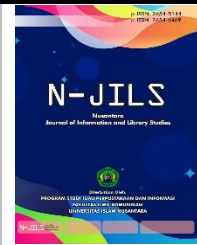




N JILS
Nusantara
Journal of Information and Library Studies

Journal homepage: ojs.uninus.ac.id/index.php/JILS



Peran Komunikasi dan Perilaku Pustakawan Terhadap Pemustaka untuk Meningkatkan *Engagement*

The Role of Librarians' Communication and Behavior towards Users to Increase Engagement

Nurjannah Saputri^{*1}, Rusmiatiningsih²

¹UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

³UIN Raden Fatah Palembang

e-mail: *1nurjannahsaputri05@gmail.com, 2Rusmiatiningsih_uin@radenfatah.ac.id

ARTICLE INFO

Article history

Received [December, 2021]

Revised [May, 2022]

Accepted [June, 2022]

Available Online [June, 2022]

DOI: <https://doi.org/10.30999/n-jils.v5i1.1217>

ABSTRACT

This article discusses the role of librarian communication and behavior towards users to increase engagement. In the library the attitude of the librarian's behavior greatly influences the development of the library, especially to the users. Good and positive behavior certainly gives a good impression to the user. Good communication and behavior to the user will provide an attachment between the user and the library. Friendly and good behavior will change the bad image of librarians who have often said that librarians have very low temperaments. The role and attitude of a professional librarian will have a good impact on the library so that it is more advanced and developed and also has an impact on the interest of users as users of information in the library. The research method used in this article uses a qualitative method by collecting research results using primary sources, namely through research results in library research. The results of this study indicate that a librarian is expected to be able to improve his services, the librarian as well as an icon of a library is expected

to change the image of a librarian who is usually considered unfavorable to a good image. Because the good image displayed by the librarian is also a benchmark in improving the quality of the library and the interest in visiting the library itself.

Keyword: librarian image, service improvement, librarian communication.

Kata kunci: citra pustakawan, peningkatan layanan, komunikasi pustakawan

ABSTRAK

Artikel ini membahas tentang Peran Komunikasi dan Perilaku Pustakawan Terhadap Pemustaka Untuk Meningkatkan Engagement. Dalam perpustakaan sikap perilaku pustakawan sangat mempengaruhi terhadap perkembangan perpustakaan terutama terhadap pemustaka. perilaku yang baik dan positif tentu saja memberikan kesan baik kepada pemustaka. Komunikasi dan perilaku yang baik kepada pemustaka akan memberikan keterikatan antara pemustaka terhadap perpustakaan. Perilaku yang ramah dan baik akan mengubah citra buruk pustakawan yang selama ini sering dikatakan bahwa pustakawan memiliki Temperamen yang sangat kurang. Peran dan sikap pustakawan yang profesional akan memberikan dampak yang baik terhadap perpustakaan agar semakin maju dan berkembang dan juga berdampak kepada minat pemustaka selaku pengguna informasi yang ada di perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan pada artikel ini menggunakan Metode Kualitatif dengan pengumpulan hasil penelitian menggunakan jenis sumber primer yaitu melalui hasil penelitian pada studi pustaka. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa seorang pustakawan diharapkan dapat meningkatkan pelayanannya, pustakawan juga sebagai ikon dari sebuah perpustakaan diharapkan dapat mengubah citra dari pustakawan yang biasanya dinilai kurang baik menjadi citra yang baik. Karena citra baik yang ditampilkan pustakawan juga menjadi tolok ukur dalam peningkatan mutu perpustakaan dan minat kunjung pada perpustakaan itu sendiri.

© 2022 NJILS. All rights reserved.

A. PENDAHULUAN

Dalam dunia pendidikan perguruan tinggi perpustakaan merupakan point penting untuk menunjang dan mewujudkan Tri Dharma Perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi berperan penting dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi penggunanya (pemustaka). Dalam hal ini proses belajar mengajar tidak akan terlepas dari perpustakaan. Perpustakaan tidak hanya menyediakan informasi dari bahan koleksi tercetak seperti buku-buku tetapi juga menyediakan koleksi *non* cetak seperti jurnal-jurnal, CD, dan buku elektronik. Koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan tentu saja sangat membantu pemustaka dalam mendapatkan informasi.

Menurut Undang-undang RI No. 43 (2007) Perpustakaan Perguruan Tinggi sebagai pusat informasi bagi penggunanya tentu saja harus memberikan informasi yang terbaru seiring perkembangan zaman dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Untuk mengembangkan koleksi yang bermutu dan informasi yang terbaru tentu saja tidak terlepas dari peran penting pustakawan. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, menyebutkan bahwa, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Pustakawan dan perpustakaan bagai dua sisi mata uang yang tidak dapat terpisahkan. Pustakawan sangat berperan penting terhadap berkembangnya suatu lembaga perpustakaan. Baik secara langsung ataupun tidak langsung sikap pustakawan akan mempengaruhi terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Perpustakaan dan pustakwan adalah hal yang saling terikat. Oleh karna itu, sikap yang positif terhadap pemustaka akan lebih disenangi pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

Akan tetapi masih banyak pustakawan di perpustakaan yang masih kurang optimal dalam melaksanakan tugas melakukan pelayanan di perpustakaan. Sikap pustakwan yang cuek, kaku, kurang aktif, dan kurang bisa memahami pemustaka akan menjadi kendala dalam berkembangnya suatu perpustakaan untuk bisa menjadi lebih baik lagi untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin canggih. Sikap pustakawan yang baik dalam melakukan pelayanan terhadap pemustaka akan membuat citra perpustakaan menjadi baik dimata pemustaka. Selain perpustakaan yang harus dibuat nyaman mungkin, tentu saja harus didukung dengan sikap yang baik pula dari pustakawan

untuk membuat keterikatan pemustaka terhadap perpustakaan. Komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah antara pustakawan dan pemustaka di perpustakaan.

Oleh karena itu, jika ingin perpustakaan berkembang maka pustakawan yang ada di perpustakaan selaku poin penting di dalam perpustakaan harus bisa memberikan yang terbaik dalam mengembangkan perpustakaan. Hal ini dikarenakan perpustakaan adalah sumber informasi yang berkembangnya seiring perkembangan zaman, dengan sikap yang baik akan mempengaruhi sikap pemustaka sehingga akan merasa senang dan akan sering berkunjung ke perpustakaan untuk memanfaatkan pelayanan yang ada di perpustakaan walaupun hanya membaca buku ataupun menggunakan layanan wifi yang ada di perpustakaan. Pada artikel ini penulis ingin membahas tentang sikap yang baik pustakawan terhadap pemustaka dengan mengangkat judul “Peran Komunikasi dan Perilaku Pustakawan Terhadap Pemustaka Untuk Meningkatkan *Engagement*”.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Engagement secara sederhana berarti komunikasi dua arah, yang menurut pakar komunikasi Schramm dalam Fatmarani (2022) disebut sebagai komunikasi interaksional. Selain itu, dapat juga dikatakan sebagai komunikasi yang memiliki *feedback* dalam komunikasi. Adapun pengertian pustakawan menurut Kode Etik Pustakawan dalam Yusufhin (2019), adalah seorang yang menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pendidikan.

C. METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan penelitian kualitatif metode penelitian kualitatif dan pengumpulan datanya menggunakan studi pustaka. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan telaah terhadap karya tulis, seperti buku, catatan dan laporan-laporan yang memiliki hubungan untuk menjawab masalah yang ditemukan (Nazir, 2007). Subjek pada penelitian yang digunakan merupakan hasil pengamatan, dan penelitian pada studi pustaka terdahulu. Jenis dan sumber data yang digunakan merupakan jenis dan sumber data primer, yang berasal dari buku-buku, studi pustaka.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seorang pustakawan tentu saja harus bisa berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Komunikasi yang baik tentu saja bisa menghasilkan pelayanan yang optimal di perpustakaan. Jika tidak ada komunikasi yang baik maka perpustakaan berjalan sesuai dengan bagaimana dengan semestinya. Hal ini dikarenakan perpustakaan yang baik harus ada komunikasi yang baik juga antara pustakawan dan pemustaka. Menurut Khatibah (2014) 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.

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 persuasif, orang lain mengerti dan bersedia menerima suatu paham yang dibicarakan (Effendy, 2011). Adapun sebagai contoh ketika proses seleksi bahan koleksi perpustakaan, maka pustakawan perlu melakukan komunikasi dengan pemustaka dan stakeholder didalam pengadaan koleksi agar sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Selain itu, juga untuk memenuhi kriteria seleksi sumber informasi (Indah, 2021).

Perpustakaan merupakan salah satu tempat terjadinya kegiatan komunikasi antar individu atau kelompok yang saling bertukar informasi ataupun mendapatkan informasi. Dalam perpustakaan pustakawan harus memiliki keterampilan banyak hal, terutama keterampilan dalam bidang komunikasi. Komunikasi yang disampaikan secara baik oleh pustakawan kepada pemustaka tentu saja akan berdampak positif terhadap perpustakaan. Menurut Khatibah (2014), 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 publik terkadang juga digunakan. Jadi, komunikasi merupakan hal penting di

dalam sebuah organisasi. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi dalam perpustakaan.

Adapun bentuk 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. Hal ini dikarenakan perpustakaan harus menciptakan pelayanan prima yang pada akhirnya tercipta citra yang positif pada perpustakaan (Khatibah, 2014).

Jika pustakawan memberikan layanan dengan komunikasi secara baik, ramah, dan positif tentu saja dengan sendirinya pemustaka akan memanfaatkan dan menggunakan layanan yang ada di perpustakaan dengan sendirinya. Hal dikarenakan pemustaka membutuhkan informasi yang ada di perpustakaan, baik informasi tercetak ataupun noncetak yang telah disediakan oleh perpustakaan. Ketika pemustaka sering berkunjung dan memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan, maka benar jika perpustakaan merupakan sumber informasi bagi pemustaka. Apalagi saat ini pengguna perpustakaan adalah generasi milenial dan generasi Z, sehingga membutuhkan informasi yang cepat dan mudah dari pustakawan (Aeni, Indah & Syam, 2021).

Kata pustakawan berasal dari kata “pustaka”. Adanya penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait dengan dunia Pustaka atau bahan pustaka. Dalam Undang-Undang No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan Pasal 1 Ayat 8 menyebutkan pengertian pustakawan adalah, “Seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Adapun dalam Kamus Besar bahasa Indonesia dikemukakan bahwa perilaku adalah tanggapan atau reaksi individu yang terwujud dalam gerakan (sikap kebiasaan) tidak saja badan atau ucapan (Aziz, 2019).

Menurut Purwono (2013) bahwa jelas tersirat dalam beberapa pasal UU No. 43 Tahun 2007 terutama dalam pasal 32 yang menyebutkan bahwa, tenaga perpustakaan berkewajiban: a) memberikan layanan prima terhadap pemustaka; b) menciptakan suasana perpustakaan yang

kondusif; c) memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Dikemukakan juga oleh Hermawan, Rachman dan Zein dalam Setiaji, Winoto, & Khadijah (2012), bahwa kewajiban pustakawan kepada masyarakat, yaitu: 1) Pustakawan wajib memberikan layanan prima, artinya pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan dengan cepat, tepat, mudah, murah tertip dan tuntas sesuai dengan prosedur yang berlaku; 2) Layanan harus dilakukan dengan sopan yang berarti dalam memberikan pelayanan pustakawan harus menggunakan prinsip 4 (empat) S, yaitu senyum, salam, sopan dan santum, sehingga pelayanan berlangsung dalam suasana ramah dan menyenangkan. Hal ini menunjukkan bahwa, sebagai pustakawan dalam keadaan apapun kita harus bisa tetap berlaku positif kepada pemustaka, begitupun pemustaka juga tetap harus sopan dan beretika kepada pustakwan yang ada di dalam perpustakaan.

Kewajiban tenaga perpustakaan, yaitu memberikan layanan prima terhadap pemustaka, Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, dan memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukan sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya (Ngantini, 2018). Kode Etik Pustakawan (Ismanto, 2020), yaitu: 1) Berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat; 2) Berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi setinggi mungkin dan berkewajiban mengikuti perkembangan; 3) Berupaya membedakan antara pandangan atau sikap hidup pribadi dan tugas profesi; 4) Menjamin bahwa tindakan dan keputusannya, berdasarkan pertimbangan profesional; 5) Tidak menyalah-gunakan posisinya dengan mengambil keuntungan kecuali atas jasa profesi; 6) Bersifat sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, pustawan harus memiliki sikap yang disukai oleh pemustaka. Dengan begitu perpustakaan akan berkembang tidak hanya dari koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan saja tetapi juga dari pustakwannya juga yang disukai oleh pemustaka. Dalam keadaan apapun pustakawan harus bisa membedakan masalah pribadi dan pekerjaan yang sedang meraka hadapi demi melaksanakan tugas dengan profesional dan memberikan pelayanan prima terhadap pemustaka. Menjadi pustakawan yang menghadapi banyak orang (pemustaka) yang berbeda-beda keperluan dan sikap tentu saja tidak mudah, tetapi selaku pustakwan yang profesional tentu saja tetap harus mengikuti kode etik yang sudah ada.

Pustakawan harus bisa membangun citra dan karakter pustakawan menjadi lebih baik di mata pemustaka dalam menjalankan tugasnya selaku pustakawan. Dengan begitu pemustaka akan mengapresiasi kehadiran pustakawan di dalam perpustakaan. Untuk itu pustakawan harus bisa meningkatkan kualitas diri dengan cara berperilaku yang baik dan profesional dalam bekerja. Mau tidak mau atau suka tidak suka pustakawan dan pemustaka harus bisa bekerja sama dan saling menghargai, dengan sikap yang ramah, sopan, dan sikap positif lainnya akan terjadi komunikasi yang baik di dalam perpustakaan. Seperti jika pemustaka berkunjung ke perpustakaan jika disambut dengan hangat, ramah, dan senyuman. Tentu saja memberikan kesan yang berbeda bagi pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan selaku iconnya perpustakaan harus bisa mencontohkan dan memberikan perilaku yang baik kepada pemustaka perpustakaan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa selaku pustakawan yang berprofesi sebagai pemberi informasi di perpustakaan. Pustakawan harus bisa mengubah citra pustakawan di mata pemustaka menjadi lebih baik lagi. Pustakawan harus bisa mengevaluasi diri agar bisa berkomunikasi dengan baik terhadap pemustaka, memberikan sikap yang positif kepada pemustaka akan memberikan manfaat bagi perpustakaan. Sikap perilaku yang baik tentu saja akan menimbulkan dampak yang baik pula terhadap citra pustakawan. Dengan begitu tidak akan ada lagi pemustaka berfikir bahwa pustakawan itu kaku, jutek, ketus dan sikap-sikap negatif lainnya yang sering kita temui di perpustakaan. Hal ini tentu saja akan menghadirkan pelayanan di perpustakaan dengan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, L. N., Indah, R. N., & Syam, R.Z. A. (2021). Perilaku Pencarian Informasi Goldenness. *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)*, 4(1): 17-30. DOI: <https://doi.org/10.30999/n-jils.v4i1.1193>
- Azis, A. (2019). Pembentukan Perilaku Keagamaan Anak. *Jurnal Pemikiran Dan Ilmu Keislaman*, 1(1), 197-234. Retrieved from <http://jurnal.instika.ac.id/index.php/jpik/article/view/86>
- Effendy, O.C. *Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: Rosda Karya
- Fatmarani, S. (2022). "Engagement". Retrieved from <https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/engagement/>
- Indah, R.N. (2021). Kegiatan Seleksi Bahan Pustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)*, 4(2): 207-217. DOI: <https://doi.org/10.30999/n-jils.v4i2.1951>
- Ismanto, I. (2020). Pengembangan Kode Etik Profesi Pustakawan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 3(1), 121-130. Retrieved from <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/15198>
- Khatibah. (2008). Komunikasi Pustakawan. *Iqra: Jurnal Perpustakaan dan Ilmu Informasi*, 8(1): 23-27. DOI: <http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v8i1.61>
- Nazir, M. (2007). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ngatini, N. (2018). Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 1(1). Retrieved from <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/11500>

- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2010). *Undang–Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Purwono. (2013). *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setiaji, W., Winoto, Y., & Khadijah, U. (2012). Persepsi Siswa Tentang Pustakawan di Perpustakaan Sekolah. *Students e-Journal*, 1(1), 23. Diambil dari <http://jurnal.unpad.ac.id/ejournal/article/view/1501>
- Yusufhin, F. (2019). Social Skill Pustakawan Dalam Mempromosikan Perpustakaan. *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)*, 2(1): 53-66. DOI: <https://doi.org/10.30999/n-jils.v2i1.516>