
Pustakawan sebagai komunikator dalam layanan referensi perpustakaan

Syukrinur

Abstract

This article discusses about the This article is titled librarian as a communicator in library reference service. The goal is to provide a description of how librarians as communicators communicate effectively in reference services and provide a library image in the eyes of the user. Characteristics of librarian as communicator studied in this paper. In addition, how the librarian's ability to communicate in reference services is also the focus of this study.

Keywords: Librarian, communicator, reference service

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran dan sumber informasi bagi masyarakat. Ini menunjukkan bahwa keberadaan perpustakaan sangat penting di tengah masyarakat. Oleh karena itu, perpustakaan harus dibina dan dijalankan dengan baik dalam upaya membangun intelektualitas masyarakat.

Sebagai sebuah lembaga penyedia informasi, perpustakaan membangun komunikasi dengan para pemustaka secara intensif agar mereka memahami sistem layanan yang diberikan perpustakaan. Kegiatan ini dilakukan oleh para pustakawan. Menurut Undang-Undang Perpustakaan, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sementara, Sulistyo Basuki menyatakan bahwa pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya

berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan.

Layanan referensi merupakan salah satu bagian layanan publik dalam kegiatan pengelolaan perpustakaan. Sebagai layanan publik, pustakawan harus mampu melakukan komunikasi dengan para pemustaka agar mereka memahami informasi yang dibutuhkannya. Namun, tidak semua pustakawan mampu menjalankan komunikasi tersebut. Apa karakteristik yang harus dimiliki pustakawan sebagai komunikator agar komunikasinya efektif?. Bagaimana kemampuan yang harus dimiliki pustakawan dalam melakukan layanan referensi perpustakaan untuk menjawab persoalan yang berhubungan dengan koleksi referensi? Ini beberapa pertanyaan yang akan dielaborasi dalam kajian berikut sehingga pustakawan referensi akan mendapatkan gambaran bagaimana melakukan komunikasi agar komunikasinya sukses. Disamping itu, komunikasi efektif yang diberikan pustakawan referensi akan memberikan citra perpustakaan dimata para pemustaka perpustakaan.

Karakteristik Pustakawan Sebagai Komunikator

Pustakawan dalam layanan referensi bertindak sebagai komunikator karena ia selalu melakukan komunikasi dengan para pemustaka. Sebagai komunikator, ada syarat dan gaya yang timbul saat berkomunikasi.

1. Syarat-Syarat Pustakawan sebagai Komunikator:
 - a. Memiliki kredibilitas yg tinggi bagi komunikasinya.
 - b. Memiliki Keterampilan berkomunikasi
 - c. Memiliki pengetahuan yang luas
 - d. Memiliki Sikap yang baik terhadap komunikan
 - e. Memiliki daya tarik dlm melakukan perubahan sikap/penambahan pengetahuan bagi atau pada diri komunikan.
2. Gaya Pustakawan sebagai Komunikator Dalam Berkomunikasi

Menurut A.W. Widjaja, dalam ilmu komunikasi, ada beberapa gaya komunikator dalam melakukan komunikasinya:

a) Komunikator yang membangun

Sebagai komunikator yang membangun, ia memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Mau mendengarkan pendapat orang lain dan tidak menganggap dirinya benar.
2. Ingin bekerjasama sehingga timbul saling pengertian.
3. Tidak terlalu mendominasi situasi dan mau mengadakan komunikasi timbal balik.
4. Dia menganggap bahwa buah pikiran orang banyak lebih baik dari seseorang.

b) Komunikator yang mengendalikan

Sebagai komunikator yg mengendalikan, ia memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Menganggap pendapatnya yang paling baik sehingga ia tidak mau mendengar pandangan yg lain.
2. Ia menginginkan komunikasi satu arah, tidak menerima dari arah lain.
3. Biasanya dalam gaya kepemimpinan termasuk dalam gaya yang otokrasi / gaya instruksi.

c) Komunikator yang melepaskan diri

Sebagai komunikator yang melepaskan diri, ia memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Lebih banyak menerima dari lawannya berkomunikasi.
- b. Terkadang rasa rendah diri timbul sehingga ketidakmampuannya keluar.
- c. Lebih suka mendengar pendapat orang lain dengan tidak bersungguh-sungguh menanggapi.

d. Sumbangan pikirannya tidak banyak mengandung arti sehingga ia lebih suka melempar tanggungjawabnya pada orang lain.

e. Komunikator yang menarik diri

Sebagai komunikator yang menarik diri, ia memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Bersifat pesimis, sehingga menurutnya keadaan tidak bisa diperbaiki lagi.
2. Suka melihat keadaan seadanya, dan kalau mungkin berusaha menghindari keadaan yang bertambah buruk.
3. Ia selalu diam tidak menunjukkan reaksi dan jarang memberikan buah pikiran.

Merujuk kepada empat gaya komunikator yang dikemukakan diatas, pustakawan referensi hendaknya bertindak sebagai komunikator yang membangun. Artinya, pustakawan referensi dalam berkomunikasi selalu membangun hubungan yang baik dengan para pemustaka. Ia melakukan komunikasi timbal balik dengan mereka sehingga para pemustaka akan mendapatkan kesan yang baik dari pustakawan. Akibatnya, para pemustaka akan memanfaatkan layanan referensi secara intensif dalam upaya membangun inteleguitasnya dan menjawab persoalan yang berhubungan dengan koleksi referensi.

Pustakawan sebagai Komunikator dalam Layanan Referensi Perpustakaan

Dalam pengelolaan perpustakaan, Edward Evans, dkk memberikan pandangan bahwa ada 2 fungsi dasar layanan perpustakaan yaitu layanan publik dan layanan teknis. Layanan publik melakukan hubungan/komunikasi langsung dengan para pemustaka. Kegiatan ini meliputi layanan sirkulasi dan layanan referensi. Sementara, layanan teknis yang meliputi akuisisi, katalogisasi, klasifikasi, perawatan koleksi, tidak berhubungan langsung dengan para pemustaka .

Sebagai layanan publik, pustakawan referensi selalu mengadakan komunikasi dengan para pemustaka. Dalam hal ini, pustakawan bertindak sebagai komunikator, pihak yang mengirim pesan kepada khalayak. Sebagai pelaku utama dalam proses komunikasi, pustakawan referensi memegang peranan yang sangat penting terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi.

Untuk mencapai komunikasi yang mengena dan lebih efektif, komunikator/pustakawan referensi harus memiliki kredibilitas (credibility), daya tarik (attractive) dan kekuatan (power). Sementara, Jalaluddin Rahmat menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikator dalam berkomunikasi terdiri dari kredibilitas, atraksi dan kekuasaan.

1. *Kredibilitas Komunikator/Pustakawan*

Kredibilitas adalah seperangkat persepsi tentang kelebihan-kelebihan yang dimiliki sumber/komunikator sehingga diterima atau diikuti oleh khalayak. Ketika berkomunikasi, seorang komunikator harus memiliki keahlian tentang masalah yang sedang dibicarakan. Ujang Saefullah mengutip pendapat Devito mengenai kriteria kredibilitas seorang komunikator. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Tunjukkan kepada khalayak pengalaman dan pendidikan yang membuat kita layak membicarakan topik tersebut.
- b. Kutip berbagai sumber riset
- c. Tekankan kompetensi khusus sumber kita jika khalayak tidak mengenalnya.
- d. Tekankan kompetensi kita, bukan ketidakmampuan kita.

Menurut James McCrosky sebagaimana dikutip Hafied Cangara, kredibilitas seorang komunikator dapat bersumber dari kompetensi (competence), sikap (character), tujuan (intention), kepribadian (personality) dan dinamika (dynamism). Kompetensi adalah penguasaan yang dimiliki komunikator pada masalah yang dibahas. Sikap menunjukkan pribadi komunikator apakah ia tegar atau toleran dalam prinsip. Tujuan menunjukkan apakah hal-hal yang disampaikan punya maksud yang baik atau tidak. Kepribadian menunjukkan apakah pembicara memiliki pribadi

yang hangat dan bersahabat. Dinamika menunjukkan apakah hal yang disampaikan itu menarik atau sebaliknya. Sementara, Jalaluddin Rahmat mengatakan bahwa ada dua komponen yang paling penting dalam hubungannya dengan kredibilitas yaitu keahlian dan kepercayaan. Keahlian adalah kesan yang dibentuk komunikate (komunikasikan) tentang kemampuan komunikator dalam hubungannya dengan topik yang dibicarakan. Sedangkan kepercayaan adalah kesan komunikate tentang komunikator yang berkaitan dengan wataknya; jujur, tulus bermoral, adil, sopan dan etis atau sebaliknya dari watak tersebut.

Dalam konteks layanan referensi perpustakaan, pustakawan harus memiliki keahlian atau kompetensi dalam bidangnya untuk menjawab pertanyaan para pemustaka. Mereka harus menguasai koleksi referensi. Koleksi tersebut berupa kamus, indeks, abstrak, direktori, almanak, ensiklopedi, sumber biografi, sumber geografi, buku tahunan, bibliografi. Penguasaan terhadap koleksi tersebut baik cakupan isi dan manfaatnya akan memberikan kompetensi pustakawan dalam menjawab pertanyaan para pemustaka. Disamping itu, pustakawan referensi harus memiliki kemampuan teknik-teknik bimbingan agar ia lebih mudah menghadapi segala macam sifat dan sikap penanya. Dengan kompetensi tersebut, pustakawan referensi akan mampu memberikan pengaruh ketika berkomunikasi dalam upaya pencarian informasi oleh para pemustaka terhadap informasi yang dibutuhkannya.

2. Daya Tarik Komunikator/Pustakawan

Daya tarik adalah salah satu faktor yang harus dimiliki oleh seorang komunikator selain kredibilitas jika ketika mempengaruhi orang lain. Daya tarik banyak menentukan berhasil tidaknya komunikasi baik dalam hal kesamaan maupun atraksi fisik komunikator. Adanya kesamaan demografik seperti bahasa, agama, suku akan mempengaruhi audien dalam komunikasi.

Simons sebagaimana dikutip Jalaluddin Rahmat menerangkan mengapa komunikator yang dipersepsi memiliki kesamaan dengan komunikasikan cenderung berkomunikasi lebih efektif. Pertama, kesamaan mempermudah proses penyandibalikan yakni proses menerjemahkan

lambang-lambang yang diterima menjadi gagasan-gagasan. Kedua, kesamaan membantu membangun premis yang sama. Premis yang sama mempermudah proses deduktif. Ketiga, kesamaan menyebabkan komunikate tertarik pada komunikator. Oleh karena itu, kita cenderung menerima gagasan-gagasannya. Keempat, kesamaan menumbuhkan rasa hormat dan percaya pada komunikator.

Mill dan Anderson sebagaimana dikutip Hafied Cangara mengatakan bahwa komunikator yang memiliki fisik yang menarik lebih mudah menggugah pendapat dan sikap seseorang.

Berdasarkan ungkapan diatas dapat dikatakan bahwa pada umumnya komunikator yang memiliki daya tarik akan lebih efektif daripada komunikator yang tidak menarik. Sebagai komunikator, pustakawan dalam menyampaikan informasi kepada para pemustaka harus memiliki daya tarik sehingga para pemustaka akan terpengaruh dengan komunikasi yang dibangunnya.

3. Kekuasaan

Dalam kerangka teori Kelman, kata Jalaludin Rahmat, kekuasaan adalah kemampuan menimbulkan ketundukan. Hal tersebut timbul dari interaksi antara komunikator dan komunikan. Samsuddin A. Rahim memberikan makna kuasa dengan sejauhmana sumber (komunikator) mempunyai keupayaan untuk mempengaruhi khalayaknya.

Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss mengutip pendapat French dan Raven. Mereka mengidentifikasi lima jenis kekuasaan. Pertama, kekuasaan sah yaitu otoritas yang dimiliki seseorang karena kedudukan atau posisinya. Kedua, kekuasaan ganjaran kemampuan untuk menggunakan ganjaran untuk mempengaruhi orang lain. Ketiga, kekuasaan paksaan yaitu kempuan mempengaruhi individu dengan tidak memberi ganjaran. Keempat, kekuasaan ahli yaitu kemampuan untuk mempengaruhi orang lain berdasarkan pengetahuan, pengalaman, atau penilaian seseorang yang dibutuhkan orang lainnya. Kelima, kekuasaan referen yaitu kemampuan mempengaruhi seseorang karena hasratnya untuk mengenali sumber kekuasaan.

Merujuk kepada beberapa pandangan diatas dapat dikatakan bahwa kekuasaan merupakan kemampuan komunikator dalam upaya mempengaruhi komunikan. Dalam konteks layanan perpustakaan, pustakawan memanfaatkan kekuasaan ahli yang didapatkan melalui pendidikan dan pelatihan disamping pengalaman dalam mengelola perpustakaan untuk mempengaruhi para pemustaka.

Penutup

Simpulan

Perpustakaan menjalankan 2 fungsi dasar layanan yaitu layanan publik dan layanan teknis. Layanan referensi sebagai layanan publik selalu berhubungan dalam melakukan komunikasi dengan para pemustaka. Pustakawan sebagai komunikator harus mampu memberikan komunikasi yang efektif kepada para pemustaka sehingga mereka memanfaatkan layanan referensi secara intensif dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Disamping kemampuan komunikasi, pustakawan referensi juga harus memiliki kemampuan menguasai koleksi referensi berupa cakupannya dan cara menggunakan sumber referensi tersebut untuk menjawab pertanyaan.

Daftar pustaka

- A.W. Widjaja, Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi, Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- G. Edward Evans, Anthony J. Amodeo, and Thomas L. Carter, Introduction to Library Public Services, 5th ed, Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1992
- Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi, Ed. 1, Cet.6, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005.
- Jalaluddin Rahmat, Psikologi Komunikasi, Bandung: Remadja Karya, 1986.
- Samsuddin A. Rahim, Komunikasi Asas, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 1997.
- Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, Cet. 4, Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.

Sulistyo Basuki, Pengantar ilmu Perpustakaan, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.

Ujang Saefullah, Kapita Selekta Komunikasi: Pendekatan Budaya dan Agama, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007.

Undang-Undang Perpustakaan: UU RI Nomor 43 Tahun 2007, Jakarta: Asa Mandiri, 2007.