

KOMUNIKASI PUSTAKAWAN

Oleh:
Khatibah
 (Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN-SU)

Abstract

Communication is the role of communication sciences to the library, any institutions has a close relationship with communication including the library. An institution is difficult to develop and progress without communication, especially librarians who have a duty as an excellent service to users. If the library has the expertise and proficient in communicating, then there will be positive image to users, so users have a positive attitude to the library

A. PENDAHULUAN

Komunikasi adalah alat utama untuk berinteraksi kepada sesama manusia dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu keberhasilan perpustakaan adalah pelayanan prima dari para pustakawan yang secara optimal berintegrasi dengan mahasiswa, pustakawan berusaha menstimulus mahasiswa supaya mau datang mencari kebutuhan perkuliahannya atau informasi lainnya, karena dari stimulus dari pustakawan mahasiswa merasa nyaman dan dilayani dengan baik. Pustakawan menstimulus mahasiswa, sehingga muncul sikap dan minat untuk membaca dan memanfaatkan koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan setiap mahasiswa. Sehingga perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai edukatif saja, tetapi sudah sampai kepada sumber informasi.

B. PENGERTIAN KOMUNIKASI PUSTAKAWAN

Komunikasi pustakawan terdiri dari dua suku kata, komunikasi dan pustaka, kedua suku kata ini memiliki arti yang berbeda, akan tetapi memiliki hubungan yang sangat erat antara kedua suku kata tersebut. Jikalau dalam perpustakaan tidak ada komunikasi, perpustakaan tidak dapat berjalan sebagai mana mestinya, karenanya perpustakaan sangat bergantung dengan ilmu komunikasi.

Komunikasi dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata latin *communcatio*, dan berasal dari kata *communis* yang berarti sama, maksudnya sama makna.

(Onong Uchana Effendy, 2011; 9). Kalau ada dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, komunikasi berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dibicarakan. Kesamaan bahasa dipergunakan dalam percakapan itu belum tentu menimbulkan kesamaan makna. Dengan kata lain, mengerti bahasa saja belum tentu mengerti makna dalam percakapan tersebut

Percakapan kedua orang tersebut dapat dikatakan komunikatif apabila kedua-duanya, mengerti bahasa juga memahami makna dari percakapan tersebut. Komunikasi yang dilakukan minimal harus mengandung kesamaan makna antar dua pihak yang terlibat, dikatakan minimal karena kegiatan komunikasi tidak hanya bersifat informasi, orang yang mengerti dan tahu, tetapi juga harus bersifat persuasive, orang lain mengerti dan bersedia menerima suatu paham yang dibicarakan. (Onong Uchana Effendy, 2011; 9)

Tubbs dan Moss mendefinisikan komunikasi sebagai “proses penciptaan makna antara dua orang (komunikator dan komunikan) atau lebih, sedangkan Gudykunst dan Kim mendefinisikan komunikasi (antarbudaya) sebagai proses transaksional, simbolik yang melibatkan pemberian makna antara orang-orang (dari budaya yang berbeda). (Deddy Mulyana :2007; 65). Meskipun komunikasi menyangkut tentang perilaku manusia, tetapi tidak semua perilaku manusia itu adalah komunikasi, tergantung yang memahami makna dari komunikasi tersebut.

Sadar atau tidak sebagian besar dalam kehidupan kita ini diisi oleh komunikasi. Sejak bangun tidur hingga kembali keperaduan kita melakukan komunikasi. Kita berkomunikasi dengan diri kita sendiri (*personal communication*), dengan orang lain, (*interpersonal communication*), di dalam suatu kelompok (*group communication*), dalam suatu organisasi (*organization communication*), di tengah masyarakat luas (*social communication*). Kita berkomunikasi dengan begitu banyak orang yang berlatar belakangnya secara geografis, demografis dan psikografis (Ibnu Hammad: 2010 ; vii)

Ada beberapa pakar psikologi memandang bahwa dalam komunikasi antar manusia, media yang paling dominan dalam berkomunikasi adalah pancaindera manusia seperti mata dan telinga. Pesan-pesan yang diterima pancaindera selanjutnya diproses dalam pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikapnya terhadap sesuatu, sebelum dinyatakan dalam tindakan (Hafied Cangara : 2006. Hlm. 119)

Disadari atau tidak dengan perkembangan akal manusia dari hari ke hari terus menemukan inovasi-inovasi baru. Sehingga media yang sangat terbatas berupa alat panca indra seperti disebut di atas, di bantu oleh media teknologi berupa media cetak dan media elektronik, yang menjadikan dunia ini hampir-hampir tidak ada tabir lagi, tinggal tekan tombol maka muncul berbagai informasi apa yang di inginkan (internet), baru saja terjadi konflik di Maluku misalnya, beberapa detik kemudian sudah muncul di berbagai media seperti TV, radio atau media yang lainnya, begitulah perkembangan media teknologi yang sangat canggih.

Sedangkan perpustakaan adalah biasa difahami banyak orang, sekumpulan buku-buku yang tersusun disejumlah rak-rak sesuai dengan koleksinya. Buku-buku yang berisi berbagai informasi yang diperlukan pengguna jasa pustaka. Ditambah lagi dengan petugas-petugas perpustakaan dengan berbagai keterampilan yang mereka miliki (pustakawan). Perpustakaan sebagai suatu lembaga bertugas melayani pengguna jasa pustaka dan sangat membutuhkan pustakawan yang memiliki kesiapan dan berbagai keterampilan, sikap dan tingkah laku dalam menghadapi jasa pustaka.

Dalam kamus Bahasa Indonesia, pustaka artinya kitab, buku. Dalam bahasa Inggris, dikenal istilah *library*, istilah ini berasal dari kata latin *liber* atau *libri* artinya buku. Dari kata latin tersebut, terbentuklah istilah *libraries* yang artinya tentang buku. Dalam bahasa asing ;lainnya (belanda) perpustakaan disebut juga sebagai *bibliothek*, (Jerman) *bibliothek*, (Perancis) *bibliothèque*, (Spanyol) *bibliotheca*, dan (Portugis) *bibliotheca*, semua istilah itu berasal dari kata *biblia* dari bahasa Yunani artinya tentang buku, kitab. Jadi istilah perpustakaan, *library*, dan *bibliothek* selalu dikaitkan dengan buku atau kitab. (Sulistio Basuki ;3)

Dengan demikian, batas perpustakaan ialah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Dalam pengertian buku dan terbitan lainnya termasuk di dalamnya semua bahan cetak (buku, majalah, laporan, pamphlet, proseding, manuskrip dan lain-lain).

Komunikasi pada perpustakaan dapat dilihat beberapa masalah, adalah: masalah teknis, semantic, dan efektivitas dalam transfer berita. Masalah teknis menyangkut teknis pengiriman berita dan masalah semantic masalah pengertian berita. Sedangkan masalah efektivitas menyangkut seberapa jauh efektivitas pengiriman berita. Dengan demikian timbulnya masalah tersebut maka timbullah usaha untuk memecahkan masalah komunikasi melalui kajian teoretis maupun eksperimental. (Sulistio Basuki ; 12)

Dari pengetahuan tersebut di atas dapatlah difahami bahwa perpustakaan memiliki tenaga-tenaga ahli seperti pustakawan. Pustakawan harus memiliki berbagai keterampilan ahli, terutama keterampilan dibidang komunikasi. Komunikasi pada perpustakaan tidak berlebihan jika saya katakana wajib dikuasai oleh petugas-petugas pustaka, guna untuk pelayanan prima bagi pemakai jasa pustaka.

C. KOMUNIKASI EFEKTIF

Keberhasilan dan kegagalan seseorang dalam mencapai suatu keinginan, banyak ditentukan oleh kemampuan berkomunikasi. Sifat manusia untuk menyampaikan keinginannya dan untuk mengetahui hasrat orang lain, merupakan awal keterampilan manusia berkomunikasi secara otomatis melalui lambang-lambang isyarat, kemudian disusul dengan kemampuan untuk memberi arti setiap lambang-lambang itu dalam bentuk bahasa verbal. (Hafied Cangara ;4)

Yang dimaksud dengan komunikasi efektif di sini adalah mekanisme di mana terdapat hubungan antar manusia dan yang memperkembangkan semua lambang pikiran, bersama-sama dengan alat-alat untuk menyiarkannya dalam ruang dan merekamnya dalam waktu. Ini mencakup ekspresi wajah, sikap dan gerak-gerik, suara, kata-kata tertulis, percetakan, kereta api, telegraf, telepon, dan apa saja yang merupakan penemuan terakhir untuk menguasai ruang dan waktu. (Onong Uchana Effendy : 2006 ; 11)

Komunikasi yang efektif , ada lima komponen yang penting dalam komunikasi yang harus kita perhatikan, Menurut Harold Laswell unsure tersebut adalah, komunikator, pesan, media, komunikan, efek. (Onong Uchana Effendy :2006;10) Berdasarkan paradigm Laswell tersebut, komunikasi yang efektif komunikator dan komunikan melalui media menimbulkan efek tertentu.

Komunikasi organisasi (*organizational communication*) atau komunikasi perpustakaan (*communication library*) terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Oleh karena itu, organisasi dapat diartikan sebagai kelompok dari kelompok-kelompok. Komunikasi organisasi termasuk komunikasi perpustakaan (*communication library*) sering kali melibatkan komunikasi diadik, komunikasi antarpribadi dan ada kalanya juga komunikasi public. komunikasi formal adalah komunikasi menurut struktur organisasi, yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal, sedangkan komunikasi informal tidak bergantung pada stuktur organisasi, seperti komunikasi antarsejawat, juga termasuk selentingan dan gossip. (Deddy Mulyana ; 83)

Singkat kata komunikasi yang efektif dalam lembaga perpustakaan biasanya adalah komunikasi yang diadik, komunikasi yang dilakukan dengan dua orang atau lebih dengan berbagai informasi dan berusaha menciptakan satu makna dalam berkomunikasi, dan terakhir komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang dapat berbagai makna antara komunikator dengan komunikan, serta komunikator dapat merubah sikap atau perilaku komunikan. Walaupun komunikasi antarpribadi atau komunikasi public terkadang juga digunakan.

D. PENTINGNYA KOMUNIKASI BAGI PUSTAKAWAN

Komunikasi merupakan bagian penting dalam keberlangsungan sebuah lembaga organisasi (Hubungan organisasi dengan komunikasi, William V. Hanney dalam bukunya, *Communcation and Organizational Behavior*, menyatakan, "Organization consists of a number of people; it involves interdependence; interdependence alls for coordination". Organisasi terdiri atas sejumlah orang; ia melibatkan keadaan saling bergantung; kebergantungan memerlukan koordinasi, koordinasi mensyaratkan komunikasi Oleh karena itu, kata William V. Hanney, komunikasi adalah suatu sine qua non bagi organisasi).(Hafied Cangara ; 1116) termasuk lembaga dalam perpustakaan. Tanpa adanya komunikasi, maka kerja sama dalam sebuah organisasi tidak dapat dilakukan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi dalam perpustakaan. Karena jasa dasar yang harus dilakukan setiap jenis perpustakaan adalah, pemberian informasi, penyediaan informasi khusus, bantuan dalam penelusur dokumen, bantuan dalam menggunakan katalog, bantuan menggunakan buku referensi. Begitu besar beban dan tanggung jawab seorang pustakawan, maka pelayanan yang prima merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan kegiatan perpustakaan. Pelayanan prima tidak terjadi begitu saja, pelayanan prima tidak terlepas dari latar belakang pendidikan, dan kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi.

Keterampilan komunikasi harus dimiliki oleh pustakawan untuk meningkatkan kepuasan para pengguna jasa pustaka. Karena perpustakaan harus menciptakan pelayanan prima yang pada akhirnya tercipta citra yang positif pada perpustakaan. Apabila mahasiswa memiliki pemikiran yang positif terhadap layanan perpustakaan maka dengan sendirinya mereka akan selalu memanfaatkan semua jenis layanan perpustakaan khususnya adalah layanan sirkulasi. Kegiatan memanfaatkan buku-buku yang ada di perpustakaan berarti wujud perilaku mahasiswa yang positif dalam menambah wawasan atau pengetahuannya karena perpustakaan merupakan sumber informasi dan ilmu pengetahuan. Alasan ini sejalan dengan pendapat Martono (1987) bahwa dalam perpustakaan terdapat berbagai disiplin ilmu dan bagi yang ingin menggali kekayaan bahan pustaka adalah dengan mengunjungi perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan dan mempelajarinya kemudian mengamalkan isi informasi yang dibaca. Lebih lanjut Martono (1987) berpendapat bahwa di perpustakaan dan atas jasa perpustakaan, seseorang dapat memilih manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan, oleh sebab itu perpustakaan juga berperan sebagai kancah studi, kancah penelitian, dan ajang konsultasi berbagai disiplin ilmu.

Adanya pemikiran positif terhadap layanan perpustakaan, salah satunya keberhasilan pustakawan berkomunikasi dengan baik dengan pengguna jasa pustaka, dan hal ini dapat menjamin efektivitas belajar, sebaliknya rendahnya kemampuan berkomunikasi oleh pustakawan akan menimbulkan akan mengurangi efektivitas belajar. Dengan belajar yang efektif diharapkan perolehan hasil belajar setiap mata kuliah dapat maksimal. Dengan demikian dapat diduga ada hubungan positif yang signifikan antara sikap terhadap layanan perpustakaan dan kebiasaan belajar dengan hasil belajar mahasiswa.

E. KESIMPULAN

Komunikasi dalam perpustakaan merupakan alat yang fundamental digunakan, keberhasilan suatu lembaga organisasi/perpustakaan salah satunya memiliki komunikasi yang efektif. Menempatkan komunikasi pada tempat yang sesuai, maksudnya kapan digunakan komunikasi itu bersifat diadik, public, kelompok.

Daftar Pustaka

- Prof. Drs. Onong Uchana Effendy, MA. *Komunikasi Teori dan Praktek*. Rosda Karya : Bandung, 2011.
- Prof.Drs. Onong Uchana Effendy, MA.2005, *Komunikasi dan Modrenisasi*, Mandar Maju : Bandung
- Ibnu Hammad, *Komunikasi Sebagai Wacana*, La Tofi Enterprise, 2010, Jakarta.
- Prof. Dr. H. Hafied Cangara, MSc. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2006.
- Sulistio Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Prof. Deddy Mulyana, MA, Ph.D. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Rosda Karya : Bandung.