

URGENSI KOMPETENSI KOMUNIKASI PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN KEPADA PEMUSTAKA

Oleh: Abdul Karim Batubara
(Dosen Fak. Dakwah IAIN-SU)

Abstract

Communication competence is critical in the development of libraries, especially in improving its service. It is therefore necessary to step up communication competencies for all library staff. One effort that can be done is to make effective communication. To enhance effective communication competence there are several requirements that must be met, namely better listening skills, increased ability to communicate with library users, an increase in nonverbal communication, and to simulate the ability to communicate in the library.

Pendahuluan

Komunikasi merupakan bagian yang penting dalam perpustakaan. Hal ini mudah dipahami sebab komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misal konflik antar staf perpustakaan, pustakawan dengan pemustaka, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasamaan dan jukagepuasan pemustaka dalam mendapatkan informasi.

Mengingat yang bekerjasama dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan merupakan sekelompok sumber daya manusia dengan berbagai karakter, maka kompetensi komunikasi harus dikembangkan dan dilaksanakan dengan baik. Dengan demikian masing-masing pustakawan dalam perpustakaan mengetahui tanggung jawab dan wewenang masing masing.

Pustakawan yang mempunyai kompetensi komunikasi yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja pustakawan menjadi semakin baik. Kompetensi komunikasi memegang peranan penting di dalam menunjang kelancaran aktivitas pustakawan dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka.

Ada banyak aspek yang berkaitan komunikasi pemustaka yang patut mendapat perhatian. Komunikasi digunakan oleh pemustaka dan pustakawan untuk mencari informasi. Pustakawan harus mencari informasi penting mengenai karakter pemustaka dan banyak pemustaka mengumpulkan informasi tentang kebutuhan informasi pemustaka. Sejumlah besar

pustakawan dan pemustaka juga menggunakan komunikasi untuk mendapatkan kontrol wawancara dan kebutuhan informasi mereka sendiri. Tepat waktu dan komunikasi efektif membantu setiap berinteraksi dalam menjelaskan peran masing-masing.

Mendekati kompetensi komunikasi dari perspektif pemustaka berorientasi atau berpusat pada pemustaka adalah pendekatan yang relatif baru. Pendekatan berpusat pada pemustaka adalah dua kali lipat. Aspek pertama melibatkan intervensi untuk membantu pemustaka dalam berkomunikasi dengan pustakawan. Aspek kedua dari pendekatan pemustaka melibatkan pemustaka perspektif layanan informasi yang diadopsi oleh pustakawan. Perspektif ini melibatkan pemustaka yang mengambil peran lebih aktif dan bersama-sama dalam mencari kebutuhan informasi mereka. Secara khusus, berpusat kepada pemustaka menekankan keterlibatan kebutuhan informasi mereka, saling partisipasi dalam pengambilan keputusan, hubungan interpersonal, dan kepercayaan (Rumaini, 2008).

Kompetensi Komunikasi

Awalnya, Spitzberg (1988:68) komunikasi kompetensi didefinisikan sebagai "kemampuan untuk berinteraksi baik dengan orang lain" Dia menjelaskan, 'baik' menunjuk pada ketepatan, kejelasan, komprehensibilitas, koherensi, efektivitas keahlian, dan kesesuaian". Sebuah operasionalisasi lengkap lebih banyak disediakan oleh Friedrich (1994) ketika ia menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi paling baik dipahami sebagai kemampuan situasional untuk menetapkan tujuan realistis dan sesuai dan untuk memaksimalkan prestasi mereka dengan menggunakan pengetahuan diri, konteks lain dan teori komunikasi untuk menghasilkan kinerja komunikasi adaptif.

Komunikatif kompetensi diukur dengan menentukan jika, dan untuk apa gelar, tujuan interaksi tercapai. Seperti yang dinyatakan sebelumnya, fungsi komunikasi adalah untuk memaksimalkan pencapaian (Bavelas, J. B., 1990) menekankan tiga tema saling "berbagi makna", yaitu kontrol, tanggung jawab, dan tinjauan ke masa depan, dan berpendapat bahwa untuk menjadi kompeten, kita harus "tidak hanya 'tahu' dan 'tahu bagaimana,' kita juga harus 'melakukan' dan 'tahu bahwa kita melakukan'". Dia mendefinisikan kompetensi komunikatif sebagai "sejauh mana individu merasa mereka telah memenuhi tujuan-tujuan mereka dalam situasi sosial diberikan tanpa membahayakan kemampuan atau kesempatan untuk mengejar tujuan-tujuan lain mereka subyektif lebih penting". Kombinasi dari perspektif kognitif dan perilaku yang konsisten dengan (1980) argumen Wiemann dan Backlund bahwa kompetensi komunikasi adalah: kemampuan suatu interactant untuk memilih di antara perilaku komunikatif tersedia dalam rangka bahwa dia (*sic*) berhasil dapat mencapai (*sic*) komunikasi interpersonal sendiri selama perjumpaan dengan tetap menjaga wajah dan garis (*sic*) nya dapat saling sesama dalam keterbatasan situasi.

Kerangka berguna untuk kompetensi pemahaman komunikasi yang dirancang oleh Spitzberg & Cupach (1984) dan dikenal sebagai model komponen kompetensi karena terdiri dari tiga dimensi spesifik: motivasi (pendekatan individu atau orientasi penghindaran dalam

situasi sosial berbagai), pengetahuan (rencana aksi; pengetahuan tentang bagaimana untuk bertindak; pengetahuan prosedural), dan keterampilan (perilaku benar-benar dilakukan).

Model komponen menegaskan bahwa kompetensi komunikasi adalah saling didefinisikan oleh saling ketergantungan dari komponen kognitif (berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman), komponen perilaku (terkait dengan keterampilan perilaku), dan komponen afektif (berkaitan dengan sikap dan perasaan tentang pengetahuan dan perilaku) oleh dapat saling dalam sebuah pertemuan interpersonal dalam konteks tertentu. Rubin (1985:173) menjelaskan bahwa kompetensi komunikasi adalah "suatu kesan yang terbentuk tentang kelayakan lain perilaku komunikatif" dan bahwa "satu tujuan dari sarjana komunikasi adalah untuk memahami bagaimana tayangan tentang kompetensi komunikasi dibentuk, dan untuk menentukan bagaimana pengetahuan, keterampilan dan motivasi menyebabkan persepsi kompetensi dalam berbagai konteks".

Ketika menerapkan model komponen untuk konteks komunikasi organisasi, Morreale, S. P., (2001) membagi motivasi menjadi dua terpisah (meskipun terkait) elemen: sensitivitas (kemampuan untuk menunjukkan kepedulian dan menghargai orang lain) dan komitmen (keinginan untuk menghindari kesalahan sebelumnya dan menemukan lebih baik cara berkomunikasi melalui proses *self-monitoring*). Model ini direvisi terdiri dari empat dimensi (pengetahuan, keterampilan, sensitivitas, dan komitmen) digunakan oleh Rubin, R. B. (1983) untuk mempelajari kompetensi komunikasi dalam interaksi kelompok kecil. Perhatikan bahwa kompetensi komunikatif tergantung pada konteks di mana interaksi berlangsung (Cody dan McLaughlin, 1985; Applegate dan Leichty, 1984; Rubin, 1985:5). Komunikasi yang sukses dengan satu kelompok dalam satu situasi, tidak dapat dianggap sebagai kompeten dengan kelompok yang berbeda dalam situasi yang lain. McCown, J. A., Fischer, (2001: 593) mencoba untuk menjelaskan pentingnya kompetensi ketika ia menulis, "*The domain*" kompetensi komunikatif mencakup belajar apa saja yang tersedia (strategi yang tersedia), bagaimana mereka telah bekerja di berbagai situasi di masa lalu, dan mampu menentukan mana yang memiliki kemungkinan keberhasilan tertinggi dalam suatu situasi tertentu.

Spitzberg, B. H. (1983:323) memberikan enam kriteria untuk menilai kompetensi yang meliputi, namun tidak terbatas pada, kesesuaian dan efektivitas yang dirasakan. Kriteria meliputi kemampuan beradaptasi, keterlibatan percakapan, manajemen percakapan, empati, efektivitas, dan kesesuaian. Mereka dijelaskan secara lebih rinci di bawah ini:

1. Kemampuan beradaptasi (fleksibilitas)
 - a. Kemampuan untuk mengubah perilaku dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan interaksi
 - b. Terdiri dari enam faktor
 1. Sosial pengalaman - partisipasi dalam interaksi sosial
 2. Tenang sosial - mengacu pada tetap tenang melalui akurat persepsi
 3. Konfirmasi Sosial - mengacu pada pengakuan pasangan tujuan
 4. Pengungkapan yang tepat - yang sensitif terhadap jumlah dan jenis informasi

5. Artikulasi - kemampuan untuk mengekspresikan ide-ide melalui bahasa
 6. Wit - kemampuan untuk menggunakan humor dalam beradaptasi dengan situasi sosial meredakan ketegangan.
2. Percakapan Keterlibatan
 - a. Perilaku dan aktivitas kognitif
 - b. Keterlibatan kognitif ditunjukkan melalui interaksi perilaku
 - c. Dinilai berdasarkan tiga faktor
 1. Responsiveness - tahu harus berkata apa, tahu peran, berinteraksi
 2. Perceptiveness - menyadari bagaimana orang lain memandang anda
 3. Perhatian - mendengarkan,
 3. Percakapan Manajemen
 - a. Bagaimana komunikator mengatur interaksi mereka
 - b. Adaptasi dan kontrol situasi sosial
 - c. Siapa yang mengontrol interaksi dan arus pasang surut dan bagaimana yang lancar hasil interaksi
 - d. Bagaimana melanjutkan topik dan perubahan
 4. Empati
 - a. Kemampuan untuk menunjukkan pemahaman dan berbagi emosional reaksi terhadap situasi
 - b. Tidak perlu mengarah pada "membantu" orang lain
 - c. Pengertian kognitif
 - d. Paralel emosi
 5. Efektivitas
 - a. Mencapai tujuan percakapan
 - b. Mencapai tujuan pribadi
 - c. Sebuah dasar kriteria untuk menentukan kompetensi
 6. Kelayakan
 - a. Menegakkan harapan untuk suatu situasi tertentu
 - b. Sebuah dasar kriteria untuk menentukan kompetensi

Sedangkan menurut Richard D. Rowley (1999) Kompetensi mencakup sejumlah sikap yang penting dan kemampuan:

 1. Komitmen dan itikad baik. Ketidakpercayaan orang lain dapat menyebabkan kita untuk mengeluarkan energi yang besar mendorong dan menarik secara lisan atau lebih halus memanipulasi mereka, sementara hanya mencapai hasil yang minimal atau dicampur. Seringkali lebih keras kita menekan, semakin keras yang lain menolak. Ketika kita menang, kita melakukannya pada beban hubungan. Kompetensi memerlukan peduli tentang orang lain dan hubungan, menerima perspektifnya dan kebutuhan sebagai sah, dan memastikan bahwa hasil komunikasi adalah sebagai memuaskan mungkin untuk semua yang terlibat.

2. Empati: Empati adalah kemampuan untuk melihat situasi dari sudut pandang orang lain dan pengalaman bagaimana perspektif yang terasa. Penyelarasan dengan orang lain sangat tidak mungkin ketika kita tidak menghargai di mana orang tersebut berasal. Kita harus memiliki pemahaman yang realistis tentang apa yang mungkin dicapai dengan orang lain, dalam kata lain, yang tujuan kami adalah kompatibel dengan tujuan orang lain. Ketika kita menunjukkan empati terhadap orang lain, ia lebih cenderung untuk bertindak dengan itikad baik ke arah kami.
3. Fleksibilitas: Seorang komunikator yang kompeten telah mengembangkan berbagai kemampuan komunikasi, yang masing-masing mungkin memiliki sejumlah nilai berbeda dalam situasi tertentu. Diagram di bawah menunjukkan bahwa setiap pilihan komunikasi memiliki komponen yang kemajuan tujuan bersamadan komponen lain yang mencoba untuk menarik hasilnya arah lain. Fleksibilitas berarti mampu memilih respon yang maksimalkan tujuan bersama dicapai.
4. Sensitivitas terhadap Konsekuensi: Setiap pilihan komunikasi mungkin memiliki keberhasilan cemerlang dalam beberapa keadaan, sementara gagal total pada orang lain. Melalui pengalaman, komunikator yang kompeten mendapatkan akurasi yang lebih besar dalam memahami dampak potensi keahlian yang berbeda dalam situasi yang kompleks. Pemahaman ini mengarah pada pilihan yang lebih kompeten.
5. Kecakapan: Meskipun kita dilahirkan dengan potensi untuk bahasa dan komunikasi, semua keterampilan yang tampaknya datang begitu alami bagi kita sekarang yang dipelajari pada satu waktu. Saat kita mendapatkan pengalaman menggunakan mereka, kita menjadi lebih mahir. Efektivitas pilihan komunikasi adalah sebagian terkait dengan bagaimana kita mahir dalam memberlakukan secara spontan. Timing, kata-pilihan, penekanan, nada, dan irama semua harus diintegrasikan dengan cara yang nyaman dan spontan jika keterampilan tersebut dapat diterima seperti yang dimaksudkan. Sebuah pesan akan memanggil motif mempertanyakan jika tampaknya terlalu canggung dan buat, di satu sisi, atau lebih halus, di sisi lain, yang tampak pra-direncanakan.

Kompetensi Komunikasi Pustakawan

Dengan pendekatan komunikasi terjadi pemahaman komunikasi antar pustakawan dengan pemustaka. Dalam hal perpustakaan ini teori pendekatan komunikasi antarpersona yang baik, seperti dikemukakan oleh Spitzberg dan Cupach. Teori ini dikenal dengan *communication competence* adalah suatu kemampuan untuk memilih perilaku komunikasi yang cocok dan efektif bagi situasi tertentu. Model komunikasi kompetensi ini meliputi tiga komponen pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan motivasi (*motivation*). Dengan teori ini pustakawan dapat menghadapi pemustaka, dan mendatangi pemustaka untuk keperluan

pengembangan citra diri profesi pustakawan, humas perpustakaan" (Yusup, 2009:335). Jadi konteks pustakawan dapat melakukan pendekatan komunikasi antarpersona kepada pemustaka melalui media apapun, ataupun secara langsung yang penting komunikasi ini terjadi antara dua orang (pustakawan dan pemustaka). Dengan melatih dan memantapkan kembali keahlian komunikasi para pustakawan secara tidak langsung memberikan citra yang baik bagi perpustakaan, profesionalitas, dan kepuasan pemustaka. Pendekatan yang dilakukan dengan komunikasi antarpersona ini bisa dilakukan dengan berbagai cara, dengan menanya langsung apa yang dibutuhkan pemustaka, atau menunggu pemustaka bertanya. Intinya komunikasi yang baik terjadi diantara pustakawan dan pemustaka, sehingga terjadi pemahaman bagi pustakan untuk memberikan hasil penelusurannya, yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Maka perpustakaan akan semakin terbentuk citranya, sebagai perpustakaan yang ideal.

Disamping itu, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melakukan kompetensi komunikasi yaitu dengan melakukan komunikasi yang efektif. Untuk meningkatkan komunikasi yang efektif ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, yakni peningkatan kemampuan mendengarkan, peningkatan kemampuan berkomunikasi dengan pengguna perpustakaan, peningkatan komunikasi nonverbal, dan melakukan simulasi kemampuan berkomunikasi di perpustakaan. (Nursalam, 1996)

1. Peningkatan Kemampuan Mendengarkan. Mendengar dengan mendengarkan memiliki perbedaan arti. Mendengar merupakan aktivitas yang bersifat pasif, sedangkan mendengarkan merupakan aktivitas yang bersifat aktif. Kemampuan mendengarkan merupakan kemampuan untuk memahami perasaan, keinginan, dan aspirasi orang lain, baik untuk hubungan ke dalam (komunikasi antar pegawai) maupun ke luar (komunikasi antara pegawai dengan pengguna perpustakaan). Untuk eberhasilannya, setiap petugas perpustakaan harus belajar atau menyiapkan diri mampu mendengarkan ide dan masalah orang lain dengan baik dan tulus. Jadi, akan sangat baik jika semua pegawai perpustakaan memiliki kemampuan mendengarkan, sehingga diharapkan dapat menekan ketidakmampuan mendengarkan secara bijaksana. Syarat seorang pustakawan mempunyai kemampuan mendengarkan, yakni:
 - a. Mampu mengungkapkan keinginan pengguna, terutama dalam pelayanan referensi dan penelusuran informasi.
 - b. Mampu memahami pandangan seseorang, tingkah laku, perasaan dan rasa kekhawatiran.
 - c. Mampu menyerap informasi sebagai bahan membuat keputusan.
 - d. Mampu menangkap umpan balik tentang penampilan diri seseorang.
2. Peningkatan Kemampuan Berkomunikasi dengan Pengguna Perpustakaan Kemampuan berkomunikasi secara efektif dan efisien bagi petugas perpustakaan sangatlah penting. Berkomunikasi dengan pengguna perpustakaan melibatkan interaksi sosial yang kompleks, baik verbal maupun nonverbal. Misalnya kemampuan mengkomunikasikan bagaimana menelusur informasi dengan menggunakan salah satu program komputer, bisa

menemukan lokasi buku yang ada di perpustakaan dengan cepat; dan dapat menggunakan teknologi informasi yang baru. Oleh karena itu, dalam hal ini, seorang pustakawan harus mampu berkomunikasi secara verbal dan nonverbal untuk berkomunikasi seperti ini.

3. Peningkatan Komunikasi Nonverbal.

Komunikasi nonverbal sangat penting dalam konteks secara keseluruhan. Diantara komunikasi nonverbal atau bahasa isyarat adalah pandangan mata, anggukan kepala, ekspresi wajah, gerakan tangan, dan cara berpakaian. Perlu dipahami bahwa pandangan mata, senyum, dan anggukan kepala misalnya, dapat membuat komunikasi terasa lebih baik. Demikian pula pembicaraan kita akan terasa lebih akrab dan bermakna apabila dalam berkomunikasi saling tatap muka atau berpandangan. Hubungan antara orang berbicara dan yang mendengarkan akan terasa lebih hangat. Hal ini akan memungkinkan komunikasi kita berlangsung lebih lama. Tetapi sebaliknya, jika kita mencoba berkomunikasi tanpa ekspresi wajah, tanpa senyum maka dalam waktu singkat komunikasi kita akan terhenti.

Dalam pengembangan komunikasi nonverbal juga terdapat masalah. Seperti bagaimana pandangan mata dan senyum yang baik itu. Pandangan mata dan senyum yang berlebihan akan mengundang anggapan yang mungkin kurang baik dalam komunikasi. Jadi, perlu adanya keseimbangan atau ketepatan dalam komunikasi nonverbal. Hal ini karena bahasa nonverbal yang berlebihan sama jeleknya dengan bahasa nonverbal yang kurang baik (misalnya kita melayani pengguna dengan cemberut).

4. Melakukan Simulasi Kemampuan Berkomunikasi di Perpustakaan

Seorang pimpinan ataupun staf perpustakaan yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik akan cenderung lebih berhasil dibanding mereka yang lemah dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, untuk pengembangan karier di perpustakaan baik sebagai pimpinan ataupun staf, maka harus dimulai dari pengembangan kemampuan berkomunikasi. Salah satu kegiatan dalam meningkatkan kemampuan komunikasi antarpribadi adalah dengan melakukan simulasi.

Penutup

Hal yang terpenting dalam pengembangan layanan perpustakaan bukanlah semata-mata peralatan teknologi yang canggih, melainkan adalah kompetensi dari pustakawan itu sendiri. Kompetensi komunikasi pustakawan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan layanan di perpustakaan terutama pustakawan yang bertugas di bagian layanan.

Kompetensi komunikasi tersebut difokuskan pada kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang membuat referensi dan layanan pengguna pustakawan unik dari para profesional lainnya. Kompetensi mengangap infrastruktur dasar layanan informasi yang dibutuhkan pemustaka seperti keterampilan yang berkaitan dengan komunikasi, membaca, dan menulis.

Pustakawan sebagai pengelola sumber informasi dan melakukan jasa informasi perlu dipersiapkan dengan baik agar terwujud sistem perpustakaan yang kompetitif yang akhirnya bermuara kepada kepuasan pemustaka. Dengan demikian perlu peningkatan kualitas layanan agar tercapai layanan prima yang diidamkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bavelas, J. B., Black, A., Chovil, N. & Mullett, J. (1990). *Equivocal Communication*. Newbury Park CA: Sage.
- Lane. *Communication Competence Defined*. <http://www.uky.edu/drlane/capstone/commcomp.htm>
- Liliweri, Alo. (1997). *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- McCown, J. A., Fischer, D., Page, R., & Homant, M. (2001). *Internet Relationships: People who Meet People: CyberPsychology & Behavior*
- Michael, Jucius I. (1967). *Personal Management*. Tokyo : Modern Asian,
- Morreale, S. P., (2001). *Human Communication: Motivation, Knowledge, & Skills*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Nursalam, Toha. (1996). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Pawit, Yusuf. (2009). *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Perpustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2001). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Richard D. Rowley (1999). *Interpersonal Competence*. <http://www.uky.edu/~drlane>.
- Rubin, R. B. (1983). *Improving Speaking and Listening Skills*. San Francisco: Jossey Bass.
- Rumaini. Sri. (2008). *Kompetensi pustakawan dan teknologi informasi untuk meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Nasional*. Visipustaka
- Septiyantono, Tri. (2003). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga
- Spitzberg, B. H. (1983). *Communication Competence as Knowledge, Skill, and Impression*. Beverly Hills. CA: Sage.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (1984). *Interpersonal Communication Competence*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Sulistyo-Basuki,. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia pustaka Utama.
- Supratiknya, A. (1995) *Komunikasi Antarpribadi: Tinjauan Psikologis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Suwarno, Wiji. (2010). *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Wursanto. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi.