



KOMUNIKASI DI PERPUSTAKAAN: UPAYA MEMBANGUN RELASI IDEAL ANTARA PUSTAKAWAN DAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Rohana¹, Hirma Susilawati², Nurul Fikriati Ayu Hapsari³

¹³Universitas Islam Negeri Mataram

²Universitas Muhammadiyah Mataram

Korespondensi: rohana.mip@gmail.com

ABSTRAK

Dalam konteks perpustakaan, komunikasi adalah suatu keniscayaan yang tak terbantahkan, karena perpustakaan berhubungan dengan informasi yang akan digunakan pemustaka untuk kepentingan-kepentingan terkait perannya sebagai makhluk sosial. Informasi yang disampaikan maupun yang diterima membutuhkan komunikasi yang efektif agar setiap informasi yang dibutuhkan di perpustakaan dapat tersampaikan dan dapat diterima dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi pustakawan dan pemustaka di perpustakaan dan bagaimana pustakawan membangun relasi yang ideal dengan pemustaka di UMMat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan didukung oleh studi kepustakaan (*library research*). Untuk penelitian lapangan penulis menggunakan metode observasi dan wawancara (*interview*). Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses komunikasi antara pustakawan dan pemustaka di UMMat berjalan dengan baik yang ditunjukkan dengan aktifnya pustakawan menjalin komunikasi yang sifatnya akademis melalui kegiatan seperti pelatihan-pelatihan, bimbingan pemakai, orientasi, dan pengembangan literasi. Komunikasi juga dilakukan melalui media online seperti FB, IG, WA, dan Youtube. Adapun cara membangun relasi yang ideal dengan pemustaka dilakukan dengan cara mengenali pemustaka baik nama, alamat, program studi, dan nomor WA. Latar belakang budaya, kondisi fisik, bagaimana memberikan stimulan juga menjadi bagian yang diperhatikan oleh pustakawan dalam membangun relasi ideal dengan pemustaka.

Kata Kunci: Komunikasi Perpustakaan, Relasi Ideal, Pustakawan, Pemustaka

COMMUNICATION IN THE LIBRARY: EFFORTS TO BUILD AN IDEAL RELATIONSHIP BETWEEN LIBRARIANS AND USERS AT THE LIBRARY UPT OF MUHAMMADIYAH MATARAM UNIVERSITY

ABSTRACT

In the context of libraries, communication is an indisputable necessity, because libraries relate to information that users will use for purposes related to their role as social creatures. Information conveyed and received requires effective communication so that any information needed in the library can be conveyed and received well. This research aims to find out the communication process between librarians and users in libraries and how librarians build ideal relationships with users at UMMat. This research is a type of field research and is supported by library research. For field research the author used observation and interview methods. The results of this research show that the communication process between librarians and users at UMMat is going well, as shown by the librarians actively establishing academic communication through activities such as training, user guidance, orientation and literacy development. Communication is also carried out via online media such as FB, IG, WA, and YouTube. The way to build an ideal relationship with users is by getting to know users by name, address, study program and WA number. Cultural background, physical condition, how to provide stimulants are also parts that librarians pay attention to in building ideal relationships with users.

Keyword: Library Communications, Ideal Relationship, Librarian, Users



Riwayat Artikel

1. Diterima : 10 Agustus 2024
2. Disetujui : 15 September 2024
3. Dipublikasikan : 28 September 2024

This licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

A. PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk sosial yang tidak bias lepas dari hubungan, kepentingan, atau bantuan manusia lainnya sangatlah membutuhkan komunikasi di dalam setiap aktifitas kehidupannya. Karena komunikasi, seperti halnya kebutuhan akan relasi dengan manusia yang lain merupakan kebutuhan dasar yang hampir setiap orang merasakannya (Arni, 2007). Tidak ada satu manusia pun yang tidak membutuhkan komunikasi. Ia merupakan penghubung maksud dari kehendak manusia ke manusia lain sehingga terbina relasi yang dimaksud baik itu dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, di sekolah, di kampus, di perpustakaan, di masyarakat, dan bahkan di dalam berbangsa dan bernegara.

Semua studi tentang manusia dan kehidupannya, selalu berhubungan dengan komunikasi. Banyak ahli yang membahas bidang sosial yang selalu menyentuh bidang komunikasi, baik ia ditempatkan sebagai pusat kajian maupun hanya sebagai salah satu aspek atau sudut pandang saja. Artinya, hampir semua kajian sosial selalu melibatkan komunikasi sebagai salah satu komponennya. Misalnya, komunikasi di bidang pendidikan, sosial kemasyarakatan, komunikasi dakwah, kepastakaan, perpustakaan dan informasi, manajemen, hukum, antropologi, sosiologi, psikologi, dan semua bidang ilmu lainnya (Yusup, 2009).

Komunikasi adalah sebuah proses mengirim atau menyampaikan pesan yang diinisiasi oleh komunikator (pengirim pesan) yang kemudian diterima oleh komunikan (penerima pesan) dengan tujuan agar pesan tersebut diterima dan terjadi umpan balik atau efek (Effendy, 1990). Proses komunikasi terjadi karena adanya kebutuhan akan interaksi dan ketergantungan untuk saling bersosialisasi antara individu yang satu dengan yang lain, dan hal ini berguna dalam keberlangsungan hidup manusia. Komunikasi hanya bisa terjadi bila terdapat pertukaran pengalaman yang sama antara pihak-pihak yang terlibat (Cangara, 2005).

Dalam konteks perpustakaan komunikasi merupakan bagian penting karena dapat mendukung proses dan kelancaran organisasi maupun pelayanan. Komunikasi di perpustakaan adalah suatu keniscayaan yang tak terbantahkan, karena perpustakaan berhubungan dengan informasi yang akan digunakan pemustaka untuk kepentingan-kepentingan terkait perannya sebagai makhluk sosial. Informasi yang disampaikan maupun yang diterima oleh elemen-elemen yang terkait dengan perpustakaan tentu membutuhkan komunikasi yang efektif agar setiap informasi yang ada maupun yang dibutuhkan di perpustakaan dapat tersampaikan dan dapat diterima dengan baik. Di sinilah letak urgensi komunikasi sebagai penghubung antara pustakawan dengan pemustaka untuk membangun relasi ideal yang nantinya menghapus jurang pemisah (seperti yang masih sering terjadi sampai saat ini) antara pustakawan dengan pemustaka. Bagaimanapun juga, peran pustakawan

dalam menyampaikan setiap informasi yang ada dan yang dibutuhkan pemustaka sangatlah signifikan.

UPT perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMat) adalah lembaga perpustakaan yang konsisten dalam mengelola dan melayani informasi bagi segenap civitas akademika di UMMat. Dalam menjembatani informasi agar tepat sasaran dan mudah diakses maka hubungan yang baik antara pemustaka dan pustakawan sangat penting. Hal ini terlihat dari berbagai aktivitas perpustakaan seperti sosialisasi perpustakaan rutin setiap pelaksanaan orientasi Mahasiswa baru, kegiatan pelatihan anti plagiarisme bagi mahasiswa yang akan menempuh skripsi, pelatihan penelusuran informasi, kegiatan pelayanan cek plagiasi, layanan referensi, dan lain-lain.

Kegiatan yang penulis sebutkan di atas sebenarnya adalah cara perpustakaan dalam membangun komunikasi yang bersifat dialogis, agar terbentuk efek atau timbal balik yang mengantarkan hubungan yang harmonis antara pemustaka dan pustakawan. Ada beberapa hal yang dilihat dari aspek komunikasi tersebut terutama ketika pemustaka memiliki kendala baik dalam memahami informasi melalui sosialisasi, pelatihan, atau dalam hubungan sehari-hari ketika memberi dan menerima layanan.

Penelitian ini penulis fokuskan kepada bagaimana hubungan atau relasi pustakawan dan pemustaka dalam komunikasi di perpustakaan. Ketika komunikasi berjalan dengan baik maka informasi yang disampaikan dan dilayankan akan tepat sasaran. Bangunan relasi ideal inilah yang penulis harapkan dapat menjembatani pesan, informasi, atau kehendak pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan dengan pustakawan lewat apa yang sering dikaji pada studi-studi sosial yang tidak lain adalah komunikasi. Kajian dalam penelitian ini membahas tentang proses komunikasi pustakawan dan pemustaka di perpustakaan UMMat dan bagaimana pustakawan membangun relasi yang ideal dengan pemustaka di UMMat.

B. KAJIAN TERDAHULU

Pembahasan tentang komunikasi di perpustakaan yaitu antara pustakawan dan pemustaka tentu banyak dibahas dalam berbagai penelitian sebelumnya, tetapi kajian tentang bagaimana membangun relasi ideal antara pustakawan dengan pemustaka masih perlu dikaji lebih dalam. Oleh karena itu penulis ingin memberikan kontribusi berupa pengembangan khazanah pengetahuan sebelumnya berupa karya ilmiah ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah:

Pertama, penelitian yang ditulis oleh Nurul Hayati dengan judul “Komunikasi dalam Organisasi Perpustakaan” (2014). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang terjadi di dalam organisasi di perpustakaan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi di organisasi perpustakaan merupakan hal yang sangat penting terutama dalam hal koordinasi dan perubahan yang diharapkan di dalam organisasi (Hayati, 2014). Komunikasi sudah menjadi budaya di dalam organisasi perpustakaan baik komunikasi lisan maupun tulisan. Perbedaan penelitian Nurul Hayati dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada fokus kajiannya. Kalau penelitian terdahulu membahas bagaimana komunikasi di organisasi perpustakaan dibahas secara umum sedangkan penulis lebih menekankan kepada bagaimana komunikasi di perpustakaan dapat menjadi media dalam membangun relasi ideal antara pustakawan dengan pemustaka.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Hafifah Saragih dengan judul “Peran komunikasi Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Melalui Media Sosial di Masa Pandemi Covid-19” (2021). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana peran aktif perpustakaan dalam penyebaran informasi dan komunikasi yang dilakukan melalui media sosial. Metode yang digunakan yaitu dengan studi literatur terhadap konsep keilmuan perpustakaan dalam memanfaatkan basis media sosial dan konsep digital library dalam berkomunikasi (Saragih, 2021).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa fungsi komunikasi pustakawan pada masa pandemi covid-19 yakni fungsi informasi, fungsi persuasi, fungsi regulasi yang membuat inovasi kebijakan terutama pada saat layanan secara daring. Adapun langkah untuk membangun komunikasi efektif di tengah pandemi covid-19 adalah keterbukaan dalam komunikasi interpersonal pustakawan yaitu kemampuan pustakawan dalam menyampaikan informasi dengan cekatan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada aspek kajian, di mana penelitian terdahulu membahas tentang bagaimana peran komunikasi untuk meningkatkan layanan informasi melalui media sosial. Sedangkan penulis lebih kepada bagaimana membangun relasi ideal antara pustakawan dan pemustaka melalui komunikasi dalam ketercapaian informasi kepada pemustaka.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan didukung oleh studi kepustakaan (*library research*). Penelitian lapangan (*field research*) merupakan penelitian yang mempelajari fenomena yang ada di lapangan (Mulyana, 2004). Untuk itu, data primernya adalah data yang berasal dari lapangan. Sehingga data yang didapat benar-benar sesuai dengan realitas mengenai fenomena yang ada di lokasi penelitian tersebut. Sedangkan penelitian kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2012). Metode pengumpulan data kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, menelaah, dan menganalisis sejumlah literatur yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Penulis menggunakan studi kepustakaan untuk membantu memperoleh data atau informasi tentang proses komunikasi sehingga memudahkan penulis dalam menggali data di lapangan dari informan.

Untuk penelitian lapangan penulis menggunakan metode observasi dan wawancara (*interview*). Observasi dilakukan dengan melihat langsung kegiatan pustakawan dengan pemustaka di perpustakaan UMMat baik dalam pelayanan, interaksi, atau dalam kegiatan yang melibatkan pemustaka. Sedangkan wawancara dilakukan dengan memberikan instrumen wawancara yang berkaitan dengan komunikasi keduanya dalam upaya membangaun relasi yang baik kepada informan. Informan dalam penelitian ini adalah pustakawan dan pemustaka yang ada di perpustakaan UMMat dan dilakukan secara random.

Untuk mendapatkan data-data kepustakaan menyangkut proses komunikasi dan bagaimana membangun relasi ideal antara pustakawan dan pemustaka di perpustakaan UMMat yang merupakan tema pokok penelitian ini penulis menggunakan analisis isi (*content analysis*) (Babbie, 1980). Analisis isi merupakan teknik untuk membuat kesimpulan dengan menentukan keberadaan kata, tema atau konsep tertentu dalam data kualitatif seperti teks. Analisis isi memungkin penulis dalam memahami realitas sosial dalam hal ini komunikasi pustakawan dan pemustaka dengan cara yang subjektif tetapi bersifat ilmiah. Tahapan dalam analisis isi yang penulis gunakan adalah, pertama mendeskripsikan teks dari buku, jurnal, atau surat kabar yang terkait dengan tema penelitian ini. kedua, penulis mereduksi informasi yang diperoleh tersebut untuk memfokuskan pada masalah komunikasi antara pustakawan dan pemustaka di perpustakaan UMMat. Dan ketiga, menguraikan fokus yang telah penulis tetapkan menjadi deskripsi yang lebih detail.

Sifat penelitian ini adalah deskriptif-analitik. Deskriptif adalah metode yang menggunakan pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat, sedangkan analisis adalah menguraikan sesuatu dengan sangat cermat dan terarah (Nazir, 1988). Dalam penelitian ini penyusun berusaha menggambarkan obyek penelitian dan melakukan pengkajian serta analisis secara mendalam tentang komunikasi di perpustakaan: membangun relasi ideal antara pustakawan dan pemustaka di UMMat untuk memperoleh jawaban atas pokok permasalahan yang ada.

Karena penelitian ini bersifat deskriptif-analitik maka dikategorikan menjadi penelitian kualitatif. Metode kualitatif sebagaimana konsep Bogdan dan Taylor seperti dikutip Moleong (1995) adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati atau dijadikan sumber informasi. Dalam penelitian kualitatif penggunaan data dan analisis deskriptif dipilih untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan “mengapa, alasan apa dan bagaimana terjadinya” dari suatu fenomena social dalam kehidupan masyarakat, sehingga dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif.

Struktur pengumpulan dan klasifikasi data dilakukan dengan teknik observasi langsung dan wawancara mendalam. Operasionalisasi dari model tersebut, yaitu observasi partisipasi dan wawancara mendalam sebagai perangkat yang utama untuk mengumpulkan data kualitatif yang bersifat subjektif. Karena penelitian kualitatif erat kaitannya dengan factor kontekstual, keunikan, dan setiap konteks hanya dipahami dari konteksnya sendiri, maka sampling penelitian diarahkan pada usaha menjaring sebanyak mungkin informasi dan kedalaman informasi dari berbagai sumber, tidak bergantung pada banyaknya informan yang diwawancarai.

Teknik pengolahan data yang penulis gunakan yaitu deskriptif, yaitu menguraikan secara komprehensif (Bakker & Zubair, 1997) sistematis, faktual dan akurat (Supraygo & Tabroni, 2003) seluruh data yang didapat dari informan. Kemudian dilakukan analisis yang mendalam dan sistematis. Adapun mekanisme kerja yang penulis lakukan dalam penelitian ini sebagai berikut; penulis melakukan klasifikasi terhadap data-data berupa hasil wawancara penulis dengan berbagai informan yang menjadi sumber primer penelitian ini, sehingga memungkinkan penulis untuk menganalisa dan mendeskripsikan bagaimana proses komunikasi itu terjadi di perpustakaan UMMat antara pustakawan dan pemustaka serta bagaimana pustakawan membangun relasi yang ideal dengan pemustaka di UMMat.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN (*RESULTS AND FINDINGS ANALYSIS*)

1. Konsep Komunikasi di Perpustakaan

Secara umum definisi perpustakaan selalu mencakup unsur koleksi, penyimpanan, dan pemakai. Perpustakaan dikembangkan dengan tujuan mendayagunakan koleksinya untuk kepentingan pembaca dan bukan untuk dijual. Hal inilah kemudian yang membedakannya dengan toko buku. Kalau perpustakaan menyediakan koleksi untuk pembaca tanpa mencari untung, maka toko buku menyediakan koleksi (seperti buku) untuk dijual dan tentu mencari untung (Sulistyo-Basuki, 1993). Dengan demikian antara perpustakaan dan toko buku jauh berbeda. Hal tersebut terjadi karena orientasi yang ingin tertuju yang menyangkut pemakai. Karena perpustakaan mendayagunakan koleksinya untuk kepentingan pembaca atau pemustaka, maka perpustakaan tak urung memberikan pelayanan yang terbaik agar pemustakanya bisa mendapatkan informasi yang dikehendakinya.

Tidak dapat dipungkiri bahwa proses pelayanan yang memungkinkan akan berhasil dan dapat sampai pada kepuasan pemustaka dalam mendapati informasi melibatkan pustakawan yang pandai dalam segala sesuatu yang berkaitan dengan kebutuhan pemustaka agar setiap fungsi perpustakaan baik itu pendidikan, penelitian, informasi, penyimpanan, rekreasi, kultural, dan sebagainya dapat terwujud. Komunikasi kemudian menjadi bagian penting dalam mewujudkan segala hal yang berkaitan dengan kebutuhan pemustaka, baik itu komunikasi langsung maupun melalui media. Bangunan komunikasi yang baik memungkinkan proses dan relasi yang baik pula di antara perpustakaan, pustakawan, dan pemustaka. Proses yang berkelindan antara elemen-elemen tersebut akan menghasilkan relasi sesuai dengan komunikasi yang berjalan. Maka komunikasi dalam perpustakaan merupakan keniscayaan.

Sebelum mengarah kepada pembahasan komunikasi di perpustakaan dan bagaimana ia membangun relasi ideal antara pustakawan dan pemustaka, maka baiknya dijelaskan dulu apa yang dimaksud dengan komunikasi itu sendiri.

Menurut Louis Forsdale (1981), ahli komunikasi dan pendidikan, dalam Arni (2007) bahwa “*communication is the process by which a system is established, maintained, and altered by means of shared signals that operate according to rules*”. Komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu system dapat didirikan, dipelihara, dan diubah. Pada definisi ini komunikasi juga

dipandang sebagai suatu proses. Kata signal maksudnya adalah signal yang berupa verbal dan non verbal yang mempunyai aturan tertentu. Dengan adanya aturan ini menjadikan orang yang menerima signal yang telah mengetahui aturannya akan dapat memahami maksud dari signal yang diterimanya. Misalnya setiap bahasa mempunyai aturan tertentu baik bahasa lisan, tulisan, maupun bahasa isyarat.

Lebih lengkap lagi adalah definisi yang diberikan oleh C.H. Cooley di dalam tulisannya yang berjudul *The Significance of Communication* (dalam buku *Reader In Public Opinion And Communication* di susun oleh Berelson and Janowitz) yang penulis kutip dari Kertapati (1986) adalah:

“Dengan komunikasi yang dimaksud, mekanisme melalui mana, hubungan-hubungan manusia terjadi dan berkembang. Segala lambing pikiran beserta dengan alat-alat penyampaiannya dan cara menjaganya melalui ruang dan waktu. Ia meliputi ekspresi muka, sikap dan gestura, nada suara, kata-kata, tulisan, lukisan, kereta api, telegraf, telepon, dan segala apa yang dapat disebut sebagai hasil usaha menaklukkan ruang dan waktu” (Kertapati, 1986).

Definisi-definisi di atas merupakan bentuk aktifitas manusia yang sering terjadi dalam hubungannya dengan sesama manusia yang kemudian disebut komunikasi. Di perpustakaan hal ini merupakan aktifitas sehari-hari yang dapat dilihat melalui pelayanan-pelayanan informasi (pesan) yang diberikan pustakawan (komunikator) kepada pemustaka perpustakaan (komunikan) melalui berbagai media seperti bahasa lisan, tulisan, alat-alat, gambar, dan sebagainya. Aktifitas yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka dalam menyampaikan, melayani, dan menerima informasi merupakan sebagian dari unsur-unsur/elemen-elemen dasar dalam komunikasi. Adapun prinsip komunikasi yaitu:

a) Komunikasi adalah suatu proses

Buku komunikasi organisasi oleh Arni (2007) menjelaskan bahwa komunikasi adalah suatu proses karena merupakan suatu seri kegiatan yang terus menerus, yang tidak mempunyai permulaan atau akhir dan selalu berubah-ubah. Komunikasi juga bukanlah suatu barang yang dapat ditangkap dengan tangan untuk diteliti. Maka komunikasi sebenarnya adalah sesuatu yang abstrak, yang di dalamnya member nilai yang dapat dimaknai tanpa muncul atau menghasilkan dalam bentuk yang kongkrit.

Di dalam perpustakaan komunikasi terlihat juga sebagai proses yang terus menerus, mempengaruhi setiap elemen dalam sebuah lembaga bernama perpustakaan. Karena sifatnya yang terus menerus dan merupakan sebuah proses, maka komunikasi menjadi bersifat dinamis, bergantung pada tempat, waktu, dan kondisi di mana

komunikasi itu berjalan. Proses komunikasi dapat diartikan pihak komunikator membentuk (*encode*) pesan dan menyampaikannya melalui suatu saluran tertentu kepada pihak penerima yang menimbulkan efek tertentu (Daryono, 2018).

Lebih lanjut Arni (2007) menjelaskan bahwa komunikasi juga melibatkan suatu variasi saling berhubungan yang kompleks yang tidak pernah ada duplikat dalam cara yang persis sama yaitu: saling hubungan di antara orang, lingkungan, keterampilan, sikap, status, pengalaman, dan perasaan, semuanya menentukan komunikasi yang terjadi pada suatu waktu tertentu.

Bila dilihat sepintas lalu suatu komunikasi mungkin tidak berarti, tetapi bila dipandang sebagai suatu proses, maka kepentingannya sangat besar. Misalnya, suatu komunikasi yang hanya terdiri dari satu perkataan akan dapat memperlihatkan suatu perubahan. Perubahan itu mungkin terjadi langsung atau tidak langsung, tetapi semua itu terjadi sebagai hasil dari proses komunikasi.

Dalam konteks di perpustakaan, komunikasipun mengambil andil yang sangat besar dalam menentukan perubahan baik itu perubahan terhadap pemustaka, pustakawan, atau lembaga itu sendiri secara umum. Sebagai contoh, seorang kepala sekolah sedang memperhatikan pustakawan yang mengerjakan suatu pekerjaan. Tiba-tiba kepala sekolah tersebut mengucapkan kata salah, maka pustakawan yang sedang bekerja tersebut menghentikan pekerjaannya dan mungkin bertanya di mana letak kesalahannya. Atau kalau pustakawan tersebut tahu di mana letak kesalahannya, dia langsung memperbaiki pekerjaannya pada saat diperhatikan tersebut. Atau mungkin saja ia akan mempertanyakan dirinya sendiri apa pengaruh kesalahan itu terhadap yang laian jika tidak diperbaiki yang akhirnya membentuk perubahan sikapnya. Jadi komunikasi tersebut di samping berubah-ubah juga dapat menimbulkan perubahan.

b) Komunikasi adalah sistem

Komunikasi sebagai suatu sistem maksudnya adalah komunikasi itu terdiri dari komponen-komponen yang saling berkaitan. Antara satu komponen dengan komponen lainnya saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan. Bila terdapat gangguan dalam sebuah komponen tersebut, maka akan mempengaruhi pula proses komunikasi secara keseluruhan.

c) Komunikasi bersifat intraksi dan transaksi

Intraksi merupakan saling tukar menukar informasi. Dalam komunikasi yang paling penting adalah terjadinya hubungan yang serasi dan selaras serta harmonis, disertai saling pengertian (Daryono, 2018). Misalnya seseorang berbicara kepada temannya mengenai sesuatu, kemudian temannya yang mendengar memberikan reaksi atau komentar terhadap apa yang sedang dibicarakan itu. Begitu selanjutnya berlangsung secara teratur ibarat orang yang bermain melempar bola.

Dalam kehidupan sehari-hari, dan tentu di perpustakaan juga, banyak komunikasi yang kita lakukan tidak seteratur itu prosesnya seperti contoh di atas. Banyak dalam percakapan tatap muka kita terlibat dalam proses pengiriman pesan secara simultan tidak terpisah seperti pada contoh di atas. Dalam keadaan demikian komunikasi tersebut bersifat transaksi. Sambil menyandikan pesan kita juga menginterpretasikan pesan yang kita terima. Misalnya dalam situasi pendidikan pemakai di perpustakaan antara pustakawan dan pemustaka seringkali memperlihatkan komunikasi transaksi ini. Sambil pustakawan menjelaskan pengetahuan tentang perpustakaan dan cara pemanfaatannya pemustakapun menyampaikan pesan kepada pustakawan dalam bermacam-macam bentuk.

d) Komunikasi dapat terjadi disengaja atau tidak disengaja

Di dunia ini sesuatu dapat terjadi baik disengaja atau tidak disengaja, tak luput masalah komunikasi. komunikasi yang disengaja terjadi apabila pesan yang mempunyai maksud tertentu dikirimkan kepada penerima yang dimaksudkan. Komunikasi ideal adalah pesan yang ingin disampaikan kepada yang dikehendaki. Namun di sini tak berarti efektif, karena keefektifan komunikasi dipengaruhi oleh kondisi dan situasi tertentu yang sifatnya berubah-ubah dan dinamis.

Komunikasi tidak disengaja juga dapat terjadi. Misalnya: dalam situasi kelas yang hening tiba-tiba seorang murid berdiri maju ke depan mengambil kapur untuk mengisap tinta penanya. Gerakan murid yang tidak disengaja sebagai pesan itu diterima murid-murid lainnya sebagai pesan karena tiba-tiba temannya yang lain memperhatikan gerakannya yang menimbulkan bermacam-macam interpretasi bagi mereka.

Adapun komponen-komponen dasar dalam komunikasi di Perpustakaan disebutkan dalam buku Arni Muhammad “Komunikasi Organisasi” ia mengutarakan beberapa unsur

(komponen) dasar dalam komunikasi. Menurutnya, karena komunikasi merupakan proses dua arah atau timbal balik, maka komponen balikan perlu ada dalam proses komunikasi. Dengan demikian, komponen dasar komunikasi ada lima yaitu: pengirim pesan, pesan, saluran, penerima pesan, dan balikan. Masing-masing komponen tersebut akan dijelaskan kembali dan penulis menganalisa unsure tersebut untuk digunakan dalam komunikasi di perpustakaan.

a) Pengirim pesan/komunikator (Pustakawan)

Pengirim pesan adalah individu atau seseorang yang mengirim pesan. Dalam konteks perpustakaan yang menjadi pengirim pesan/komunikator adalah pustakawan. Dalam perpustakaan, informasi yang ada dan yang dibutuhkan pengguna wajib dilayanan secara maksimal demi terpenuhinya kebutuhan pengguna. Pada proses ini, peran pustakawan sebagai komunikator sangat penting agar setiap informasi dapat diterima oleh pengguna secara efektif, efisien, dan tepat guna. Karena sesungguhnya yang lebih banyak berperan dalam intraksi langsung maupun tidak langsung di perpustakaan adalah pustakawan. Inilah yang kemudian membentuk relasi (baik disadari atau tidak disadari) antara pustakawan dan pengguna yang apabila tidak terjalin dengan ideal (sesuai aturan, harapan, dan kebutuhan) maka akan terjadi *miss understanding* (kesalahpahaman) antara pustakawan dan pengguna. Apabila hal ini terjadi, maka secara otomatis pesan atau informasi yang ingin disampaikan atau yang ingin didapatkan melalui komunikasi ini tidak dapat diterima.

b) Pesan (Informasi)

Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun non verbal. Pesan secara verbal dapat secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, dan sebagainya. Sedangkan pesan yang secara lisan dapat berupa percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio, email, chatt, dan sebagainya. pesan yang non verbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka, dan nada suara.

Semua bentuk pesan di atas baik yang verbal maupun non verbal dapat menjadi informasi yang sangat dibutuhkan oleh setiap orang. Informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan diharapkan mampu diserap melalui pengirim informasi (pustakawan). Pustakawan harus mampu mengirim pesan tersebut melalui cara-cara

yang dapat dimengerti pengguna sehingga tidak terjadi penghapusan informasi secara sepihak.

Efektifitas penyampaian pesan menyangkut bagaimana suatu pesan disajikan. Secara ringkas ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam penyajian pesan, yaitu cara penyajian pesan dan struktur penyampaian pesan.

Cara penyajian pesan di perpustakaan lebih mengacu pada pemanfaatan lambing komunikasi, baik verbal maupun non verbal pada saat kita berkomunikasi. Cara penyajian pesan yang dilakukan oleh pustakawan yaitu dengan melakukan pemberian informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Misalnya ada pemustaka bertanya, "Buku tentang pembinaan minat baca di mana pak/Bu?". Seorang pustakawan harus menjawab dengan kata-kata halus dan ekspresi yang ramah. Cara penyajian pesan lebih lanjut menyangkut bagaimana seorang pustakawan dapat memanfaatkan lambang-lambang komunikasi verbal dan non verbal yang digunakan oleh pustakawan, serta membubuhkan kadar emosi ke dalamnya. Di sini seorang pustakawan harus mampu menentukan keberhasilan komunikasi dengan cara melakukan kecerdasan emosional.

Pada struktur penyampaian pesan, seorang pustakawan harus mampu menyusun struktur penyajian pesan yang akan disampaikan. Misalnya dalam kegiatan pendidikan pemakai. Seorang pustakawan harus mampu menyampaikan tataran-tataran informasi yang disampaikan sesuai dengan urutan-urutannya, jangan sampai acak dan lari dari topik. Hal ini bias mengaburkan dan bahkan menghilangkan isi dari pesan yang disampaikan.

c) Saluran/media

Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima. Channel yang biasa dalam komunikasi adalah gelombang cahaya dan suara yang dapat dilihat dan didengar. Dalam bahasa lainnya adalah alat yang digunakan oleh pengirim pesan untuk menyampaikan pesan tersebut kepada si penerima. Dalam dunia perpustakaan, pustakawan bisa menyampaikan pesan informasi tersebut berupa buku-buku, internet, majalah, radio, film, CD, VCD, dan lain-lain. Akan tetapi saluran pokoknya adalah gelombang suara dan cahaya.

d) Penerima pesan (komunikan) – (pengguna Perpustakaan/pemustaka)

Penerima pesan adalah yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya. Dalam konteks perpustakaan, pustakawan sebagai komunikator atau pengirim pesan perlu memperhatikan siapa audience atau penerima pesan yang dihadapi. Hal ini perlu, karena penerima pesan ini berbeda dalam banyak hal misalnya, pengalamannya, kebudayaannya, pengetahuannya, usianya, dan keadaan fisiknya. Pustakawan tentu tidak akan sama memperlakukan pengguna anak kecil dan dewasa, atau kepada pemustaka yang secara fisik tidak memiliki cacat dengan pemustaka yang memiliki cacat seperti difabel. Jadi, dalam komunikasi di perpustakaan, pustakawan perlu dan bahkan wajib memperhatikan siapa yang diajak komunikasi. hal ini akan terkait dengan simbol-simbol yang digunakan ataupun ekspresi-ekspresi yang dipakai dalam komunikasi tersebut. Idealnya, pustakawan itu harus mampu menyesuaikan simbol-simbol yang digunakan sesuai latarbelakang pemustaka.

e) Balikan/efek

Balikan adalah respons terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada si pengirim pesan. Dengan diberikannya reaksi ini kepada si pengirim, pengirim akan dapat mengetahui apakah pesan yang dikirimkan tersebut diinterpretasikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Bila arti pesan yang dimaksudkan oleh si pengirim diinterpretasikan sama oleh si penerima berarti komunikasi efektif.

Seringkali dalam konteks komunikasi di perpustakaan, respons yang diberikan tidak seperti yang diharapkan. Misalnya, setelah melakukan pendidikan pemakai, pengguna ternyata masih banyak yang salah dalam cara menggunakan OPAC, atau pemustaka bingung mana buku-buku yang boleh dipinjam dan mana buku yang hanya boleh dibaca di tempat. Hal ini bisa jadi disebabkan oleh adanya faktor-faktor dalam diri si penerima, bisa pula faktor si pengirim (komunikator), dan bisa pula faktor alat seperti system otomasi yang error, lambat, dan salah tempat.

Di sinilah letak pentingnya membangun relasi yang ideal untuk segera mengurangi (kalau bisa menghapus) segala bentuk kesalahan atau kesalahpahaman pustakawan dan pemustaka lewat komunikasi yang baik dan efektif.

Di atas telah dijelaskan unsur-unsur komunikasi dengan harapan unsur-unsur tersebut dapat menjadi pijakan dalam membangun komunikasi efektif di perpustakaan demi terwujudnya relasi ideal di antara keduanya.

2. Proses Komunikasi di Perpustakaan UMMat

UPT Perpustakaan UMMat merupakan lembaga pengelola informasi yang memiliki peran besar dalam mendukung tercapainya catur dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, pengabdian, dan Al-Islam dan Kemuhammadiyah. Melalui perpustakaan UMMat, kegiatan-kegiatan yang mendukung hal tersebut dapat berupa pendidikan pemakai perpustakaan bagi mahasiswa terutama mahasiswa baru dengan tujuan untuk memperkenalkan mahasiswa tentang sumber informasi, bagaimana cara penelusuran dan penggunaan informasi, dan yang terbaru adalah pemanfaatan artificial intelligence (AI) dalam dunia akademik (Suara NTB, 2023). Selain itu, kegiatan pengembangan literasi berupa pelatihan-pelatihan atau bimtek juga kerap dilakukan dalam rangka meningkatkan pemahaman mahasiswa dalam pemanfaatan informasi. Hal inilah yang menjadikan pemustaka dan pengelola perpustakaan dapat berinteraksi dengan baik melalui kegiatan-kegiatan tersebut.

Dapat dipastikan bahwa di dalam aktivitas perpustakaan mutlak harus ada proses atau kegiatan komunikasi. Kegiatan komunikasi yang berlangsung di perpustakaan dapat dilihat dari adanya kontak dan hubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, antara pustakawan dan pengguna perpustakaan, adanya pesan yang disampaikan dan diterima, dan adanya efek yang terjadi akibat diterimanya pesan melalui komunikasi tersebut. Aktivitas pelayanan informasi antara pustakawan dan pemustaka adalah salah satu bentuk kegiatan komunikasi di perpustakaan. Adanya komunikasi yang efektif antara pustakawan sebagai komunikator dan pemustaka sebagai komunikan ditandai dengan adanya pengertian dan pemahaman, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan (Gani, 2024). Salah satu teori yang bisa diterapkan dalam komunikasi pemustaka dan pustakawan adalah teori Lasswell.

Untuk menjelaskan mengenai proses komunikasi di perpustakaan, dapat diterapkan model yang diberikan oleh Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?* (Lasswell, 2007). Lasswell menggunakan lima pertanyaan yang perlu ditanyakan dan dijawab dalam melihat proses komunikasi. Menurut Lasswell komunikasi akan berjalan dengan baik apabila melalui lima tahap yaitu *who* (siapa), *says what* (mengatakan apa), *in which channel* atau dalam media apa, *to whom*

atau kepada siapa, dan dengan *whit what effect* atau apa efeknya (Kurniawan, 2018). Dapat digambarkan sebagai berikut:

Siapa (pembicara) → apa (pesan) → Saluran (medium) → Siapa (audien) = efek

Jika diterapkan dalam kegiatan perpustakaan, maka aplikasi paradigma yang dibuat oleh Lasswell tersebut terhadap proses komunikasi di perpustakaan dapat digambarkan sebagai berikut:

Pustakawan → informasi → media cetak → masyarakat = optimalisasi
Dan pengguna penggunaan
media elektronik perpustakaan perpustakaan

Dilihat dari skema tersebut maka dalam proses komunikasi di perpustakaan yang bertindak sebagai pembicara adalah pustakawan, yaitu yang bertindak menyampaikan pesan-pesan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pesan yang disampaikan oleh pustakawan tersebut berupa informasi mengenai berbagai ilmu pengetahuan dan informasi lainnya. Media yang digunakan untuk menyampaikan pesan tersebut adalah segala koleksi perpustakaan, baik dalam bentuk tercetak seperti buku, majalah, jurnal, surat kabar, dan sebagainya, maupun dalam bentuk media elektronik seperti komputer, film, slide, mikrofilm, rekaman suara, dan koleksi audio visual lainnya. Audien yang menjadi sasaran informasi adalah masyarakat pengguna perpustakaan. Adapun efek yang ingin dicapai oleh komunikator dengan pemberian informasi tersebut adalah agar pengetahuan, sikap, maupun perilaku audien (komunikan) yang dalam hal ini adalah pengguna dapat berubah.

3. Membangun Relasi Ideal Antara Pustakawan dan Pemustaka

Perpustakaan merupakan ruang di mana pengolahan, penyimpanan, penyediaan, penemuan kembali informasi dilakukan secara teratur dan sistematis (Sulistyo-Basuki, 1993). Dan perkembangan selanjutnya, perpustakaan bukan hanya ruang tempat segala aktivitas tersebut ada, melainkan tempat di mana perubahan-perubahan yang ingin dicapai dalam masyarakat bisa digerakkan dengan perpustakaan. Perpustakaan yang cukup besar dan baik selalu memiliki bagian yang bertanggungjawab terhadap pelayanan informasi,

bahkan bagian ini sering dijadikan bagian formal yang masuk ke dalam struktur organisasinya.

Eastabrook (1997) dalam Pawit M. Yusup (2009) menggambarkan model pelayanan informasi ini dengan mengibaratkan bahwa pustakawan diibaratkan sebagai operator telepon yang setiap saat bertugas menghubungkan antara sumber-sumber informasi dengan pemanggilnya atau pengguna. Sedangkan masyarakat pengguna diibaratkan sebagai pemanggil yang mencoba memperoleh kemungkinan terbaik yang dihubungkan dengan lingkungan item informasi secara khusus. Papan tombol (switchboard) pustakawan adalah tombol-tombol, garis-garis, dan stop kontak, yang mewakili pilihan-pilihan yang harus dibuat dalam rangka menyediakan informasi yang bernilai.

Namun jangan lupa, itu hanya ibarat yang fungsinya hanya untuk bahan penjelasan. Tugas pustakawan tidak sama dengan tugas operator telepon. Operator telepon kegiatannya pasif, sedangkan pustakawan tidak hanya pasif, karena bekerjanya atas dasar permintaan, namun juga aktif, yakni mencari dan berusaha menemukan informasi yang bermanfaat, kemudian dilayankan kepada anggota atau pengguna yang membutuhkan.

Model komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan merupakan jembatan bagi bentuk interaksi baik secara verbal maupun non verbal (Mantasa, 2022). Fungsi pustakawan sebagai penyambung informasi ke pemustaka, yang dalam hal ini pustakawan aktif melakukan kegiatan komunikasi sehari-hari dan lebih banyak berhubungan langsung dengan pemustaka, dituntut untuk membangun relasi ideal sebagai upaya menjembatani informasi tersebut guna diterima dengan tepat dan cepat.

Di perpustakaan UMMat, sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Shoadiqin salah seorang pustakawan mengatakan bahwa pustakawan bagian layanan wajib mengetahui biodata pemustaka seperti nama, tempat tanggallahir (TTL), nomor handphone, foto, dan program studi mahasiswa. Hal ini bertujuan untuk mengenal pustakawan yang ada di UMMat dan agar terjalin hubungan yang lebih akrab secara akademis maupun kultural sehingga informasi yang dilayankan bisa dimanfaatkan dengan baik.

Relasi inilah yang kemudian diharapkan mampu menciptakan segala aktifitas di perpustakaan dapat berjalan lancar, nyaman, dan tepat sasaran. Karena bagaimanapun, ketika relasi pustakawan dan pemustaka tidak baik, maka salah satu sistem di perpustakaan menjadi macet, hal ini mengakibatkan sistem-sistem yang lain juga macet dan bahkan rusak. Antara pustakawan dan pemustaka merupakan satu kesatuan elemen yang tidak bisa

terpisah satu sama lain. Ia merupakan elemen yang terus berjalan seiring berjalannya sistem yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu, dalam proses menggali kebutuhan pemustaka contohnya, maka analisis pemustakasangat diperlukan guna mengetahui kebutuhan informasi pemustaka agar tepat sasaran. Bagaimana pustakawan dapat mengenali kebutuhan kalau tidak mengenal pemustakanya. Analisis pemakai ini sangat penting dilakukan untuk memastikan kebutuhan pemustaka sudah benar-benar terpenuhi atau tidak dan agar informasi yang disediakan tidak sia-sia (Rohana & Furbani, 2019).

Agar proses relasi ideal pustakawan dan pemustaka dapat dibangun, maka ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu:

a) Antara pemustaka dan pustakawan saling mengenal

Pepatah mengatakan “tak kenal maka tak sayang”. Sekilasnya pernyataan ini sederhana, namun maksud dan nilai yang terkandung di dalamnya tidaklah sederhana. Orang yang sudah kenal, tidaklah sama proses komunikasi—intraksi dan relasinya—dengan orang yang belum saling kenal. Karenanya, untuk dapat berkomunikasi dengan lancar dan baik, pustakawan dan pemustaka harus sudah saling kenal mengenal. Proses ini bisa dilakukan di mana-mana seperti waktu sosialisasi perpustakaan atau sewaktu ada kegiatan pendidikan pemakai, pada waktu seminar, pelatihan perpustakaan, atau pada saat intraksi berlangsung sehari-hari.

Proses saling kenal mengenal yang dimaksud di sini adalah proses secara substantif. Artinya pengenalan tersebut tak lantas menjadikan pustakawan harus mengetahui dan menghafal semua nama pemustaka atau pemustaka harus menghafal semua nama pustakawan, melainkan bagaimana pemustaka mengenal pustakawan secara fungsional dan pustakawan mengenal pemustakanya sebagai bagian dari elemen perpustakaan yang penting.

Salah satu cara yang efektif dalam kegiatan pengenalan ini adalah menampilkan identitas, khususnya bagi pustakawan sebagaimana yang penulis paparkan sebelumnya. Biasanya identitas pustakawan menampilkan nama dan bidang kerjanya. Hal ini dimaksudkan agar pemustaka mengetahui kepada siapa ia harus bertanya terkait permasalahan yang ia hadapi. Misalnya, pemustaka bertanya terkait sumber rujukan mana yang harus ia gunakan dalam mencari lafal sebuah Hadis, maka dalam hal ini pemustaka bertanya ke pustakawan bagian referensi (ke pustakawan spesialis jika ada). Begitu pula pustakawan, sebaiknya ia mengetahui apa yang ditanyakan oleh

pemustaka terkait apapun permasalahan yang dihadapinya. Kiranya, di sinilah perlunya identitas pustakawan ditampilkan agar kesenjangan antara pemustaka dan informasi yang ada dapat teratasi.

Seorang pemustaka berinisial RN mengatakan bahwa proses kenal mengenal ini juga tidak hanya sebatas kenal karena kebutuhan informasi saja, melainkan dalam proses membangun relasi yang baik antara kedua elemen ini guna mewujudkan tujuan perpustakaan dalam membangun generasi bangsa tercapai.

b) Pustakawan dan pemustaka mampu merekam/peka terhadap stimulan-stimulan yang diberikan.

Terkadang terjadi *miss understanding* (kesalahpahaman) ketika komunikasi berlangsung antara pustakawan dan pemustaka. Hal inilah yang selanjutnya memisahkan relasi yang baik antar keduanya, dan pada akhirnya kegiatan perpustakaan menjadi kurang maksimal. Sehingga perlunya pustakawan memiliki kecakapan berinteraksi secara ideal dan positif, menggunakan model komunikasi yang simple, ideal, dan sederhana akan tetapi mampu memberikan interaksi yang saling menguntungkan antara pustakawan dan pemustaka (Suherman, 2009).

Ada beberapa faktor yang harus diketahui oleh pustakawan dan pemustaka dalam berkomunikasi antara lain:

a) Faktor-faktor budaya

Antara manusia yang satu dengan yang lainnya memiliki budaya yang berbeda-beda sesuai tempat tinggalnya. Budaya Jawa berbeda dengan budaya Lombok, budaya Lombok berbeda dengan budaya Aceh, budaya Aceh berbeda dengan budaya Batak, dan begitu seterusnya. Apabila seseorang tidak memperhatikan budaya orang lain dalam berkounikasi, bisa jadi stimulan yang diberikan pembicara atau penerima tidak sampai dan bahkan dapat disalahpahami.

Pengertian dan penerimaan akan beragamnya kebudayaan yang satu dengan yang lain dapat membangun relasi yang baik di antara pustakawan dan pemustaka.

b) Faktor kondisi fisik

Baik fisik yang menyangkut pustakawan, pemustaka, media yang digunakan, ini dapat menjadi faktor baik buruknya relasi antar pengguna dan pustakawan. Seperti ada pemustaka yang difabel, tidak merupakan anggota difabel, ada pemustaka atau pustakawan yang kondisi fisiknya tinggi, pendek, dan sebagainya. Hal ini perlu

diperhatikan dalam membangun relasi. Kondisi fisik ini perlu diperhatikan dalam rangka menyesuaikan komunikasi yang bagaimana yang harus dipakai serta media apa yang tepat untuk keduanya. Antara pemustaka biasa dan pemustaka difabel tentu berbeda dalam menyikapinya maupun dalam menyikapi media yang diperlukan.

c) Faktor emosional

Antara pustakawan dan pemustaka hendaknya mampu membaca situasi emosional yang terjadi, walaupun di sini pustakawan sebenarnya lebih dituntut untuk sebaik mungkin mengatur emosi sesuai kondisi pemustaka. Namun pustakawan tetaplah manusia yang dalam kehidupannya sama dengan pemustaka. Maka, dalam hal ini sebaiknya antara pustakawan dan pemustaka harus saling mengerti kondisi emosi masing-masing. Hal ini sangat mempengaruhi relasi keduanya. Ada yang bilang bahwa sukses itu tidaklah sepenuhnya bergantung pada kecerdasan intelektual, namun kecerdasan emosional juga sangat diperlukan di sana.

4. Simbol-Simbol Komunikasi yang Digunakan

Simbol-simbol komunikasi seperti, ekspresi wajah, gerakan tubuh, gambar, tulisan, suara-suara atau simbol-simbol komunikasi lainnya juga sangat menentukan relasi antara pustakawan dan pemustaka. Pustakawan yang cuek, muka masam, apatis, dan galak misalnya, akan dijauhi oleh pemustaka. Hubungan atau relasi pun tidak bisa dibina dengan baik. Pemustaka yang tidak mematuhi aturan seperti menggunakan kaos oblong, sandal, berbuat keributan, mencoret-coret bahan pustaka, dan sebagainya pun dapat menjadi faktor retaknya relasi antar keduanya. Oleh sebab itu, simbol-simbol yang dipakai hendaknya harus sesuai dengan aturan-aturan yang dibuat dalam sebuah organisasi perpustakaan. Ini dapat dilihat dari kode etik pustakawan atau aturan formal untuk pustakawan yang di jelaskan oleh lembaga.

Selain itu, memperhatikan media komunikasi juga penting agar proses layanan semakin mudah. Semua komunikator akan mempergunakan media-media yang berkembang dan relevan dengan era kekinian seperti penggunaan media sosial sebagai media tren bagi pustakawan baik perpustakaan nasioan, wilayah, perguruan tinggi hingga tingkat kabupaten/kota dan tingkat desa, mengoptimalkan media sosial sebagai jejaring yang penting bagi pustakawan (Haryanto, 2009). Pola komunikasi yang terbangun antara pustakawan dengan pemustaka/pengguna perpustakaan dalam hal penggunaan media, lebih

banyak terjalin dalam grup-grup media sosial, seperti whatsapp dan telegram. Hal itu, dipengaruhi oleh tren pengguna perpustakaan yang ikut aktif dalam pemilihan dan penggunaan media sosial yang menjadi tren kekinian (Farhan, Dwiharta, & Jannah, 2023).

Seperti yang terjadi di UMMat media komunikasi yang digunakan sebagaimana penuturan Shoadiqin salah seorang pustakawan di UMMat mengatakan bahwa media yang digunakan dalam berkomunikasi menyesuaikan dengan kondisi masa kini yang sering dipakai oleh generasi milenial seperti *WhatsApp, Instagram, Facebook, Youtube, dan Email*.

E. KESIMPULAN

Relasi ideal antara pustakawan dan pemustaka dalam kaitannya dengan keberlangsungan fungsi dan tujuan perpustakaan memang masih belum terbangun secara penuh. Masih kerap terjadi *gap* atau jurang pemisah antara pustakawan dan pemustaka yang menyebabkan aktivitas perpustakaan menjadi kurang maksimal. Komunikasi yang baik, sikap saling pengertian, dan sikap saling kenal mengenal antara pustakawan dan pemustaka bisa menjadi modal dasar dalam membangun relasi ideal yang diharapkan. Sehingga kedepannya, informasi baik itu dalam tercetak maupun elektronik dapat diterima dengan baik oleh pemustaka, dan begitu pula perpustakaan dapat mewujudkan fungsinya sebagai penggerak dalam merubah masyarakat Indonesia. Karena komunikasi adalah suatu proses terus menerus yang bisa berubah-ubah dan bisa mengubah (keadaan tentunya).

DAFTAR PUSTAKA

- Arni, M. (2007). *Komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Babbie, E. (1980). *The Practice of Social Research*. California: Belfast.
- Bakker, A., & Zubair, A. C. (1997). *Metodologi Penelitian Filsafat*. Yogyakarta: Kanisius.
- Cangara, H. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Daryono. (2018). Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan. *Media Pustakawan*, 25(2), 25-31.
- Effendy, O. U. (1990). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Farhan, F., Dwiharta, N. R., & Jannah, F. (2023). Pola Komunikasi Pustakawan Kepada Pemustaka 'Rohiqol Ilmi'. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(4), 273-286.
- Gani, S. A. (2024). Membangun Komunikasi Efektif dalam Layanan Informasi Perpustakaan: Analisis Konseptual. *LIBRIA*, 16(2), 114-125.
- Haryanto, H. (2009). Optimalisasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi melalui Pemanfaatan Social Media Networking sebagai Media Komunikasi antara Perpustakaan dan Pemustaka. *Jurnal Pustsaka Ilmiah*, 1(1).
- Hayati, N. (2014). Komunikasi dalam organisasi perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, 2(1), 49–59.
- Kertatapati, T. (1986). *Dasar-dasar Publistik dalam Perkembangannya di Indonesia menjadi Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Bina Aksara.
- Kurniawan, D. (2018). Komunikasi model Laswell dan Stimulus-Organism-Response dalam mewujudkan pembelajaran menyenangkan. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 2(1), 60–68. <https://doi.org/10.32585/jkp.v2i1.65>
- Lasswell, H. D. (2007). The Structure and Function of Communication in Society. *İletişim kuram ve araştırma dergisi*, 24, 215-228.
- Mantasa, K. (2022). Model Komunikasi Pustakawan yang Ideal. *Journal Papyrus: Sosial, Humaniora, Perpustakaan dan Informasi*, 1(2), 1-12.
- Mulyana, D. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Murniaty. (2006). *Proses Komunikasi di Perpustakaan*. Retrieved from Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara: <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/22429>
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghilmia Indonesia.
- Rohana, R., & Furbani, W. (2019). Pengembangan koleksi di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram. *Jurnal Ilmu Perpustakaan (Jiper)*, 1(2), 54–64. <https://doi.org/10.31764/jiper.v1i2.1741>
- Saragih, H. (2021). Peran komunikasi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan informasi melalui media sosial di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 10(4), 8–19.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* . Bandung: Alfabeta.

Suherman. (2009). *Perpustakaan sebagai jantung sekolah, referensi pengelolaan Perpustakaan.* Bandung:: MQS Publishing.