

## Komunikasi Non-Verbal Pustakawan sebagai Penyaji Informasi

Sri Andayani

Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi

### Abstrak

*Komunikasi non-verbal merupakan komunikasi yang tercipta secara non-lisan yang berlangsung secara alamiah, contohnya dari ekspresi wajah. Pesan dapat diketahui meskipun seseorang tidak sedang berbicara. Selain itu, juga dapat menunjang komunikasi verbal seseorang. Apabila komunikasi non-verbal tidak efektif maka akan berpengaruh negatif ke komunikasi verbal. Pesan yang disampaikan secara verbal akan terlihat meyakinkan dan dipercaya jika didukung oleh pola komunikasi non-verbal yang efektif. Oleh karena itu, penting bagi pustakawan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara non-verbal. Tulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang pola komunikasi non-verbal yang efektif bagi pustakawan. Pembahasan dalam artikel ini diharapkan dapat menjadi saran dan inspirasi bagi pustakawan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyaji informasi di perpustakaan.*

**Kata Kunci:** Komunikasi, Komunikasi Non-Verbal, Komunikasi Pustakawan, Penyaji Informasi

### A. Pendahuluan

Setiap aspek kegiatan dalam kehidupan manusia dipengaruhi oleh komunikasi. Manusia berhubungan dengan yang lainnya baik secara individu maupun kelompok melibatkan komunikasi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Komunikasi adalah kata yang mencakup segala bentuk interaksi dengan orang lain yang berupa percakapan biasa, membujuk, mengajar dan negosiasi.<sup>1</sup> Komunikasi terjadi jika setidaknya suatu sumber membangkitkan respon pada penerima pada penerima melalui

---

<sup>1</sup> Kadar Nurjaman dan Khaerul Umam, *Komunikasi & Public Relation: Panduan Untuk Mahasiswa, Birokrat dan Praktisi Bisnis*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), hlm. 36.

penyampaian suatu pesan dalam bentuk tanda atau simbol, baik bentuk verbal (kata-kata) atau bentuk non verbal (non kata-kata).<sup>2</sup>

Komunikasi berlangsung jika ada dua orang atau lebih yang saling berhubungan satu sama lainnya dalam berbagai ruang dan waktu. Komunikasi yang baik akan membangun sebuah hubungan yang baik diantara orang-orang yang berinteraksi tersebut. Kegagalan dalam komunikasi akan mengakibatkan kesalahpahaman serta menimbulkan berbagai persepsi negatif sehingga relasi antara komunikator dan komunikan menjadi tidak baik.

Perpustakaan sebagai tempat segala informasi dikumpulkan tidak terlepas dari interaksi antara pustakawan dan pemustaka dalam proses pelayanannya. Titik temu dalam layanan perpustakaan juga dijabatani oleh komunikasi. Komunikasi mempunyai dampak besar dalam layanan perpustakaan karena menyangkut dengan kepuasan pemustaka. Kecakapan berkomunikasi pustakawan akan memberi pengaruh yang positif terhadap layanan perpustakaan. Pustakawan yang dikenal sebagai manager informasi harus mempunyai kemampuan komunikasi yang efektif dalam bertukar informasi dengan pemustaka. Pemustaka yang terfasilitasi dengan baik melalui komunikasi dengan pustakawan akan merasa nyaman saat berkunjung ke perpustakaan.

Pustakawan sebagai komunikator utama di perpustakaan dituntut untuk memiliki keterampilan dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi verbal tersampaikan secara lisan sedangkan non verbal diwakilkan oleh anggota tubuh dalam mekanisme penyampaiannya. Komunikasi verbal dan non verbal tidak bisa lepas satu sama lainnya. Komunikasi non verbal diibaratkan sebagai bumbu bagi komunikasi verbal, karena saat menyampaikan informasi dengan kata-kata (verbal), kontak mata, ekspresi wajah dan gerakan tubuh (non verbal) akan mengikuti secara langsung. Komunikasi secara verbal dapat saja memanipulasi keadaan sedangkan non verbal akan berlangsung secara alami tergantung bagaimana kondisi kejiwaan seseorang. Orang-orang biasanya akan lebih mempercayai apa yang mereka

---

<sup>2</sup> Andrea L. Rich, *Interracial Communication*, (New York: Harper & Row, 1974), hlm. 4.

lihat diwajah dan sikap anda daripada apa yang anda katakan kepada mereka.<sup>3</sup>

Dalam konsteks perpustakaan, salah satu *image* yang melekat bagi pustakawan adalah kurang ramah dalam memberikan pelayanan, sebagai contoh pustakawan menampilkan ekspresi yang cemberut, tidak murah senyum, cuek dan bersikap apatis saat melayani pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Cara berkomunikasi tanpa lisan yang seperti itu akan menumbuhkan pandangan-pandangan negatif dari pemustaka dengan anggapan bahwa layanan di perpustakaan tidak bersahabat dan kaku dalam pelaksanaannya. Fenomena itu masih banyak kita temukan pada banyak perpustakaan yang menjalankan fungsinya sebagai pengelola informasi bagi masyarakat.

Masalah tersebut dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi non verbal pustakawan yang tidak matang sehingga tidak optimal dalam melayani pemustaka. Oleh karena itu, penting bagi pustakawan untuk mempelajari dan memahami bagaimana teknik komunikasi secara non verbal agar dapat mengaplikasikan cara-cara tersebut saat menjalankan tugasnya sebagai penyaji informasi di perpustakaan. Kemampuan komunikasi non verbal yang efektif dari pustakawan diharapkan dapat mengubah pandangan pemustaka bahwa perpustakaan tidak selamanya memberikan pelayanan yang tidak *welcome*.

Uraian di atas menjadi alasan penulis untuk menganalisis topik mengenai **Komunikasi Non-Verbal Pustakawan Sebagai Penyaji Informasi**.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam makalah ini yaitu bagaimana komunikasi non-verbal yang efektif bagi pustakawan dalam menyajikan informasi di perpustakaan?

## C. Komunikasi Non-Verbal (*Communication Non-Verbal*)

Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang (komunikator)

---

<sup>3</sup>Katleen A. Begley, *Komunikasi Tatap Muka: Menciptakan Hubungan Manusia di Dunia yang Dikendalikan Teknologi*, (Jakarta: PT Indeks, 2010), hlm. 4.

kepada orang lain (komunikasikan).<sup>4</sup> Komunikasi berhubungan dengan perilaku manusia dan kepuasan terpenuhinya kebutuhan berinteraksi dengan manusia-manusia lainnya. Hampir setiap orang membutuhkan hubungan sosial dengan orang-orang lainnya, dan kebutuhan ini terpenuhi melalui pertukaran pesan yang berfungsi sebagai jembatan untuk mempersatukan manusia-manusia yang tanpa berkomunikasi akan terisolasi.<sup>5</sup>

Perilaku-perilaku manusia seringkali terealisasikan dalam komunikasi secara non-verbal. Komunikasi non-verbal (*communication non-verbal*) adalah komunikasi antara individu yang melibatkan bahasa non lisan dari ekspresi wajah, kontak mata, gerak tubuh, dan postur.<sup>6</sup> Saluran dasar komunikasi non-verbal (*communication non-verbal*):

a. Ekspresi wajah (*facial expressions*)

Perasaan dan emosi manusia sering kali terbaca di wajahnya dan dapat dikenali melalui berbagai ekspresinya. Ekspresi dasar manusia yang terlihat jelas yaitu marah, takut, bahagia, sedih, terkejut, dan jijik.<sup>7</sup>

Kondisi kejiwaan seseorang akan sangat mudah ditebak karena akan terlihat langsung melalui ekspresi wajah yang ditampilkannya. Misalnya, ekspresi wajah murung menjelaskan seseorang sedang bersedih karena berbagai masalah yang dihadapinya. Akan tetapi, ada juga orang-orang yang dapat menyembunyikan atau menutupi masalah yang sedang dihadapinya. Jadi, ekspresi wajah dapat juga di atur sesuai dengan keadaan tertentu dan di lingkungan mana seseorang itu berada.

Pustakawan dengan tanggung jawabnya untuk melayani informasi pemustaka perlu mengatur bagaimana cara untuk mengelola ekspresi wajah saat berhadapan dengan pemustaka.

---

<sup>4</sup>Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2009), hlm. 11.

<sup>5</sup>Deddy Mulyana dan Jalaluddin Rakhmat, *Komunikasi AntarBudaya: Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Yang Berbeda Budaya*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya 2010), hlm. 12.

<sup>6</sup>Robert A. Baron dan Donn Byrne, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Erlangga, 2004), hlm. 38.

<sup>7</sup>*Ibid.*

Professionalisme menuntut pustakawan untuk tidak melibatkan berbagai macam urusan pribadi dalam pekerjaannya. Pustakawan diharapkan meninggalkan semua yang mengganggu pikirannya dan fokus pada bagaimana cara untuk menunjukkan ekspresi yang mengesankan saat menghadapi pemustaka. Hal ini mungkin memang agak sulit dilakukan, namun dapat dimulai dengan mengubah *mindset* terlebih dahulu. Ada istilah segala sesuatu tergantung pada *mindset*, jika *mindset* berpikir baik maka akan diikuti oleh tindakan dan hasil yang baik pula.

Pustakawan harus memiliki *mindset* bahwa pemustaka adalah raja yang harus diberikan pelayanan terbaik dalam situasi dan kondisi apapun sehingga hal-hal yang mengganjal dipikiran bisa saja hilang dan ekspresi mengesankan dapat ditunjukkan kepada pemustaka yang dilayani. Komunikasi non verbal yang ditunjukkan melalui ekspresi wajah ini sangat berpengaruh pada kenyamanan pemustaka di perpustakaan. Misalnya, pustakawan yang cemberut dan tidak murah senyum akan segan disapa dan pemustaka akan merasa tidak betah untuk berlama-lama di perpustakaan.

b. Kontak mata (*eye contact*)

Kleinke berpendapat bahwa tatapan mata yang dalam dan lama dari seseorang sebagai sinyal rasa suka atau pertemanan dan menurut Zimbardo, jika seseorang menghindari kontak mata kita bisa berkesimpulan bahwa dia tidak ramah, tidak menyukai kita, atau mungkin sekedar pemalu. Tatapan lama tanpa peduli apapun dapat diartikan sebagai sinyal kemarahan atau kebrutalan serta tatapan dingin sebagai petunjuk non-verbal yang mengganggu oleh kebanyakan orang.<sup>8</sup>

Kontak mata bukan hal yang bisa diabaikan saat kita berkomunikasi dengan orang lain karena ia menjadi pusat perhatian yang utama. Tatapan mata dalam adalah teknik komunikasi non verbal yang disarankan dalam layanan perpustakaan. Tatapan mata dalam seorang pustakawan saat berkomunikasi dengan pemustaka akan menjelaskan bahwa seorang pustakawan menghargai apa yang sedang diutarakan oleh pemustaka dan peduli pada apa yang dibutuhkannya. Pustakawan dapat menerapkan hal ini agar pemustaka merasa di perhatikan, aman dan nyaman saat menyampaikan apa yang dibutuhkan di perpustakaan.

c. Gerak dan Gestur Tubuh (*body movement*)

---

<sup>8</sup>*Ibid.*

Gerak tubuh juga sumber informasi yang bermanfaat tentang perilaku orang lain. Seperti gerakan yang bertubi-tubi yang mengungkapkan keadaan emosional seseorang, makin tinggi frekuensinya, makin tinggi pula tingkat ketegangan. Selain itu gestur (sikap tubuh) yang merupakan gerakan tubuh yang menyiratkan makna khusus menurut budaya tertentu.<sup>9</sup>

Gerakan dan gestur tubuh biasanya dipengaruhi oleh budaya tertentu. Setiap budaya memiliki rangkaiannya sendiri yang terdiri dari tanda-tanda bermakna, lambang-lambang, gerak-gerik, konotasi emosi, rujukan historis, respon tradisional dan juga penting “diam” yang mengandung makna.<sup>10</sup> Contohnya, di Indonesia melambai dengan jari tangan berarti “panggilan kepada seseorang untuk mendekat” sedangkan di Filipina seseorang yang melakukan gerakan seperti itu di tempat umum akan di anggap tidak sopan karena itu berarti mengajak seseorang ke arah seksual.

Indonesia khususnya, gerakan yang lazim digunakan adalah anggukan kepala yang berarti setuju dan kepala yang menggeleng berarti tidak setuju atau tidak tau akan sesuatu hal. Gerakan dan sikap tubuh dapat di atur dengan cara membatasi gerakan yang berlebihan, contohnya anggukan kepala dan lambaian tangan disesuaikan dengan keperluan, misalnya pustakawan mengangguk beberapa kali saat berkomunikasi dengan pemustaka. Anggukan kepala yang mempunyai ritme tertentu dapat mengartikan setuju dan menggambarkan seseorang fokus dengan apa yang sedang dikomunikasikan.

Penting bagi pustakawan untuk mengetahui dan mengenali makna yang tersirat dalam gerakan dan sikap tubuh pemustaka dengan latar belakang budaya yang berbeda-beda.

d. Sentuhan (*touching*)

Sentuhan yang dirasa tepat sering kali membangkitkan perasaan positif dalam diri orang yang disentuh. Satu cara dimana orang dari berbagai latar budaya bisa menerima sentuhan dari orang asing adalah melalui jabat tangan.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup>*Ibid.*

<sup>10</sup>Rakhmat, *Komunikasi AntarBudaya: Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Yang Berbeda Budaya*, hlm. 41.

<sup>11</sup>Byrne, *Psikologi Sosial*, hlm. 43.

Sentuhan sering menimbulkan efek positif yang kuat. Pelayan yang menyentuh tamu yang makan akan memperoleh tip lebih besar, dan Psikolog yang menyentuh bahu mahasiswa ketika meminta bantuan mendapatkan kepatuhan yang lebih besar. Mungkin ini sebabnya para politisi gemar berjabat tangan dengan sebanyak mungkin untuk pemberi suara.<sup>12</sup> Namun saat akan melakukan sentuhan perlu diperhatikan situasi dan kondisi seperti apa, karena ada kalanya sentuhan tidak diperlukan karena dianggap mengganggu atau tidak sopan.

Hal kecil yang dapat dilakukan dengan sentuhan adalah menjabat tangan pemustaka saat pertama kali memasuki ruang perpustakaan atau saat akan meninggalkan gedung perpustakaan. Selain itu juga dapat ditempuh dengan cara menepuk pelan bahu pemustaka yang sedang kebingungan saat menelusuri informasi sambil menawarkan bantuan apabila dibutuhkan. Jika diperlakukan dengan cara kecil seperti ini, pemustaka akan merasa diterima dan senang saat mencari informasi di perpustakaan.

#### **D. Komunikasi Non-Verbal Pustakawan Sebagai Penyaji Informasi**

Salah satu karakteristik yang harus dimiliki pustakawan dalam mengemban tugas sebagai penyaji informasi kepada publik adalah integritas yang tinggi. Integritas meliputi sikap dan kepribadian yang harus dibentuk dari dalam diri pustakawan, contohnya jujur dan tulus dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka. Kejujuran dan ketulusan dari dalam dapat diaplikasikan dalam tindakan melalui komunikasi secara non-verbal. Komunikasi non-verbal lebih kuat pengaruhnya dibandingkan komunikasi secara verbal. Pesan-pesan non verbal seperti kontak mata, intonasi suara, senyum dan ekspresi muka, gerakan tubuh, posisi tangan dan kaki, cara berpakaian, jarak kita dengan seseorang akan mempengaruhi cara kita berkomunikasi.<sup>13</sup> Orang-orang akan cenderung mempercayai apa yang mereka lihat dan rasa (komunikasi non-verbal) daripada apa yang mereka dengarkan (komunikasi verbal).

Sepatutnya, komunikasi non verbal seorang pustakawan harus berasal dari dalam dan melekat pada diri pustakawan itu

---

<sup>12</sup>Mark L. Knap dan Judith A. Hall, *Nonverbal Communication in Human Interaction*, (Forth Worth: Harcourt Brace College, 1997), hlm. 187.

<sup>13</sup>Badollahi Mustafa, *Promosi Jasa Perpustakaan*, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2012), hlm. 6.6.

sendiri yang bersifat tahan lama. Komunikasi non verbal tidak akan sepenuhnya bekerja jika hanya di *setting* hanya untuk kebutuhan pekerjaan saja karena dari komunikasi non verbal juga akan menggambarkan mana yang tulus dan mana yang berpura-pura baik dalam melayani. Komunikasi non verbal pustakawan yang diwujudkan dari hati saat melayani pemustaka akan menciptakan hubungan yang hangat diantara kedua pihak. Kehangatan berkomunikasi yang dibangun oleh pustakawan memungkinkan perpustakaan untuk memberi layanan dengan cinta dan akan menarik minat pemustaka untuk datang ke perpustakaan.

### **E. Simpulan**

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi non verbal merupakan sikap dasar yang harus dimiliki oleh pustakawan yang dapat diterapkan dalam pekerjaannya sehari-hari sebagai penyaji informasi di perpustakaan. Keterampilan komunikasi non verbal efektif yang dimiliki pustakawan akan membantu mengubah pola pikir masyarakat mengenai *stereotip* yang selama ini disandang pustakawan yaitu sebagai pelayan publik yang tidak ramah dalam melayani pemustaka. Komunikasi non verbal yang memadai tidak hanya akan menguntungkan bagi pustakawan secara individu, tapi juga akan berpengaruh pada profesi pekerjaannya dan lembaga tempat ia bekerja. Dengan kata lain, akan mengangkat citra para pustakawan dan citra perpustakaan tempat dimana ia bertugas sebagai penyaji informasi kepada masyarakat.

### **Daftar Pustaka**

A. Baron, Robert dan Donn Byrne, *Psikologi Sosial*, Jakarta: Erlangga, 2004.

Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2009.

Katleen A. Begley, *Komunikasi Tatap Muka: Menciptakan Hubungan Manusia di Dunia yang Dikendalikan Teknologi*, Jakarta: PT Indeks, 2010.

Knap, Mark L. dan Judith A. Hall, *Nonverbal Communication in Human Interaction*, Forth Worth: Harcourt Brace College, 1997.



Nurjaman , Kadar dan Khaerul Umam, *Komunikasi & Public Relation: Panduan Untuk Mahasiswa, Birokrat dan Praktisi Bisnis*, Bandung: Pustaka Setia, 2012.

Mulyana, Deddy dan Jalaluddin Rakhmat, *Komunikasi AntarBudaya: Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Yang Berbeda Budaya*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya 2010.

Mustafa, Badollahi *Promosi Jasa Perpustakaan*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2012), hlm. 6.6.

Rich, Andrea L. *Interracial Communication*, New York: Harper & Row, 1974.

Sri Andayani