan lingkungan, kondisi fisik di lingkungan ini, dan beberapa faktor lingkungan eksternal seperti kebisingan dapat mencegah keberadaan komunikasi tidak boleh diabaikan.

3. METODE

Salah satu syarat untuk mensukseskan komunikasi korporat adalah dengan proses pengelolaan perpustakaan, yang berarti adanya pertukaran informasi antara arah horizontal dan vertikal. Sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa layanan, perpustakaan dan pustakawan dalam jalur komunikasi baik horizontal maupun vertikal sangat terbuka kreativitasnya, dan tidak diragukan lagi untuk dikembangkan. Artikel ini akan fokus pada bagaimana kiat-kiat (strategi) komunikasi efektif pada layanan perpustakaan dalam hal ini adalah perpustakaan tingkat Perguruan Tinggi.

Artikel ini dijabarkan dalam bentuk studi deskriptif, dengan memaparkan berbagai langkah dan cara sebagai strategi untuk mewujudkan komunikasi yang efektif untuk layanan perpustakaan. Data yang diolah melalui buku beserta sarana sekunder terutama dari internet dan jurnal, dengan mengadopsi analisis kualitatif yang berfokus pada mengidentifikasi dan mengkategorikan tema-tema kunci, menafsirkan pola dan memahami konteks.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan perguruan tinggi telah melakukan banyak upaya untuk meyakinkan pemustaka bahwa mereka sebagai mitra perguruan tinggi memahami dan menanggapi kebutuhan pemustakanya, dengan demikian perpustakaan telah memanfaatkan berbagai alat teknologi untuk mengembangkan kolaborasi, kreativitas mereka dan berbagi informasi dengan pemustaka (McDonald & Thomas 2006; Okobi 2014). Perpustakaan bukan lagi tentang buku atau bahkan informasi. Sebaliknya, perpustakaan memainkan peran memfasilitasi orang untuk berpartisipasi, berinteraksi, membangun dan menyediakan sarana agar hal itu terwujud. Ini mencerminkan sifat perpustakaan yang rumit, dinamis dan selalu berubah bergantung pada kompetensi profesional dan personal dari anggota perpustakaannya, dalam hal ini pustakawan (Lowenfeld 1975).

Komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi merupakan semua elemen yang membentuk kelompok manusia (pelanggan/pemustaka, karyawan /pustakawan, pimpinan perpustakaan, petugas kebersihan, dll.) Bekerja sama satu sama lain menyediakan lingkungan yang terbuka dan andal mengambil peran penting bagi keberhasilan perpustakaan dari hasil kerjasama ini. Jadi, untuk melakukan itu perlu bekerja sama untuk memenuhi faktor-faktor yang menggaris bawahi prioritas komunikasi interpersonal sebagai kebutuhan

untuk menggambarkan secara jelas dan konsisten.

Hal lain yang penting untuk dipahami adalah betapa pentingnya individu menguasai sikap keterampilan komunikasi yang efektif. Memang, elemen paling penting dari keterampilan komunikasi yang efektif bagaimana sebagai orang yang menyampaikan pesan dapat memetakan pikiran dan ditunjukkan dalam perspektif mereka kepada penerima pesan.

Manajemen perpustakaan adalah inisiatif progresif, meskipun kegiatannya mungkin tampak seperti hanya sebagai administrator, namun untuk keberhasilan kerjasama antara pustakawan dan administrator komunikasi yang efektif adalah detail yang sangat penting. Kedua kelompok untuk memastikan bahwa pemustaka puas dengan layanan perpustakaan yang dirancang untuk terus berada dalam komunikasi dan transfer informasi satu sama lain pada waktu yang tepat mengirimkan pesan.

Perpustakaan baik secara horizontal maupun vertikal perlu menjaga agar saluran komunikasi terbuka sehingga dapat meningkatkan kreativitas. Ini adalah perwujudan dari kesinambungan dan perubahan fungsi perpustakaan sebagai proses komunikasi yang menciptakannya dengan orang-orang di perpustakaan - interaksi antara pengelola dan pustakawan (Kakirman-Yildiz, 2012).

Agar interaksi pustakawan dan pemustaka terjalin dengan baik dalam pelayanan perpustakaan, maka beberapa

keterampilan komunikasi efektif bagi pustakawan (Haralaya, 2016), antara lain:

1) Dengarkan tanpa menghakimi. Kunci komunikasi yang baik adalah mendengarkan dengan baik. Simpan penilaian kita untuk nanti setelah mendengar dan memahami apa yang dikatakan oleh lawan bicara.

2) Mendengarkan pendapat orang lain. Tidak ada kewajiban untuk benar-benar mengikuti kehendak penyampai pesan, tetapi tetaplah terbuka pada pilihan apakah setuju atau tidak dengan pesan yang diterima.

3) Dengarkan tanpa memikirkan apa yang akan dikatakan selanjutnya. Luangkan waktu sebelum memberikan respons pada pesan yang telah disampaikan.

4) Jangan bersikukuh untuk menjadi benar. Menjadi benar bukanlah intinya. Jika kita merasa benar, kita tidak dapat mendengarkan atau berkomunikasi lagi dengan baik karena kita telah memasang penghalang. Apalagi ketika kita menggunakan prinsip 'ketika anda selalu benar berarti orang lain selalu salah', ini menjadi factor utama terhalangnya komunikasi efektif.

5) Jika pikiran mengembara atau kondisi kita sedang tidak fokus, mintalah pengulangan pesan/ informasi yang disampaikan.

6) Dalam semua kasus, ulangi kembali apa yang sudah didengar dan tanyakan apakah yang sudah diterima itu benar untuk memastikan informasi yang diterima valid.

7) Dengarkan diri sendiri. Temukan saat-saat tenang dan perhatikan apa yang didengar dari diri kita sendiri. Apakah respon dari tubuh kita menegang tentang masalah tertentu. Bahasa tubuh bukanlah sesuatu yang hanya bisa dibaca oleh orang lain.

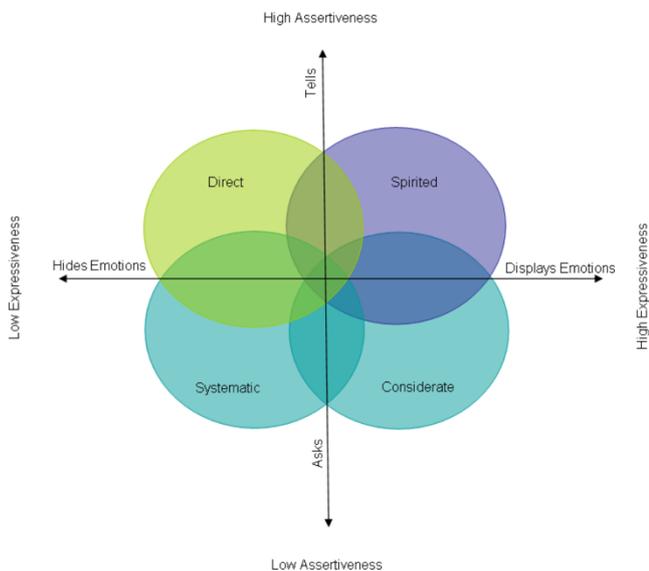
8) Katakan dengan jujur pendapat kita dan apa yang kita rasakan tetapi tetap dengan mempertimbangkan perasaan pendengar. Bersikaplah sopan, hormat, dan tulus.

9) Pahami dan akui bahwa kebanyakan hal bukanlah hitam atau putih, tetapi terkadang ada hal yang berada di area abu-abu. Biasakan diri dengan kondisi tersebut.

10) Miliki integritas dan bangun kepercayaan. Jangan katakan apa yang tidak dimaksudkan. Jangan menjanjikan apa yang tidak akan atau tidak bisa dipenuhi. Tindak lanjuti komitmen apa pun yang suda dibuat. Keterampilan mendengarkan yang baik membutuhkan latihan. Pelatihan khusus mungkin diperlukan jika kita memiliki masalah komunikasi dengan atasan, kolega, bawahan, mitra, atau hubungan pribadi.

Dari uraian keterampilan komunikasi yang perlu dikuasi oleh pustakawan diatas, diketahui bahwa tidak mudah untuk mewujudkan komunikasi yang efektif, terutama perpustakaan merupakan lembaga informasi yang melayani pemustaka dengan berbagai karakter dan kriteria yang berbeda-beda. Sehingga perlu kerjasama semua pihak agar layanan perpustakaan dapat diselenggarakan

dengan maksimal, dan hubungan pustakawan dengan pimpinan, kolega dan pemustaka harus terjaga dengan baik terumata dalam hal komunikasi yang efektif.



gaya komunikasi di atas, beberapa langkah dan strategi yang dapat dilakukan perpustakaan untuk mewujudkan komunikasi yang efektif dalam layanan perpustakaan adalah sebagai berikut.

Gaya Komunikasi Langsung

a. Keterampilan komunikasi pustakawan:

- Berusahalah untuk mendengarkan orang lain sepenuhnya dan hindari menyela
- Luangkan waktu untuk 'mengobrol' di awal rapat
- Kenali bahwa orang lain mungkin merasa perlu untuk mengungkapkan emosi mereka tentang topik

- Kenali bahwa *brainstorming* dapat membantu dan bukan hanya 'pembuang waktu'

- Cobalah untuk mengomunikasikan harapan anda tentang bagaimana pertemuan akan berlangsung – lamanya waktu, topik yang akan dibahas diliput, dan hasil yang diharapkan – sebelum pertemuan terjadi

- Luangkan waktu untuk menunjukkan penghargaan kita atas kontribusi orang lain

- Jangan gunakan email untuk topik sensitif atau rumit

- Luangkan waktu dalam jadwal yang dimiliki untuk pertanyaan dan umpan balik

b. Komunikasi pustakawan dengan publik perpustakaan

- Tanyakan apakah mereka punya waktu untuk berbicara sebelum langsung hal-hal lain

- Langsung ke intinya – jangan membuat pemustaka bosan dengan banyak informasi sebagai pengantar pembicaraan

- Batasi 'mengobrol' atau percakapan di luar topik

- Menggunakan kalimat pendek dan langsung

- Ajukan tawaran tertentu atau buat permintaan khusus

- Jangan berbicara secara abstrak
- Janjikan hanya apa yang diyakini dapat diberikan

- Jangan memberi atau meminta informasi tentang masalah pribadi kecuali mereka yang memulainya

- Jangan melapisi hal-hal yang manis
- bicaralah terus terang

Gaya Komunikasi yang Bersemangat

a. Keterampilan komunikasi pustakawan

- Saat mempertimbangkan ide-ide baru untuk dibagikan, pertimbangkan juga apakah anda memiliki saran tentang bagaimana menerapkan ide-ide tersebut

- Menghormati agenda dan batasan waktu yang telah disepakati saat rapat

- Cobalah untuk membatasi berbagi anekdot pribadi yang membuat grup keluar dari topik

- Pastikan anda mengizinkan orang lain untuk menyumbangkan ide dan saran mereka – dan memang demikian adanya mendengarkan

- Pastikan setiap permintaan yang anda buat jelas dan bahwa anda menyampaikan alasan untuk bertanya

- Komunikasikan penghargaan anda atas pekerjaan dan masukan orang lain

b. Komunikasi pustakawan dengan public perpustakaan

- Gunakan agenda dengan batas waktu yang tercantum untuk setiap topik

- Memberikan pujian ataupun apresiasi di depan orang lain

- Belajarlah untuk mengarahkan kembali percakapan dengan lembut ke topik yang sedang dibahas

- Pahami bahwa mereka mungkin melebih-lebihkan

- Tantang mereka untuk memecah 'gagasan besar' mereka menjadi hasil dan langkah-langkah tertentu

- Menegaskan kembali dengan mereka apa yang telah mereka sepakati untuk dilakukan

- Gunakan daftar periksa atau pengingat tertulis lainnya sebagai cara untuk membantu mengomunikasikan apa yang perlu dilakukan

Gaya Komunikasi yang Sistematis

a. Keterampilan komunikasi pustakawan

- Kenali bahwa tidak semua orang mengikuti proses berpikir linier dan pengambilan keputusan

- Sadarilah bahwa untuk hubungan kerja yang baik, pertimbangan terhadap perasaan orang lain adalah penting

- Belajar mengajukan pertanyaan kualifikasi yang akan membantu anda mendapatkan informasi yang dibutuhkan

- Ajukan pertanyaan kepada orang lain tentang diri mereka sendiri jika anda ingin membangun hubungan baik

- Pastikan anda memahami ruang lingkup pekerjaan sehingga tidak membuang waktu mengumpulkan informasi yang tidak akan dibutuhkan

- Jika anda perlu meminta lebih banyak waktu untuk analisis, bisa menjelaskan manfaat dari informasi yang akan anda Analisa tersebut. sedang bekerja

b. Komunikasi pustakawan dengan public perpustakaan

- Fokus pada fakta-fakta dari situasi daripada pendapat individu

- Bicaralah dengan presisi dan akurasi daripada generalisasi

- Terorganisir, tepat waktu, dan sesuai topik saat berkomunikasi dengan mereka
- Berikan alasan logis untuk tindakan anda dan untuk apa yang anda minta dari mereka
- Beri mereka waktu untuk penelitian dan analisis sebelum pengambilan keputusan
- Hindari topik pribadi kecuali mereka membuka percakapan

Gaya Komunikasi yang Perhatian

a. Keterampilan komunikasi pustakawan

- Ketahuilah bahwa pendapat orang lain tentang suatu topik terpisah dari pendapat mereka tentang anda
- Sadarilah bahwa tidak semua orang nyaman mendiskusikan topik pribadi dengan rekan kerja; mengizinkan orang lain untuk membuka topik pribadi sebelum mengajukan pertanyaan
- Hormati pendapat anda sendiri seperti anda menghargai pendapat orang lain
- Sadarilah bahwa anda tidak harus berteman dengan semua orang, tetapi anda harus memperlakukan orang lain dengan baik diperlakukan secara profesional

b. Komunikasi pustakawan dengan public perpustakaan

- Jika memungkinkan, yakinkan mereka bahwa pendapat anda tidak bersifat pribadi
- Ekspresikan minat yang tulus pada perasaan, pikiran, dan kehidupan pribadi mereka

- Dorong mereka untuk mengajukan pertanyaan dan membagikan pendapat mereka
 - Beri tahu mereka bahwa anda menghargai bantuan mereka
 - Menyelesaikan konflik dengan cepat.
- Komunikasi yang terjalin diperpustakaan perlu dipertimbangkan dalam pemrosesan proses komunikasi dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses tersebut. Kondisi proses komunikasi secara keseluruhan menjadi dasar bentuk hubungan institusi perpustakaan. Komunikasi yang membentuk hubungan korporat (manajemen, pustakawan dan pemustaka) yang paling kuat antara perpustakaan adalah intinya. Komunikasi dalam pengertian konsep "*message passing*" karena konsep ini merupakan fungsi utama lembaga perpustakaan. Jadi komunikasi dalam lingkup perpustakaan, merujuk atau berdasarkan pengertian komunikasi secara umum (Yilmaz, 2003).

Salah satu syarat untuk mensukseskan komunikasi efektif pada perpustakaan dalam pelayanan perpustakaan berkaitan dengan proses pengelolaan perpustakaan, semua pengelola (pustakawan) yang berarti adanya pertukaran informasi antara arah horizontal dan vertikal. Secara ringkas dideskripsikan: komunikasi korporat (lembaga perpustakaan), proses, penyertaan pustakawan, pustakawan yang bekerja di perpustakaan, sebagai institusi untuk mengadopsi penyertaan proses komunikasi efektif akan sangat membantu. Pada dasarnya sebagai lembaga informasi yang bergerak dibidang jasa, perpustakaan dan

pustakawan dalam jalur komunikasi baik horizontal maupun vertikal sangat terbuka kreativitasnya, tidak diragukan lagi untuk dikembangkan.

Lebih lanjut, untuk menyediakan pustakawan pengelola perpustakaan, sebagai pelaku komunikasi yang efektif diperpustakaan memainkan peran penting (Bayraktar, 2006) dengan kriteria:

- Kredibilitas, pustakawan perlu mendengarkan sebagai pengelola kepercayaan. Dalam pengertian ini, administrator harus memiliki kepribadian yang terhormat.

- Konteks, memberikan informasi yang tepat kepada pustakawan, dan pengelola perpustakaan diharapkan menjadikannya konten yang disusun dengan baik.

- Kesenambungan, pimpinan perpustakaan dan pustakawan dalam komunikasi ini harus ada umpan balik.

- Konsistensi, pimpinan perpustakaan memberi tahu pustakawan bahwa mereka harus konsisten.

- Saluran, sebagai pengelola perpustakaan diharuskan agar pustakawan lebih memilih untuk mengatur saluran komunikasi untuk berkomunikasi. Pada titik ini tingkat persepsi pustakawan, banyak faktor seperti budaya yang diaktifkan.

- Kapasitas audiens, pustakawan yang berurusan dengan tingkat deteksi pasca, pemahaman yang benar tentang faktor tampaknya berperan dalam sub-budaya.

- Kejelasan, pesan pustakawan yang akan disampaikan jelas, mudah dipahami, akurat, dan memberikan kata-kata yang sederhana

5. KESIMPULAN

Secara umum masyarakat memaknai perpustakaan sebagai gedung tempat pemustaka untuk mendapatkan dokumen dan informasi yang mereka butuhkan, dan memiliki akses pada keahlian para profesional khusus. Saat ini perpustakaan juga mencakup dunia maya dan komunitas online. Ini berarti bahwa pustakawan harus terbiasa dengan perubahan ini, memikirkan kembali layanan perpustakaan dengan memanfaatkan kemungkinan baru yang diberikan oleh WWW, mengembangkan layanan dan sumber daya yang dibuat khusus, dan membangun sarana komunikasi dan difusi informasi baru untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan.

Memang kita tidak bisa memprediksi dengan pasti seperti apa perpustakaan di masa depan. Tetapi bisa saja perannya diambil alih oleh lembaga lain atau bahkan oleh masyarakat itu sendiri. Kondisi kompleks saat ini menuntut pustakawan harus mengembangkan dan mempersiapkan berbagai akses dan layanan untuk dapat dimanfaatkan oleh pemustaka dalam berbagai perubahan masa depan.

Studi ini membuka perspektif baru tentang keterampilan komunikasi pustakawan dan hubungan mereka dengan kepuasan kerja. Mengingat hubungan yang signifikan antara keterampilan komunikasi efektif pada

pengelola perpustakaan dan kepuasan kerja pustakawan serta keterkaitan dengan pemustaka, maka perlu memperhatikan komponen komunikasi efektif untuk memperkuat hubungan ini. Sehingga layanan perpustakaan berbasis pada kepuasan pemustaka dapat diwujudkan dengan maksimal.

Dari pemaparan artikel ini terkait hubungan antara keterampilan komunikasi dan motivasi pustakawan dalam melayani pemustaka memerlukan studi lebih lanjut. Karena meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi meningkatkan kualitas layanan dan komunikasi yang efektif dan memberikan layanan kepada pemustaka sangat penting bagi pustakawan, disarankan juga agar pimpinan perpustakaan berusaha membangun komunikasi yang ramah dan efektif dengan staf mereka (pustakawan) dengan cara yang berbeda. Jika pimpinan perpustakaan memiliki sikap ramah dan perilaku adil dalam hubungan dengan pustakawan dan mendukung upaya mereka dengan berfokus pada kehidupan profesional (dapat memfilter antara pekerjaan dan masalah pribadi mereka), bekerja di lingkungan seperti ini akan menyenangkan dan meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi dari pustakawan, hal ini nantinya juga akan berdampak terhadap hubungan pustakawan-pemustaka dan layanan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- BAYRAKTAR, Berat Bir (2006). *Bilgi ve Belge Yöneticisi İçin Etkili İletişimin Önemi*. Bilgi Yönetimi Akademik Yaklaşımlar İçinde, Beta: İstanbul, 2006, 3- 19.
- Haralayya, B. (2016). *In book: Emerging Trends in Teaching ,Learning & Research*. Publisher:Laxmi Book Publication Huse Pvt Ltd
- Kakirman-Yildiz. A. (2012). *EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS TO MANAGE THE LIBRARY: RELATIONS BETWEEN MANAGERS AND LIBRARIANS*. Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QOML) 2: 141-153, 2012. Retrieved from http://qaml.net/papers/October_Issue/4QOML_Journal_2012_Kakirman-Yildiz_2_141-153.pdf
- Lowenfeld, B. (1975). *The Changing Status of the Blind*. WI: Thomas
- McDonald, R. H., and C. Thomas. (2006). *Disconnects between library culture and millennial generation values*. Education Quarterly , 3.
- Okobi, Elsie, A. Rogers Halliday. (2014). *Library Services for the Adults in 21st Century*. California: Libraries Unlimited.
- Mussa, K. G. (2020). *Shannon Weaver Model of Communication*. Retrieved from https://www.academia.edu/43470628/Shannon_Weaver_Model_of_Communication
- Schöpfel, Joachim. The future of academic libraries. *Biblioteca Universitaria*, 2014, 17(1), 3-16.
- Pourasghar, Mehdi; Najafi, kyumars; Tirgari, Abdolhakim; yazdani, Jamshid; falaki, Mozghan & Salehi, fariba. (2017). *Investigating employees' and health care practitioners' communication skills*. Iranian J. Psychiatry Clin. Psychol., 2017, 23(2), 208-17.
- Soleimani, Mohammadreza. (2000). *Job satisfaction of librarians and their*

- impact on the quality of library service delivery.* J. Acad. Libr. Inf. Res., 2000, 32(35).
- YILMAZ, Bulent (2003). *Toplumsal İletişim ve Kütüphane.* Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, c.20, s.2, ss.11-29.
- Ziaei, Soraya; Amiri, Mohammad reza; Sharif Moghadam, Hadi & fayyazi, BiBi Marjan. (2017). *Identifying dimensions of organisational culture affecting job motivations in public libraries in Iran: A qualitative research.* Iranian J. Ergonomics, 2017, 5(2), 26-33. doi: 10.21859/joe-05024.