

**Kompetensi komunikasi pustakawan di perpustakaan Universitas Islam
Negeri Sumatera Utara Medan**

Fauzi Eka Putra

Abstract

This article discusses about the competence of librarian communication in the college library. The role of librarians so far helps the user to obtain information by directing the search for information can be efficient, effective, on target, and on time. With the development of information technology, the role of librarians is further improved so that it can serve as a partner for information seekers. The theoretical approach used is core competence, professional, individual and communication competence.

Keywords: Competence, communication, Librarian, Library

Pendahuluan

Pada saat sekarang ini, tantangan yang dihadapi perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia khususnya pustakawan semakin besar dan kompleks, baik yang ditimbulkan oleh dinamika internal maupun eksternal. Perpustakaan adalah salah satu basis penyangga peradaban bangsa. Perkembangan zaman dan globalisasi telah memberikan dampak yang cukup positif terhadap aliran informasi. Agar tidak ketinggalan zaman dan bangsa ini menjadi lebih cerdas, mau tidak mau, perpustakaan sebagai gudang ilmu, sumber informasi harus dikelola dengan profesional agar mampu berkiprah di dunia internasional.

Apabila ingin membangun perpustakaan yang mampu bersaing dan bersinergi dengan perguruan tinggi yang lain dan sivitas akademiknya, dibutuhkan sumber daya manusia yang handal. dalam hal ini pustakawan yang professional yang dituntut bekerja secara profesional, jujur, berdedikasi tinggi, kreatif dan inovatif.

Masyarakat pengguna perpustakaan menghendaki perpustakaan menjadi *right information, right user* dan *right now*. Artinya perpustakaan

dituntut untuk memberikan layanan informasi yang tepat, pada pengguna yang tepat dan waktu yang cepat. Hal ini dapat terlaksana dengan baik apabila perpustakaan dapat menghadirkan dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam pengelolaan perpustakaan.

Pustakawan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara terkadang mengalami kendala dalam berkomunikasi dan menyampaikan informasi kepada pengguna. Pustakawan diharapkan mampu berkomunikasi dan membimbing para pengguna sesuai dengan kebutuhan pengguna. Peran pustakawan selama ini membantu pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cara mengarahkan agar pencarian informasi dapat efisien, efektif, tepat sasaran, serta tepat waktu. Dengan perkembangan teknologi informasi maka peran pustakawan lebih ditingkatkan sehingga dapat berfungsi sebagai mitra bagi para pencari informasi. Untuk mengatasi permasalahan dan tantangan yang semakin berat dan kompleks, mau tidak mau pustakawan harus memiliki kompetensi. Kompetensi atau *competency* adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas/ pekerjaan yang didasari atas pengetahuan, keterampilan dan sikap sesuai dengan bidang kerja. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki pustakawan adalah kompetensi teknologi informasi dan komunikasi. Kemajuan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola hidup masyarakat dalam menjalani aktivitas sehari-hari. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan pustakawan dan pengguna memperoleh informasi tanpa dibatasi waktu dan ruang.

Pembahasan

1. Kompetensi Komunikasi

Kegiatan berkomunikasi merupakan kegiatan yang sudah biasa dilakukan oleh siapa saja, namun hanya sedikit dari kita yang telah menguasai kompetensi komunikasi. Kompetensi secara sederhana dilihat sebagai kemampuan seseorang yang di dalamnya terdapat keterampilan, pengetahuan dan sikap dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan tertentu sesuai dengan standar yang ada. Kompetensi komunikasi yang baik ditandai dengan adanya *mindfulness* dari pelaku interaksi yang pada akhirnya akan menciptakan komunikasi yang efektif.

Kemampuan seseorang untuk menyampaikan pesan dengan tepat dapat disebut sebagai kompetensi komunikasi. Sedangkan kemampuan yang terdiri atas pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sesuai dalam mengelola pertukaran pesan verbal dan nonverbal yang tujuannya untuk menciptakan kesamaan memahami pesan sehingga komunikasi efektif dapat tercapai disebut kompetensi komunikasi (Samovar *et. al.*, 2010: 460).

Karakter menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam mencapai kemampuan komunikasi. Karakter menjadi dasar penilaian bagi sekelompok orang karena karakter dapat diasosiasikan sebagai sifat seseorang yang terbentuk melalui proses interaksi dengan lingkungan. William Howel menyebutkan

terdapat empat tingkatan dari kompetensi komunikasi, yaitu:

1. *Unconscious Incompetence*: Tidak sadar dan tidak bisa melakukan apa-apa. Dimaksud tidak sadar adalah telah salah menafsirkan pesan atau perilaku komunikasi pihak lain secara tidak sadar. Sedangkan tidak bisa melakukan apa-apa adalah tidak cukup peduli dengan perilaku komunikasinya sendiri. Bentuk kompetensi ini adalah yang paling rendah dari bentuk lainnya.
2. *Conscious Incompetence*: Sadar dalam berkomunikasi, tetapi tidak bisa melakukan apa-apa. Sadar adalah komunikasi yang dilakukannya tidak efektif dan seringkali terjebak pada salah paham, seperti penanganan konflik yang tidak produktif. Meskipun begitu, mampu melakukan apapun untuk memperbaikinya.
3. *Conscious Competence*: Sadar dalam hal berkomunikasi dan mampu melakukan sesuatu. Orang pada bentuk ini mampu mengontrol perilaku komunikasinya secara sadar dan melakukannya terus menerus sehingga menjadi komunikasi yang lebih efektif.
4. *Unconscious Competence*: Tidak sadar karena telah menjadi sebuah kebiasaan dan mampu melakukan sesuatu. Bentuk ini merupakan tingkatan paling tinggi dalam kompetensi komunikasi. Orang pada tingkatan ini memiliki kemampuan untuk menyatukan tindakan komunikasi menjadi bagian dari perilakunya sehari-hari. Dia tidak

perlu lagi sibuk untuk mengatur perilakunya terus menerus karena secara otomatis dirinya telah menyesuaikan (Griffin, 2006: 431).

2. Pengertian Pustakawan

Kata pustakawan berasal dari kata “pustaka”. Dengan demikian penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka.

Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) sebagai organisasi yang menghimpun para pustakawan dalam Hermawan (2006:45) mendefinisikan bahwa:

“Pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Pustakawan adalah seorang yang berkarya secara professional di bidang perpustakaan dan informasi.”

Hasugian (2009:138) juga menambahkan definisi dari pustakawan yaitu: “Person atau orang yang bekerja di perpustakaan, akan tetapi tidak semua orang yang bekerja di perpustakaan disebut pustakawan, melainkan hanya mereka yang memiliki keahlian dan ketrampilan yang diperoleh melalui pendidikan dalam bidang perpustakaan dan informasi.

Pustakawan juga merupakan profesi yang mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan untuk melakukan berbagai kegiatan di perpustakaan, dokumentasi dan pada lembaga lain yang bergerak dalam pengelolaan informasi.

Dari pendapat para ahli di atas dapat diketahui bahwa pustakawan adalah orang yang memiliki pendidikan perpustakaan atau ahli perpustakaan atau tenaga profesional dibidang perpustakaan dan bekerja di perpustakaan.

Perpustakaan dan pustakawan saat ini dituntut mampu berubah mengikuti perubahan sosial pemakainya. Untuk mengantisipasi tuntutan tersebut pustakawan seharusnya memiliki kompetensi.

3. Pengertian Kompetensi

Seseorang yang berkompotensi berarti memiliki pengetahuan, ketrampilan, dan nilai dasar yang diterapkan dalam melaksanakan tugasnya. Karena itu, kompetensi bagi seorang tenaga perpustakaan adalah standar minimum kemampuan dan keahlian yang perlu dipenuhinya dalam melakukan segala hal yang berkenaan dengan perpustakaan, dan berorientasi pada hasil yang memuaskan.

Dewiyana (2006:23) mendefinisikan bahwa: “kompetensi sebagai pengetahuan, ketrampilan, kemampuan atau karakteristik, yang berhubungan dengan tingkat kinerja suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analitik atau kepemimpinan.”

Mirabile dalam Saleh (2004:2) menambahkan “kompetensi sebagai pengetahuan, dan ketrampilan yang dituntut untuk melaksanakan dan / atau untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan, yang merupakan dasar bagi penciptaan nilai dalam suatu organisasi.”

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, penulis menyimpulkan kompetensi sebagai sebuah kumpulan dari ketrampilan, pengetahuan dan perilaku seseorang agar dapat melaksanakan tugasnya secara efisien dan mampu bertahan dalam dunia kerja dan melaksanakan kinerja sesuai dengan standard yang dimiliki profesinya, pustakawan dapat dikatakan memiliki kompetensi jika telah memiliki kinerja yang baik. Hal itu dikarenakan pengetahuan, ketrampilan, sikap dan kemampuan saja tidaklah cukup, harus diwujudkan dalam bentuk tindakan yang nyata.

Pada Juni 2003 (SLA, 2003:2) rumusan ini direvisi dan ditambah satu kompetensi inti atau *core competencies*. Kompetensi inti merupakan pengait kompetensi profesional dan kompetensi individu. Dengan demikian SLA membagi kompetensi menjadi 3 (tiga) yaitu: kompetensi inti, kompetensi profesional, dan kompetensi individu yang dirinci sebagai berikut:

1). Kompetensi Inti

Kompetensi inti dibagi 2 (dua), yaitu:

1. Menambah pengetahuan dasar mereka dengan praktik dan pengalaman yang terbaik, dan belajar terus-menerus tentang produk informasi, layanan, dan manajemen praktis sepanjang kariernya.

2. Menaruh kepercayaan pada keunggulan dan etika profesional, serta nilai dan prinsip-prinsip profesi.

2) Kompetensi Profesional

Kompetensi dibagi menjadi 4 (empat) kompetensi utama dan masing-masing ditambah dengan keterampilan khusus, sebagai berikut:

1. Melaksanakan organisasi informasi

Keterampilan khusus:

- . Menyesuaikan dan mendukung organisasi informasi dengan peraturan strategis organisasi induknya dan kelompok pelanggan utama melalui kerja sama dengan *stakeholders* dan rekanan.
- . Menilai dan mengkomunikasikan isi organisasi informasi, meliputi layanan, produk, dan kebijakan informasi kepada atasan, *stakeholders* dan kelompok pengguna.

Menyelenggarakan manajemen yang efektif, manajemen operasional dan keuangan yang memproses dan melaksanakan pertimbangan keuangan dan yang bernuansa bisnis dalam pembuatan keputusan dengan menyeimbangkan antara pertimbangan operasional dan pertimbangan strategis.

- Mendukung secara efektif strategi dan keputusan pimpinan manajemen tentang aplikasi informasi, peralatan dan teknologi, serta kebijakan untuk organisasi.
- Membangun dan memimpin suatu tim layanan informasi secara efektif dan mengusahakan pengembangan profesional dan individu masyarakat yang bekerja dalam pengorganisasian informasi.
- Memasarkan layanan dan produk informasi secara formal dan informal, melalui web dan komunikasi fisik.
- Mengumpulkan keuntungan terbaik untuk mendukung keputusan-keputusan tentang pengembangan layanan dan produk baru, memodifikasi layanan terbaru atau menghilangkan layanan-layanan untuk memperbaiki tampilan layanan informasi yang ditawarkan.
- Memberi saran pada organisasi tentang hak cipta dan terbitan intelektual serta pelaksanaannya.

2. Mengelola sumber informasi

Keterampilan khusus:

Mengelola siklus hidup informasi secara penuh mulai dari penciptaan, pengadaan sampai pemusnahannya. Termasuk mengorganisasi, meng-kategori, mengkatalogisasi, mengklasifikasi, menyebarkan, membuat, dan mengelola taksonomi materi intranet dan ekstranet, *thesaurus*, dll.

Membangun suatu koleksi yang dinamik tentang sumber-sumber informasi berdasarkan pada pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan informasi pelanggan dan pembelajaran, pekerjaan dan atau proses bisnis mereka.

3. Mengelola layanan informasi

Keterampilan khusus:

Mengembangkan dan memelihara portofolio layanan informasi yang *cost-effective* bagi pelanggan, yang disesuaikan dengan aturan strategis organisasi pelanggannya.

Memimpin riset pemasaran tentang perilaku informasi dan masalah-masalah mutakhir dan potensial kelompok pelanggan guna mengidentifikasi konsep-konsep untuk memecahkan masalah terhadap informasi baru atau tambahan untuk pelanggan. Mentransformasikan konsep-konsep ini ke dalam produk dan layanan informasi yang diberikan.

Mengembangkan dan menggunakan matriks untuk memperbaiki kualitas dan nilai informasi yang ditawarkan, dan mengambil tindakan yang sesuai untuk menjamin setiap portofolio yang sesuai.

Menggunakan manajemen yang berbasis keuntungan untuk menggambarkan nilai dan memperbaiki sumber dan layanan informasi secara berkelanjutan.

4. Menggunakan peralatan dan teknologi informasi

Keterampilan khusus:

Memperkirakan, memilih, dan menggunakan peralatan-peralatan informasi yang terbaru dan menciptakan akses informasi dan menawarkan solusinya.

- Menggunakan pengetahuan tentang pangkalan data, pengindeksan, metadata, serta analisa dan sintesa informasi untuk memperbaiki penelusuran informasi dan menggunakannya dalam organisasi.
- Melindungi rahasia informasi pelanggan dan memelihara kesiagaan dan merespons peluang-peluang baru untuk kerahasiaan.
- Memelihara kesiagaan terbaru teknologi yang muncul, yang mungkin sekarang tidak sesuai tetapi mungkin cocok untuk sumber-sumber, layanan, atau penggunaan informasi di masa yang akan datang.

3) Kompetensi Individu

Setiap pustakawan profesional harus mampu:

- a) Mencari peluang dan memanfaatkan peluang-peluang baru.
- b) Memiliki pandangan yang luas.
- c) Berkomunikasi secara efektif.
- d) Mempresentasikan ide-ide secara jelas dan menegosiasikannya dengan penuh percaya diri dan persuasif.
- e) Menciptakan rekan kerja sama.
- f) Membangun lingkungan kerja yang dapat dipercaya dan dihargai.
- g) Bekerja dengan pendekatan tim, mengenali keseimbangan antara bekerja sama, memimpin, dan mengikuti.
- h) Mengambil risiko yang sudah diperhitungkan, memperlihatkan keberanian dan ketangguhan ketika berhadapan dengan lawan.
- i) Merencanakan, memprioritaskan, dan memfokuskan terhadap hal-hal yang bersifat kritis.
- j) Memaparkan perencanaan karier secara individu.
- k) Berpikir secara kreatif dan inovatif; mencari peluang baru.
- l) Mengetahui nilai jaringan kerja profesional dan perencanaan karier individu.
- m) Menyeimbangkan antara tugas, keluarga, dan kewajiban terhadap masyarakat.
- n) Selalu fleksibel dan positif terhadap perubahan yang berkelanjutan.
- o) Menghargai prestasi diri sendiri dan orang lain.

Sedangkan menurut Suliman dan Foo (2001:8), terdapat 6 (enam) kategori kompetensi yang perlu dimiliki oleh profesional di bidang informasi pada era informasi. Enam kategori tersebut dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) *Tools and technology skills* (keterampilan teknologi dan perkakas).
- 2) *Information skills* (keterampilan informasi).
- 3) *Social communication skills* (keterampilan komunikasi dan sosial);
- 4) *Leadership and management skills* (keterampilan manajemen dan kepemimpinan).
- 5) *Strategic thinking and analytical skills* (keterampilan berpikir strategis dan keterampilan analitis).
- 6) *Personal behaviour and attributes* (perilaku dan sifat-sifat yang bersifat pribadi).

4. Kompetensi Pustakawan

Tuntutan era globalisasi tentu bukan saja menjadi tantangan bagi dunia bisnis semata, tetapi juga merupakan dorongan bagi pustakawan untuk berbenah diri, terus berusaha meningkatkan kompetensinya, menangkap peluang, memanfaatkan dan mampu menangkal ancaman di sekelilingnya. Dalam menghadapi perubahan yang terjadi dan persaingan sebagai dampak globalisasi maka semua profesi tidak terkecuali profesi sebagai pustakawan harus memiliki kompetensi dalam menjalankan profesinya sebagai professional.

Sulistyo-Basuki (2006:3) mendefinisikan kompetensi sebagai: "Pengetahuan dan ketrampilan yang dituntut untuk dimiliki oleh seorang pekerja dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan nilai-nilai yang diterapkan oleh satu organisasi dan juga merupakan kemampuan dasar, yang memungkinkan seorang pekerja memiliki cara berfikir, bertindak laku, dan membuat generalisasi dalam situasi apapun, dan juga dapat menemukan jalan dalam menyelesaikan kesulitan yang berpotensi untuk berlangsung dalam waktu yang relatif lama."

Sutarno (2006:158) menyatakan seorang pustakawan yang berkompeten harus memiliki persyaratan sebagai berikut:

1. Mengaktualisasikan nilai-nilai kejuangan, pandangan hidup, semangat dan pragmatisme yang menjadi sikap dan perilaku dalam penyelenggaraan layanan informasi.
2. Memahami paradigma pembangunan yang relevan dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih dan mencapai tujuan perpustakaan.
3. Merumuskan kebijakan program dan kegiatan sesuai dengan visi, misi, strategi yang ditetapkan.
4. Memahami dan menetapkan prinsip-prinsip *good corporate government* dan *clear government* secara serasi dan terpadu.
5. Memahami dan menjelaskan keragaman sosial budaya lingkungan.

Menurut Widijanto (2008:23), standar minimal kompetensi yang mutlak diperlukan oleh pustakawan pada zaman globalisasi ini terdiri atas 5 (lima) unsur kompetensi yaitu :

1. Kompetensi intelektual antara lain berupa kemampuan berpikir dan bernalar, kemampuan kreatif (meneliti dan menemukan), kemampuan memecahkan masalah, dan kemampuan mengambil keputusan strategis yang mendukung kehidupan global.
2. Kompetensi (intra) personal antara lain berupa kemandirian, ketahananbantingan, keindependenan, kejujuran, keberanian, keadilan, keterbukaan, mengelola diri sendiri, dan menempatkan diri sendiri secara bermakna serta orientasi pada keunggulan yang sesuai dengan kehidupan global.
3. Kompetensi komunikatif antara lain berupa kemahirwacanaan, kemampuan menguasai sarana komunikasi mutakhir, kemampuan menguasai suatu bahasa, kemampuan bekerja sama, dan kemampuan membangun hubungan-hubungan dengan pihak lain yang mendukung kehidupan global dalam suatu sistem dunia.
4. Kompetensi sosial budaya antara lain berupa kemampuan hidup bersama orang lain, kemampuan memahami dan menyelami keberadaan orang/pihak lain, kemampuan memahami dan menghormati kebiasaan orang lain, kemampuan berhubungan atau

berinteraksi dengan pihak lain dan kemampuan bekerjasama secara multikultural.

5. Kompetensi kinestetis-vokasional antara lain berupa kecakapan mengoperasikan sarana-sarana komunikasi mutakhir, kecakapan melakukan pekerjaan mutakhir, dan kecakapan menggunakan alat-alat mutakhir yang mendukung perpustakaan untuk berkiprah dalam kehidupan global.

Sedangkan Wicaksono (2007) dalam artikelnya menambahkan, seorang pustakawan disebut kompeten apabila memiliki kemampuan antara lain:

1. Skill manajemen informasi, yaitu mampu melakukan pencarian informasi (mendefinisikan kebutuhan informasi; melakukan penelusuran; memformulasikan strategi penelusuran), menggunakan informasi (evaluasi sumber; menilai informasi; mengintegrasikan informasi dari berbagai sumber berbeda; memilah informasi; interpretasi informasi), menciptakan informasi, mengorganisasi informasi (melakukan abstraksi; melakukan pengindeksan; melakukan retensi atau review) dan mampu menyebarkan informasi.
2. Skill interpersonal, yang berguna bagi pustakawan dalam berhubungan dengan pemakai dan sesama rekan kerja seperti kemampuan berkomunikasi, mendengar dan mendiskusikan pendapat orang lain, memberikan feed-back yang baik, mengatasi konflik dengan memberikan respon yang tepat, menggunakan mekanisme formal dan informal, membangun tim dan memotivasi orang lain, self-learning skill, self-initiation, bekerjasama dengan tim, mampu melakukan sesuatu terfokus dan punya jiwa entrepreneurship.
3. Skill teknologi informasi, yaitu kemampuan untuk menggunakan berbagai perangkat Teknologi Informasi (TI) untuk membantu semua proses kerja.
4. Skill manajemen, yaitu administrasi, memahami proses kegiatan perpustakaan, manajemen perubahan, melakukan kordinasi, mempunyai karakter kepemimpinan, pengukuran kinerja, mampu

memanajemen SDM, proyek, hubungan baik dengan sesama pustakawan dan manajemen waktu.

Kompetensi pustakawan memiliki arti kompetensi yang dimiliki oleh setiap tenaga perpustakaan yang menunjukkan kualitas tenaga perpustakaan yang sesungguhnya. Kompetensi tersebut akan tampak dari wujud tindakan pustakawan dalam pelaksanaan tugas kepustakawanannya.

Pembahasan

Pustakawan yang bekerja di perguruan tinggi diharuskan memiliki kompetensi yang bagus dalam melayani pengguna perpustakaan. Pustakawan perguruan tinggi wajib memiliki kompetensi yang bisa mengarahkan dan membimbing pengguna karena mahasiswa yang ada di perguruan tinggi sudah memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas. Untuk itu pustakawan harus memiliki kompetensi agar bisa membantu pengguna dan pencari informasi.

1) kompetensi inti

Pustakawan yang ada di UIN Sumatera Utara sudah memiliki pengetahuan dan pengalaman yang lebih di bidang perpustakaan. Pada bidang sirkulasi, pustakawan bisa menggunakan dan mengoperasikan sistem informasi perpustakaan. Pada peminjaman dan pengembalian buku pustakawan sudah mahir dalam menggunakan dan mengoperasikan sistem karena pustakawan sudah diberikan pelatihan dan pengetahuan sistem informasi perpustakaan. Untuk itu pustakawan mampu menghadapi konflik yang terjadi di perpustakaan.

2) Kompetensi Profesional

Sebelum adanya teknologi informasi yang ada di perpustakaan UIN-SU, pustakawan bagian sirkulasi hanya memberikan layanan peminjaman dan pengembalian secara manual saja. Dicatat pada buku induk dan menstempel tanggal pengembalian buku apabila ada pengguna yang mau melakukan peminjaman. Kartu perpustakaan yang digunakan juga masih manual sehingga pelayanan yang diberikan memakan waktu banyak dan tidak hemat

waktu. Untuk itu pustakawan dituntut profesional dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

Pada kompetensi profesional, pustakawan bagian sirkulasi memiliki keahlian dalam bidang teknologi informasi yakni menguasai aplikasi sistem informasi perpustakaan UIN-SU. Mulai dari layanan peminjaman buku dan pengembalian buku. Sistem bagian sirkulasi cara kerjanya seperti menscan barcode yang ada pada buku apabila ada peminjaman dan pengembalian buku. Pada sistem ini pustakawan juga dapat melihat statistik peminjaman dan pengembalian buku secara tiap hari maupun perbulan. Kendala yang dihadapi pustakawan adalah terkadang adanya data pengguna yang tidak sinkron dengan database perpustakaan. Untuk itu pustakawan diharapkan mampu dalam menghadapi kendala tersebut. Pustakawan UIN-SU mampu menghadapinya dengan melakukan pendekatan komunikasi yang efektif agar pengguna tetap nyaman dengan layanan perpustakaan. Seperti misalnya apabila ada mahasiswa yang dikenakan denda atau terlambat mengembalikan buku, padahal menurut pengguna, buku tersebut dipinjam oleh temannya menggunakan kartu anggota perpustakaannya. Pustakawan memberikan kemudahan-kemudahan seperti mengkomunikasikannya dengan baik dan menawarkan diskon agar pengguna mau membayar denda tersebut. Pustakawan tetap membicarakannya dengan baik-baik dan tetap tersenyum agar pengguna mendapatkan pelayanan terbaik.

3) Kompetensi Individu

Pada kompetensi individu pustakawan UIN-SU bagian sirkulasi bukan dari latar belakang ilmu perpustakaan. Pustakawan UIN-SU hanya mendapatkan pelatihan-pelatihan tentang ilmu perpustakaan. Tetapi walaupun pustakawan UIN-SU bukan dari latar belakang ilmu perpustakaan, mereka tetap menjaga image seorang pustakawan dan memiliki pengetahuan dan wasasan yang luas tentang jobs desk perpustakaan.

Pustakawan dituntut mampu menguasai ruang lingkup bidang perpustakaan khususnya bagian sirkulasi karena ini merupakan ujung tombak dari perpustakaan. Dimana layanan yang diberikan seperti peminjaman, pengembalian, dan menghadapi pengguna yang terkena denda keterlambatan pengembalian buku. Prilaku setiap pengguna berbeda-beda untuk itu pustakawan harus mampu menghadapinya dengan tetap mengkomunikasikannya dengan lemah lembut dan melakukan pendekatan-pendekatan komunikasi agar pengguna tetap nyaman. Pustakawan tetap memberikan pelayanan yang terbaik agar tidak merusak image seorang pustakawan.

4. Kompetensi Komunikasi

Jadi pada kompetensi komunikasi pustakawan UIN-SU adalah pada tingkatan *Conscious Competence*: Sadar dalam hal berkomunikasi dan mampu melakukan sesuatu. Orang pada bentuk ini mampu mengontrol perilaku komunikasinya secara sadar dan melakukannya terus menerus sehingga menjadi komunikasi yang lebih efektif. Karena pustakawan dibidang cukup mampu dalam menghadapi perubahan zaman seperti perkembangan teknologi dan berkomunikasi dengan para pengguna. Konflik-konflik yang terjadi pustakawan mampu menghadapinya dengan tetap melakukan pendekatan komunikasi yang efektif melalui kata-kata yang lemah lembut tetapi tegas dalam menyampaikan informasi. Misalnya seperti pemberitahuan denda atau keterlambatan pengembalian buku, karena terkadang ada pengguna yang terima dan mau membayar denda yang telah ditetapkan oleh perpustakaan. Tetapi pustakawan mengkomunikasikannya dengan baik dan melakukan pendekatan komunikasi seperti memberikan diskon dan membujuk secara persuasif agar pengguna membayar. Pustakawan juga mampu memberikan kenyamanan kepada pengguna agar image seorang pustakawan tetap terjaga dan baik terhadap pengguna. Tujuan dari pustakawan yakni memberikan pelayanan yang terbaik agar pengguna nyaman mencari dan mendapatkan informasi yang ada di

perpustakaan. Untuk itu pustakawan diharapkan memiliki motivasi, pengetahuan dan wawasan yang luas dalam bidang perpustakaan agar pesan atau komunikasi yang disampaikan tercapai.

Penutup

Jadi pada kompetensi komunikasi pustakawan UIN-SU adalah pada tingkatan *Conscious Competence* karena pustakawan dibidang cukup mampu dalam menghadapi perubahan zaman seperti perkembangan teknologi dan berkomunikasi dengan para pengguna. Konflik-konflik yang terjadi pustakawan mampu menghdapinya dengan tetap melakukan pendekatan komunikasi yang efektif melalui kata-kata yang lemah lembut tetapi tegas dalam menyampaikan informasi. Pustakawan juga mampu memberikan kenyamanan kepada pengguna agar image seorang pustakawan tetap terjaga dan baik terhadap pengguna. Untuk itu pustakawan diharapkan memiliki motivasi, pengetahuan dan wawasan yang luas dalam bidang perpustakaan agar pesan atau komunikasi yang disampaikan tercapai.

Daftar Pustaka

- Azis, Afrizal. 2006. *Pustakawan sebagai tenaga professional di bidang perpustakaan, informasi dan dokumentasi. (JKDMM: Jurnal Kepustakawanan Dan Masyarakat Membaca. Volume 22. Nomor 1 Januari-Juni 2006. P.39-50)*
- Griffin, EM. 2006. *A First Look at Communication Theory sixth edition.* McGraw-Hill. New York.
- Hasugian, Jonner. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi.* Medan: USU Press.
- Hermawan S, Rachman dan Zen, Zulfikar. 2006. *Etika Kepustakawanan : Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia.* Jakarta: Sagung Seto.
- Mirabile, R. J. 1997. "Everything you wanted to know about competency modelling". *Training and development journal*, Vol. 40 No. 8, p. 73-78.

- Wicaksono, Hendro. 2004 . *Kompetensi Perpustakaan Dan Pustakawan Dalam Implementasi Teknologi Informasi Di Perpustakaan* <<http://www.pnri.go.id/MajalahOnlineAdd.aspx?id=47>>
- Samovar, Larry A., et al. 2010. *Komunikasi Lintas Budaya (Communication between Cultures)*. Penerbit Salemba Humanika. Jakarta.
- Special Libraries Association. 2003. "Competencies for Information Professionals of the 21st Century. Special Committee on Competencies for Special Librarians. Available at http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003_finallocked.pdf. Revised, June 2003.
- Suliman Al-Hawandeh and Foo, S. 2001. "Information professionals in the information age: vital skills and competencies". Paper presented at the *International Conference for Library and Information*.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta:Gramedia.
- Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.