

# KETERAMPILAN KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

**Musrifah**

Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di Universitas Tanjungpura  
Program Studi D-3 Ilmu Perpustakaan  
Musrifah23@yahoo.com

**Abstract:** *Librarians in their profession in the library must have adequate knowledge in all fields. As we know that the function of librarians, particularly among reference librarian is to guide, assist and answer questions from users on the information it needs. Therefore, it requires special skills because of the information presented in the reference service is a special collection. Therefore, a reference librarian should have the skills, one of which effective communication associated with their professionalism in carrying out its duties are to serve, assist, guide, and a consultant for users information as well as the high demands of science should be mastered. This is what lies behind the author's research on effective communication skills reference librarian at the Library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. This study aims to determine the general effective communication skills, how to build an effective communication and the factors that hinder effective communication skills the reference librarian in the library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. The method used in this research is descriptive method with qualitative research approach. The research results indicate that the reference librarian in communicating with users skilled and effective. How librarian reference to communicate effectively with users that is by understanding and fulfilling aspects of effective communication as a full relief, tolerance, respect, empathy, caring, polite, caring, can be heard, obviously, confidence, caring and humble attitude. The factors that hinder effective communication skills the reference librarian in the library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta that psychological factors, systematic, and ecological.*

**Keywords:** *communication skills, effective communication, reference librarian, and user*

**Abstrak:** *Pustakawan dalam menjalankan profesinya di perpustakaan harus memiliki pengetahuan yang memadai dalam segala bidang. Sebagaimana kita ketahui bahwa fungsi pustakawan, khususnya pustakawan referensi di antaranya adalah membimbing, membantu dan menjawab pertanyaan pemustaka atas informasi yang dibutuhkannya. Karena itu, membutuhkan keahlian khusus sebab informasi yang disajikan di layanan referensi merupakan koleksi khusus. Oleh karena itu pustakawan referensi harus mempunyai keterampilan, salah satunya komunikasi efektif yang*

## **Musrifah, Keterampilan Komunikasi Efektif Pustakawan Referensi...**

*terkait dengan keprofesionalan mereka dalam menjalankan tugasnya yaitu melayani, mendampingi, membimbing, dan menjadi konsultan informasi untuk pemustaka serta tuntutan tingginya ilmu pengetahuan yang harus mereka kuasai. Inilah yang melatarbelakangi penulis untuk meneliti tentang keterampilan komunikasi efektif pustakawan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui keterampilan komunikasi efektif, cara membangun komunikasi efektif dan faktor-faktor yang menghambat keterampilan komunikasi efektif pustakawan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan referensi dalam berkomunikasi dengan pemustaka sudah terampil dan efektif. Cara pustakawan referensi membangun komunikasi efektif dengan pemustaka yaitu dengan cara memahami dan memenuhi aspek-aspek komunikasi yang efektif seperti penuh pertolongan, tenggang rasa, menghargai, empati, penuh perhatian, sopan, peduli, dapat didengarkan, jelas, rasa percaya, peduli dan sikap rendah hati. Adapun faktor-faktor yang menghambat keterampilan komunikasi efektif pustakawan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yaitu faktor psikologis, sistematis, dan ekologis.*

**Kata kunci:** *keterampilan komunikasi, komunikasi efektif, pustakawan referensi, pemustaka*

### **Pendahuluan**

Paradigma perpustakaan saat ini adalah merupakan sumber informasi karena perpustakaan menyimpan berbagai jenis koleksi, baik tercetak maupun terekam. Koleksi tersebut merupakan informasi yang telah diolah dan dapat dipertanggungjawabkan kesahihannya.<sup>1</sup> Informasi yang akurat, tepat guna yang disediakan perpustakaan akan sangat membantu para pemustaka dalam menghadapi persoalan yang dihadapinya. Perpustakaan yang berkualitas adalah perpustakaan yang mampu menjawab setiap persoalan informasi yang dibutuhkan oleh setiap pemustakanya, oleh karena itu kelengkapan koleksi ditunjang dengan pustakawan yang terampil akan menjadi faktor yang dominan dalam membantu pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi yang lebih tepat. Sosial *Skill* atau keterampilan sosial pustakawan akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan yang ada di perpustakaan. Dalam menghadapi

---

<sup>1</sup> Wiji Suwarno, *Perpustakaan Dan Buku Wacana Penulisan Dan Penerbitan* (Yogyakarta: Ar-ruz Media, 2014), 78.

tuntunan kebutuhan pemustaka yang semakin tinggi dan beraneka ragam, maka perpustakaan perlu mempersiapkan pustakawan yang profesional, yaitu pustakawan yang memiliki "skill", "knowledge", kemampuan (*ability*), serta kedewasaan psikologis.

Harapan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan adalah bagaimana mereka terpenuhi baik untuk mencari berbagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan, ataupun hanya berkunjung saja untuk mengisi waktu luang, memiliki satu keinginan ketika dia dilayani di perpustakaan yaitu dilayani oleh seorang pustakawan yang ramah, sopan dan anggun. Itu merupakan harapan bagi semua orang yang berkunjung ke perpustakaan. Namun tidak sekedar itu saja, sebenarnya ada harapan lebih dari pemustaka terhadap pustakawan ketika melayani pemustaka yaitu pustakawan yang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, ramah, dan sopan.

Aziz menyatakan bahwa pustakawan hendaknya dalam bekerja selalu mementingkan kebutuhan pemustakanya dengan prinsip selalu siap sedia dalam memberikan pertolongan pada saat diperlukan. Apabila prinsip tolong-menolong benar-benar dijalankan oleh pustakawan, maka pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustakanya, tidak hanya mendapatkan respon yang positif dari para pemustaka tetapi akan terhitung juga sebagai kebaikan yang tentu saja akan mendapatkan pahala.<sup>2</sup> Prinsip tolong-menolong ini merupakan salah satu ajaran Islam yang harus diperhatikan, sebagaimana firman Allah dalam Q.S. al-Maidah (5):2 yaitu sebagai berikut:<sup>3</sup>

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ، وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya: "dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran" (QS. Al-Maidah (5): 2).

Menurut Fatmawati pada perpustakaan, seorang pustakawan sering melakukan komunikasi dengan pemustaka. Oleh karena itu, kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi dengan baik akan mempengaruhi hasil kerja pustakawan tersebut. Model hubungan komunikasi pustakawan di perpustakaan, bisa antara pustakawan dengan pimpinan, pustakawan

<sup>2</sup> Safrudin Aziz, "Total Quality Service (TQS) Sebuah Alternatif Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Al-Maktabah* 11, no. 1 (November 2012): 52.

<sup>3</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemah Edisi Usul Fiqih* (Bandung: Sygma Creative Corp., 2007).

dengan pustakawan, maupun pustakawan dengan pemustaka. Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia sebagai makhluk sosial, dan merupakan bagian penting dalam perpustakaan, khususnya dalam melayani pemustaka.<sup>4</sup>

Dalam konteks perpustakaan, komunikasi merupakan 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 penting.

Membangun komunikasi dengan orang lain akan menghilangkan kesombongan, kekecewaan, kepenatan, yang biasanya akan menjadi faktor penghambat dalam pergaulan sehari-hari. Komunikasi sangat penting untuk memperlancar tugas-tugas baik di dalam perpustakaan maupun di luar perpustakaan. Komunikasi bisa dilakukan dengan cara dialog, sehingga dapat saling memberi dan menerima (*take and gave*) pendapat. Komunikasi bisa menghilangkan salah pengertian (*misunderstanding*) dalam pergaulan. Dan komunikasi bisa mendatangkan simpati, empati, kepercayaan dari orang lain. Dalam perpustakaan pustakawan referensi harus mengembangkan komunikasi dengan orang lain khususnya dengan pemustaka, agar bisa menghilangkan persepsi yang salah menjadi benar.

Pustakawan referensi adalah tokoh penting yang harus menengarai bahan yang tepat untuk menjawab pertanyaan. Pustakawan referensi harus tanggap terhadap kebutuhan pemustaka serta berpikir kritis dan tertata. Karena fungsi pustakawan referensi di antaranya adalah membimbing, membantu dan menjawab semua pertanyaan pemustaka atas informasi yang dibutuhkannya.<sup>5</sup> Maka dari itu, pustakawan referensi harus memiliki

---

<sup>4</sup> Endang Fatmawati, *The Art Of Library Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengolah Perpustakaan* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2010), 180.

<sup>5</sup> Rachman Hermawan and Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia* (Jakarta: CV Sagung Seto, 2006), 129.

pengetahuan yang memadai dalam segala bidang, khususnya yang menjadi fokus lembaga induk perpustakaan. Dalam menjalankan profesinya, pustakawan referensi membutuhkan keahlian khusus karena informasi yang disajikan berasal dari koleksi khusus. Pustakawan referensi perlu memberi bimbingan cara pencarian informasi menggunakan koleksi referensi bahkan pada tingkat pendampingan kepada pemustaka yang akan melakukan penelitian. Keahlian penelusuran informasi yang berbobot oleh pustakawan referensi berkaitan dengan luasnya ilmu pengetahuan yang dikuasai oleh pustakawan referensi. Dua hal mendasar inilah yang menjadi alasan harus adanya keterampilan komunikasi efektif untuk pustakawan referensi terkait dengan keprofesionalan mereka dalam menjalankan tugasnya yaitu melayani, mendampingi, membimbing, dan menjadi konsultan informasi untuk pemustaka serta tuntutan tingginya ilmu pengetahuan yang harus mereka kuasai.

Berdasarkan hal di atas, maka menjadi alasan bagi penulis untuk meneliti bagaimana Keterampilan Komunikasi Efektif Pustakawan Referensi dalam Melayani Pemustaka. Hal tersebut menjadikan Penulis tertarik untuk meneliti kasus di atas, sehingga penulis mengambil judul penelitian “Keterampilan Komunikasi Efektif Pustakawan Referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

### **Rumusan Masalah**

Dari paparan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah keterampilan komunikasi efektif pustakawan referensi dalam melayani pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
2. Bagaimanakah cara membangun komunikasi efektif pustakawan referensi dalam melayani pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
3. Apa saja faktor-faktor yang menghambat keterampilan komunikasi efektif pustakawan referensi dalam melayani pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang:

## Musrifah, Keterampilan Komunikasi Efektif Pustakawan Referensi...

1. Keterampilan Komunikasi Efektif Pustakawan Referensi dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Cara membangun komunikasi efektif pustakawan referensi dalam melayani pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Faktor-faktor yang menghambat keterampilan komunikasi efektif pustakawan referensi dalam melayani pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

### Tinjauan Pustaka

#### 1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin “*communis*”. *Communis* dalam bahasa inggrisnya “*commun*” yang berarti sama, Apabila kita berkomunikasi (*to communicate*), ini berarti bahwa kita berada dalam keadaan berusaha untuk menimbulkan kesamaan.<sup>6</sup> Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.<sup>7</sup> Selain itu komunikasi juga merupakan pertukaran informasi, ide, sikap, emosi, pendapat atau instruksi antara individu atau kelompok yang bertujuan untuk menciptakan sesuatu, memahami dan mengkoordinasikan suatu aktivitas.<sup>8</sup> Disamping itu komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi antar individu atau kelompok, baik secara verbal maupun nonverbal yang dapat menimbulkan respon timbal balik antara pengirim dan penerima informasi.

Komunikasi mempunyai beberapa fungsi yaitu sebagai berikut:<sup>9</sup>

- a. Informasi, pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.
- b. Sosialisasi, penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif

---

<sup>6</sup> Syaiful Rohim, *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam Dan Aplikasi*, Cet. 1 (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), 8.

<sup>7</sup> Alwi Hasan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 583.

<sup>8</sup> Priyanto Agus, *Komunikasi Dan Konseling: Aplikasi Dalam Sarana Pelayanan Kesehatan Untuk Perawat Dan Bidan* (Jakarta: Salemba Medika, 2009), 8.

<sup>9</sup> Wijaya A.W., *Komunikasi: Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat*, Ed. 1, Cet.2. (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), 9.

sehingga ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif di dalam masyarakat.

- c. Motivasi, menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.
- d. Perdebatan dan diskusi, menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti yang relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum.
- e. Pendidikan, pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak dan pendidikan keterampilan dan kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.
- f. Memajukan kebudayaan, penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan asalalu.
- g. Hiburan luasan, penyebaran sinyal, symbol suara dan image, drama, dan lain-lain.
- h. Integrasi, menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan agar mereka dapat saling kenal dan mengerti, menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain.

Komunikasi secara umum mempunyai beberapa tujuan antara lain sebagai berikut:<sup>10</sup>

- 1) Perubahan sikap (*attitude change*) yakni seorang komunikan setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah baik positif maupun negatif.
- 2) Perubahan pendapat (*opinion change*), yakni dalam komunikasi berusaha menciptakan pemahaman atau memahami apa yang yang dimaksud komunikator sehingga akan tercipta pendapat yang berbeda-beda bagi komunikan.
- 3) Perubahan perilaku (*behavior change*), yakni komunikasi bertujuan untuk mengubah perilaku maupun tindakan seseorang.
- 4) Perubahan social (*social change*), yakni membangun dan memelihara ikatan hubungan dengan orang lain sehingga menjadi hubungan yang makin baik.

---

<sup>10</sup> Nasir dkk., *Komunikasi Dalam Keperawatan: Teori Dan Aplikasi* (Jakarta: Salemba Medika, 2009), 59.

## 2. Keterampilan Komunikasi

*Communication skills* atau keterampilan komunikasi berarti seorang pustakawan harus mampu berkomunikasi secara efektif dan bisa mempengaruhi orang lain. Mampu memberikan presentasi dengan jelas, komunikasi tertulis, dengan ejaan, struktur dan isi yang jelas, berkomunikasi dengan interaktif dan mampu memberikan pandangan dari beragam perspektif. Selain itu, *communication skill* yang perlu dimiliki seorang pustakawan juga mencakup:<sup>11</sup>

- a. *Listening skills*, kemampuan mendengar, mampu mendengarkan dan mendiskusikan pendapat orang lain dari beragam sudut pandang dan bisa mendapat ide dari pendapat orang lain, serta mampu memberikan komentar yang konstruktif.
- b. Mampu memberikan *feedback* yang baik bagi beragam situasi yang dihadapi orang lain.
- c. *Conflict resolution*, mampu mengatasi konflik dengan memberikan respon yang tepat dalam berbagai situasi. Bisa memberikan alasan jika tidak setuju terhadap sesuatu, memahami posisi dan kepentingan dalam sebuah konflik dan bisa menghasilkan *win-win solutions*.
- d. *Relationship building*, menggunakan mekanisme formal dan informal dalam menjaga hubungan baik dengan sesama staf maupun pemakai perpustakaan.
- e. *Self initiative*, memiliki inisiatif tanpa harus disuruh
- f. *Teamwork*, kemampuan untuk bekerjasama dalam sebuah tim dalam era global yang ditandai dengan sarana penelusuran internet.

Kemampuan berkomunikasi dalam konteks pelayanan terhadap pemustaka dilakukan dengan mengedepankan prinsip-prinsip etika berkomunikasi.<sup>12</sup> Adapun etika berkomunikasi yang perlu diterapkan pustakawan dalam kegiatan pelayanan di perpustakaan, yaitu benar, jujur, adil, baik, lurus, halus, sopan, pantas, penghargaan, khidmat, optimis, indah, menyenangkan, logis, fasih, terang, tepat, menyentuh hati, selaras, mengesankan, tenang, efektif, lunak, dermawan, lemah lembut dan rendah hati.<sup>13</sup> Hal tersebut, merupakan implementasi dari prinsip etika berkomunikasi pustakawan sebagai individu sekaligus sebagai anggota

---

<sup>11</sup> Safrudin Aziz, *Menjadi Pustakawan Progresif* (Yogyakarta: Idea Press, 2012), 155.

<sup>12</sup> Ibid., 156.

<sup>13</sup> Mudlofir Ali, "Pendidikan Karakter Melalui Penanaman Etika Berkomunikasi Dalam Al-Quran," *Islamica* 5, no. 2 (2011): 367.

masyarakat informasi dan ilmiah. Oleh karena itu berkomunikasi dengan bahasa santun merupakan salah satu indikasi seorang pustakawan yang baik.

### 3. Komunikasi Yang Efektif

#### a. Pengertian Komunikasi Efektif

Maulana dan Gumelar mengatakan bahwa sebelum mendefinisikan komunikasi yang efektif, barangkali kita perlu merujuk dahulu pada kata “efektif” itu sendiri. Secara etimologis kata efektif sering diartikan sebagai mencapai sasaran yang diinginkan (*producing desired result*), berdampak menyenangkan (*having a pleasing effect*), bersifat aktual, dan nyata (*actual and real*). Dengan demikian, komunikasi yang efektif dapat diartikan sebagai penerimaan pesan oleh komunikan atau *receiver* sesuai dengan pesan yang dikirim oleh sender atau komunikator, kemudian *receiver* atau komunikan memberikan respon yang positif sesuai yang dengan diharapkan.<sup>14</sup>

Kata kunci komunikasi efektif adalah sejauh mana komunikator mampu berorientasi kepada komunikannya. Berorientasi artinya melihat dan memahami tingkat akal budi (*decoder* dan *interpreter*) berikut peralatan jasmaniah (*receiver*) yang dimiliki komunikan, mengingat hal ini terkait dengan pemilihan bentuk pesan, makna pesan, struktur pesan, dan cara penyajian pesan termasuk pula penentuan saluran/media yang anda harus lakukan selaku komunikator.<sup>15</sup>

Sedangkan Pambayun mengemukakan bahwa ada seorang pakar komunikasi yang bernama Gudykunst memberikan batasannya terhadap pengertian komunikasi efektif sebagai proses untuk meminimalisasi kesalahpahaman. Artinya, bila komunikasi kita OK sama OK atau saling memahami. Namun, dalam kenyataan tak urung sering melakukan kesalahan komunikasi yang menyebabkan komunikasi kita menjadi tidak OK.<sup>16</sup> Prinsip komunikasi efektif dalam firman Allah SWT, yaitu:

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Artinya: Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka. (Q.S. an-Nisaa: 63)

<sup>14</sup> Maulana Herdiyan and Gumgum Gumelar, *Psikologi Komunikasi Dan Persuasi* (Jakarta: Akademia Permata, 2013), 161.

<sup>15</sup> Dani Vardiansyah., *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), 111.

<sup>16</sup> Ellys Lestari Pambayun, *Communication Quotient Kecerdasan Komunikasi Dalam Pendekatan Emosional Dan Spiritual* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), 81.

Untuk menjadi seorang komunikator yang efektif kita harus berusaha menampilkan komunikasi (baik verbal atau pun nonverbal) yang disengaja seraya memahami budaya orang lain. Tetapi kita harus mengantisipasi bahwa pesan verbal dan nonverbal yang disampaikan orang lain mungkin tidak disengaja, baik dalam arti di luar kesadarannya ataupun dalam arti Ia tidak menggunakan pesan yang sesuai dengan keadaan kita.<sup>17</sup>

b. Cara Membangun Komunikasi Yang Efektif

Sedikitnya ada lima aspek yang harus dipahami dalam membangun komunikasi yang efektif, yaitu:<sup>18</sup>

- 1) Kejelasan (*clarity*) diartikan sebagai derajat yang tinggi dari pemahaman akan pesan dan informasi yang disampaikan. Dalam banyak situasi, kejelasan sangat terkait dengan bahasa yang digunakan. Bahasa maupun informasi yang disampaikan haruslah jelas baik dari segi artikulas bahasa dan arti yang disampaikan.
- 2) Ketepatan (*accuracy*) mengacu pada derajat kesesuaian atau keakuratan bahasa dan informasi yang disampaikan. Bahasa yang digunakan harus sesuai dan informasi yang disampaikan harus benar.
- 3) Konteks (*context*) terkait dengan kesesuaian pesan dan informasi dengan situasi dan kondisi pesan dan informasi itu disampaikan. Bahasa dan informasi yang disampaikan harus sesuai dengan keadaan dan lingkungan di mana komunikasi itu terjadi.
- 4) Budaya, budaya secara mutlak tidak bisa dipisahkan dari kualitas komunikasi yang dibangun. Kultur atau budaya, habit atau kebiasaan orang atau masyarakat juga perlu diperhatikan dalam berkomunikasi.
- 5) Alur (*flow*) dipahami sebagai jalannya pesan dan informasi dari pihak ke pihak lainnya melalui serangkaian media atau saluran (*channel*). Alur yang baik melibatkan saluran yang efektif dan terkontrol.

Selanjutnya menurut Maulana dan Gumelar, ada beberapa cara untuk membangun komunikasi yang efektif, di antaranya:<sup>19</sup>

- 1) Atur kontak mata, hal pertama yang dilakukan seorang pembicara yang baik adalah menatap lawan bicara dan mengambil jeda untuk memulai sebuah pembicaraan. Ini merupakan salah satu cara yang membantu untuk menciptakan kesan baik pada lawan bicara.

---

<sup>17</sup> Deddy Mulyana, *Komunikasi Efektif Suatu Pendekatan Lintasbudaya* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), 5.

<sup>18</sup> Herdiyan and Gumelar, *Psikologi Komunikasi Dan Persuasi*, 162–153.

<sup>19</sup> *Ibid.*, 166.

- 2) Ekspresi wajah, wajah merupakan cermin kepribadian individual. Ekspresi wajah mengungkapkan pikiran yang melintas pada diri seseorang. Misalnya, sebuah senyuman mengungkapkan keramahmatan dan kasih sayang, mengangkat alis mata menunjukkan ekspresi heran, mengernyitkan dahi menyampaikan ketakutan dan kegelisahan.
- 3) Postur tubuh, setiap gerak gerik tubuh saat berbicara mesti dikoordinasikan dengan kekuatan yang dapat ditangkap secara visual daripada secara verbal.
- 4) Selera berbusana, busana memiliki tugas penting dalam menimbulkan kesan. Orang yang berbusana sesuai dengan struktur tubuh mereka tampak lebih menarik.
- 5) *Respect*, respek adalah sikap menghargai setiap individu yang menjadi sasaran pesan yang kita sampaikan. Rasa hormat dan saling menghargai merupakan hukum yang pertama dalam kita berkomunikasi dengan orang lain. Ingatlah bahwa pada prinsipnya manusia ingin dihargai dan dianggap penting.
- 6) *Empathy*, empati adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain.
- 7) *Audible*, makna dari *audible* antara lain dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu ataupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka *audible* berarti pesan yang kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.
- 8) *Clarity*, *clarity* berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi kita perlu mengembangkan sikap terbuka, sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (*trust*) dari penerima pesan.
- 9) *Humble* (rendah hati), sikap rendah hati pada intinya antara lain: sikap melayani, sikap menghargai, mau mendengar dan menerima kritik, tidak sombong dan memandang rendah orang lain, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, lemah lembut dan penuh pengendalian diri, serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> AW Suranto, *Komunikasi Sosial Budaya*, Pertama (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 194–96.

Senada dengan hal di atas, menurut Fatmawati ada beberapa aspek yang harus dipenuhi agar komunikasi pustakawan kepada pengguna berlangsung secara efektif yaitu Penuh pertolongan (*helpful*), tenggang rasa (*considerate*), empati (*empathy*), penuh perhatian (*attentive*), sopan (*polite*), peduli (*respectful*), dapat didengarkan (*audible*), kejelasan (*clarity*), rasa percaya (*trust*), peduli (*care*), dan sikap rendah hati (*humble/down to earth*).<sup>21</sup>

Pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka agar efektif, perlu memperhatikan sasaran pokok dalam proses komunikasi, yaitu suatu proses untuk mencapai kesepakatan (*sharing of meaning*). Bentuk aplikasinya yaitu: <sup>22</sup>

- 1) Pustakawan harus bisa membuat pengguna mendengarkan apa yang dikatakan atau melihat apa yang telah ditunjukkan.
- 2) Pustakawan harus bisa membuat pengguna dapat memahami apa yang didengar atau dilihat.
- 3) Pustakawan harus bisa membuat pengguna dapat menyetujui apa yang telah didengar atau tidak menyetujui apa yang telah dikatakan dengan pemahaman yang benar.
- 4) Pustakawan harus bisa membuat pengguna mengambil tindakan, berperilaku, dan bisa menerima sesuai dengan apa yang dimaksud pustakawan.
- 5) Pustakawan harus bisa menciptakan respond an umpan balik dari pengguna
- 6) Pustakawan harus mampu menyesuaikan komunikasinya dengan image pengguna, misalnya kebutuhan, kecakapan, pengalaman, kemampuan berpikir, kesulitan dan lainnya.

#### 4. Faktor Yang Menghambat Komunikasi

Meskipun komunikasi sudah dirancang secara matang, belum tentu tujuan komunikasi tercapai secara efektif. Karena ada faktor-faktor yang mungkin menjadi penghambat, adapun faktor-faktor tersebut, yaitu:<sup>23</sup>

##### a. Hambatan Sosiologis

Secara sosiologis warga perkantoran berasal dari berbagai golongan dan lapisan yang menimbulkan perbedaan status, ideologi, agama, tingkat pendidikan, status ekonomi yang kesemuanya dapat menjadi

---

<sup>21</sup> Endang Fatmawati, *The Art Of Library Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengolah Perpustakaan*, 183.

<sup>22</sup> *Ibid.*, 185.

<sup>23</sup> AW Suranto, *Komunikasi Perkantoran: Prinsip Komunikasi Untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran* (Yogyakarta: Media Wacana, 2005), 112.

hambatan bagi kelancaran komunikasi. Hambatan ini lebih nampak pada pelaksanaan komunikasi formal di perkantoran karena adanya perbedaan kedudukan dan jabatan.

b. Hambatan Psikologis

Yakni hambatan berkomunikasi yang disebabkan oleh situasi psikologis yang tidak mendukung. Misalnya berkomunikasi dengan orang yang sedang marah, bingung, cemas, kecewa, atau sedang menaruh prasangka terhadap komunikator, atau akan menghambat tercapainya tujuan komunikasi.

c. Hambatan Sistematis

Ialah hambatan komunikasi yang disebabkan oleh latar belakang bahasa yang berbeda, contohnya bahasa Indonesia “jangan” (larangan) berbeda makna dengan kata “jangan” dalam bahasa jawa yang berarti “sayur”. Gedang berarti pisang bagi orang jawa, tetapi papaya bagi orang sunda.

d. Hambatan Mekanis

Hal ini sering terjadi pada proses komunikasi perkantoran yang menggunakan media, seperti bunyi krotokan pada pesawat telepon, tulisan yang tidak terbaca pada surat, sinyal yang hilang pada telepon seluler, dan sebagainya.

e. Hambatan Ekologis

Hal ini disebabkan oleh gangguan yang terjadi dilingkungan ketika proses komunikasi sedang berlangsung. Misalnya saja hujan deras, lalu lintas yang bising, bunyi mesin pabrik yang menderu, semuanya bisa menjadi penghambat kelancaran berkomunikasi.

5. Pustakawan Referensi

a. Pengertian Pustakawan

Kata pustakawan (*librarian*) berasal dari kata “pustaka”. Dengan demikian penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka.<sup>24</sup> Pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat (pemustaka), sesuai lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Rachman Hermawan and Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, 45.

<sup>25</sup> Khoiril Maslahah and Nushrotul Hasanah, *Layanan Perpustakaan Berbasis Humanism*, Bunga Rampai (Surakarta: Perpustakaan IAIN Surakarta, 2013), 382.

Selain hal di atas, pustakawan merupakan tenaga profesional yang dalam kehidupan sehari-hari berkecimpung dengan dunia buku. Dengan situasi demikian lah sudahlah layak bila pustakawan menganjurkan masyarakat untuk giat membaca. Dan pustakawan pun dituntut untuk giat membaca demi kepentingan profesi, ilmu, maupun pengembangan kepribadian si pustakawan itu sendiri.<sup>26</sup>

b. Pustakawan Referensi dalam Melayani Pemustaka

Pada mulanya yang dimaksud dengan pelayanan perpustakaan adalah menawarkan segala bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan kepada para pengguna yang datang ke perpustakaan dan memintanya. Namun sekarang tidak lagi seperti itu, segala bahan bacaan dan sumber-sumber informasi lainnya harus sudah tersedia di tempat di mana informasi tadi dibutuhkan.<sup>27</sup> Istilah pengguna atau pemakai perpustakaan muncul sebelum istilah pemustaka. Istilah ini merujuk pada perorangan, kelompok, atau lembaga yang menggunakan pelayanan dan fasilitas perpustakaan. Mereka itulah yang mengajukan pertanyaan kepada pustakawan, dan sering kali pemustaka tidak tahu bagaimana mengemas pertanyaan. Masalah penting dalam pelayanan referensi adalah menentukan secara tepat jenis pertanyaan apa yang diajukan.<sup>28</sup>

Pustakawan referensi mempunyai empat fungsi, antara lain membimbing pemustaka dalam memahami pengaturan perpustakaan, membantu pemustaka berkaitan dengan permintaannya, membantu pemustaka dalam memilih sumber informasi yang baik, dan mempromosikan perpustakaan. Tanggung jawab yang diemban tersebut dimaksudkan untuk membantu pemustaka dalam mempelajari pengaturan perpustakaan sehingga memperoleh manfaat pengetahuan tentang koleksi perpustakaan, karena saat ini perpustakaan banyak mengoleksi sumber dengan berbagai format dan melayani lebih banyak orang dengan lokasi yang berbeda.<sup>29</sup>

Selanjutnya Syihabuddin dkk, mengemukakan bahwa pelayanan referensi dapat berjalan dengan baik, apabila petugas referensi memahami terlebih dahulu fungsi-fungsi referensi, yaitu:<sup>30</sup>

---

<sup>26</sup> Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedi Pustaka Utama, 1991), 159.

<sup>27</sup> Pawit M. Yusuf and Priyo Subekti, *Teori Dan Praktik Penelusuran Informasi* (Jakarta: Prenada Media, 2010), 375.

<sup>28</sup> Rosa Widyawan, *Pelayanan Refrensi Berawal Dari Senyuman* (Bandung: Bahtera Ilmu, 2012), 28.

<sup>29</sup> Ibid., 21.

<sup>30</sup> Qalyubi Syihabuddin. dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007), 226.

- 1) Fungsi pengawasan, petugas referensi dapat mengamati pengunjung, baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikannya agar dapat menjawab pertanyaan dengan tepat.
- 2) Fungsi informasi, petugas referensi dapat memberikan informasi kepada pengunjung, yaitu memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai.
- 3) Fungsi bimbingan, petugas referensi harus menyediakan waktu guna memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.
- 4) Fungsi instruksi, petugas referensi memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan yang baik.
- 5) Fungsi bibliografis, petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bacaan yang baik dan menarik.

#### 6. Perilaku Pustakawan Referensi

Pustakawan dalam menjalankan pelayanan referensi, pustakawan perlu mempertimbangkan beberapa sikap yang harus dilakukan, yaitu:<sup>31</sup>

##### a. Sikap Terbuka

Kesediaan melaksanakan tugas ini antara lain dengan menunjukkan sikap terbuka baik verbal dan nonverbal. Misalnya, menyambut pemustaka dengan senyuman dan menyapanya dengan nada santai supaya menciptakan suasana nyaman, serta mengatur kontak mata yang wajar tanpa menyelidik supaya membuat pemustaka merasa diperhatikan.

##### b. Disiplin

Disiplin keras tidak selalu menjadi ciri pustakawan referensi tetapi tanpa sikap ini wawancara referensi tidak akan efektif. Pustakawan harus berkonsentrasi kepada satu orang pemustaka, walaupun ketika wawancara berlangsung terjadi perkembangan lain.

##### c. Itikad Membantu

Komitmen kuat untuk membantu pemustaka itu juga perwujudan disiplin. Tanpa komitmen seperti ini pustakawan akan melayani tanpa hati. Walaupun informasi yang diberikannya sah, bisa jadi pemustaka

---

<sup>31</sup> Rosa Widyawan, *Pelayanan Refrensi Berawal Dari Senyuman*, 54.

- akan lari ke tempat lain. Barang kali itikad ini menjadi pendorong pustakawan untuk memilih pekerjaan referensi sebagai spesialisasi.
- d. Peka dan tanggap, kepekaan adalah cara terbaik untuk mengubah itikad membantu menjadi hasil yang efektif, dipadu dengan disiplin dapat meredam konflik untuk memelihara jarak profesionalisme pustakawan dengan pemustaka.
  - e. Sabar, kesabaran adalah persyaratan penting dalam pekerjaan referensi. Mereka yang melayani orang lain memerlukan kesabaran terutama jika berhubungan dengan pemustaka yang cerewet, mudah tersinggung, sombong, tidak peka, atau mereka yang pemalu. Perilaku mereka tentu akan memicu kejengkelan pemustaka yang tidak sabar. Allah berfirman dalam al-Quran Surah Ali-Imran ayat 200, yaitu:<sup>32</sup>
- يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ
- Atinya: “Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu beruntung”. (Q.S. Ali-Imran, 3:200)
- f. Berpengetahuan luas, pengetahuan umum yang luas membantu pustakawan untuk memahami pertanyaan pemustaka dengan cepat dan menerjemahkannya dalam bahasa bibliografis dan informasi faktual.

## **Metode Penelitian**

Adapun metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif. Informan kunci dalam penelitian ini adalah pustakawan yang bertugas di ruang referensi, serial dan skripsi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Informan dalam penelitian ini berjumlah empat orang, yaitu di antaranya tiga (3) orang pustakawan yaitu Bapak Drs. Bambang Heru Nurwoto yang merupakan seorang pustakawan yang bertugas di ruang layanan referensi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, Bapak Daldiri yang merupakan seorang pustakawan yang bertugas di ruang Sereal (ruang sereal bagian dari ruang referensi) di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dan Bapak Nashruddien yang juga merupakan seorang pustakawan bagian referensi. Dan satu (1) orang yang bukan pustakawan melainkan staf yang bertugas di ruang skripsi (ruang skripsi merupakan bagian dari layanan

---

<sup>32</sup> Arip Ramdhani, *Al-Quran Dan Terjemah Edisi Ushul Fiqih* (Bandung: Sigma Creative Media Corp., 2011), 76.

referensi), yaitu Ibu Etty Nurhayati. Agar penelitian ini lebih menguatkan lagi informasi yang peneliti dapatkan dari informan, maka di sini peneliti juga mewawancari sebelas (11) pemustaka yang sering berkunjung ke ruang referensi. Adapun teknik-teknik yang peneliti gunakan dalam upaya pengumpulan data yaitu, observasi *non partisipan*, wawancara mendalam dan dokumentasi. Untuk teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini sesuai dengan menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono yaitu meliputi: pengumpulan data, reduksi data, *display* data (penyajian data), penarikan kesimpulan dan verifikasi.<sup>33</sup>

### **Hasil dan Pembahasan Penelitian**

Pada pembahasan ini peneliti akan menyajikan teori-teori yang mendukung data yang diperoleh di lapangan, baik data hasil observasi maupun data hasil wawancara. Sistematika pembahasan ini akan peneliti paparkan secara deskriptif sesuai dengan fokus penelitian.

#### **1. Keterampilan Komunikasi Efektif Pustakawan Referensi dalam**

**Melayani Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Sebelum lebih jauh menjelaskan keterampilan komunikasi efektif pustakawan referensi dalam melayani pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga terlebih dahulu peneliti menjelaskan apa sebenarnya makna dari komunikasi tersebut. Sebagaimana kita ketahui komunikasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dimengerti. Seperti halnya ketika pustakawan referensi dan pemustaka berkomunikasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, pemustaka sebagai pengirim pesan dan pustakawan menerima pesan atau sebaliknya, dan pesan tersebut dimengerti. Komunikasi yang dilakukan pustakawan dengan pemustaka, di mana pemustaka bertanya tentang suatu informasi yang diinginkan atau sebaliknya pustakawan yang bertanya kepada pemustaka yang sedang kebingungan untuk mencari informasi, dan hal tersebut ketika terjadi sebuah komunikasi maka terjadilah sebuah pertukaran informasi sebagaimana yang dikatakan oleh Liliweri yaitu komunikasi merupakan pertukaran informasi, ide, sikap, emosi, pendapat atau instruksi antara individu atau kelompok yang bertujuan untuk menciptakan sesuatu, memahami dan mengkoordinasikan suatu aktivitas.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2006), 91.

<sup>34</sup> Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna* (Jakarta: Kencana, 2011), 37.

Komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan referensi dengan pemustaka tersebut, fungsinya untuk mendapatkan informasi, pendidikan atau pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual apalagi komunikasinya terjadi di dalam suatu perpustakaan misalnya ketika pemustaka bertanya tentang suatu sumber rujukan tentang istilah atau kata atau pengertian. Hal tersebut sesuai dengan menurut Wijaya komunikasi mempunyai beberapa fungsi yaitu sebagai informasi, sosialisasi, motivasi, perdebatan dan diskusi, dan sebagainya.<sup>35</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pemustaka di ruang referensi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, komunikasi yang terjadi antara pustakawan referensi dan pemustaka menimbulkan perubahan sikap yang positif. Adapun pernyataan pemustaka yang peneliti wawancarai yaitu sebagai berikut:

*Pertama kali saya masuk ke ruang referensi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ini, saya merasa kebingungan karena saya belum pabam bagaimana cara mencari bahan pustaka atau referensi yang saya inginkan, dan bagaimana cara mencarinya informasi yang saya inginkan tersebut. Tapi untungnya ada petugas (pustakawan) yang menyapa saya terlebih dahulu dengan sikap yang ramah, dan menanyakan serta menawarkan bantuan kepada saya dengan penuh keikhlasan, apa yang saya butuhkan. Saya mengatakan kepada petugas di layanan referensi ini, bahwa saya membutuhkan suatu biografi tentang salah satu tokoh Islam yang bernama Abu Bakar As-Siddiq. Lalu petugas (pustakawan) tersebut langsung membantu saya dengan mencarikan referensi yang saya inginkan dengan mencari di OPAC terlebih dahulu, dan membimbing saya bagaimana menggunakan OPAC serta menjelaskan fungsi dari OPAC tersebut. Ketika informasi yang saya inginkan ditemukan di OPAC, saya melihat petugas menulis nomor panggil buku/referensi itu. Setelah mencari di OPAC langsung mengantarkan saya ke rak di mana letak referensi atau buku itu berada. Pustakawan langsung menunjukkan dan mengambilkan referensi yang berjudul BIOGRAFI, serta menunjukkan referensi lain yang berkaitan dengan referensi yang saya inginkan seperti ENSIKLOPEDI ISLAM dan KAMUS BIOGRAFI. Pustakawan pun juga menjelaskan bahwa bahan koleksi yang ada di ruang referensi ini tidak boleh dipinjam untuk dibawa pulang melainkan hanya bisa dipinjam dan dibaca di tempat. Ketika pustakawan membantu saya dengan mencarikan referensi yang saya inginkan dan menemukannya, saya tidak merasa kebingungan lagi dan cemas, malah yang saya rasakan sebaliknya yaitu merasa senang karena saya telah dibantu dengan sepenuh hati dan pabam bagaimana cara mencari informasi yang saya inginkan. Selain itu juga, saya menjadi kenal dengan petugas perpustakaan yang ada di ruang referensi*

---

<sup>35</sup> Wijaya A.W., *Komunikasi: Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat*, 9.

*tersebut, dan saya juga tidak merasa takut apabila suatu waktu saya ingin bertanya kepada petugas tentang informasi yang saya inginkan namun belum ditemukan.*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pemustaka di atas, komunikasi yang terjadi antara pustakawan referensi dan pemustaka menimbulkan perubahan sikap yang positif. Di mana antara pustakawan dan pemustaka yang asalnya tidak kenal menjadi kenal dan selanjutnya menimbulkan hubungan yang akrab dan lebih baik, selain itu sikap antara keduanya juga berubah, yang asalnya pemustaka kebingungan mencari informasi yang sulit di dapatkan, setelah berkomunikasi dengan pustakawan jadi tidak bingung lagi karena sudah dijelaskan dengan se jelas-jelasnya sehingga pemustaka itu paham. Hal tersebut seperti yang dikatakan Nasir dkk, bahwa komunikasi secara umum mempunyai beberapa tujuan yaitu perubahan sikap, perubahan pendapat, perubahan perilaku, dan perubahan sosial.<sup>36</sup>

Selanjutnya, keterampilan komunikasi pustakawan referensi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, menurut peneliti berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa pemustaka di ruang referensi, pustakawan yang ada di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sudah mempunyai keterampilan dalam berkomunikasi. Di mana ketika pemustaka bertanya tentang informasi kepada pustakawan, pustakawan tersebut mendengarkan dengan penuh perhatian, menyimak betul-betul apa yang disampaikan oleh pemustaka, setelah itu pustakawan memberikan *feedback* yang baik dan memberikan respon atau tanggapan yang jelas, serta memberikan solusi atau arahan dengan jelas sesuai dengan apa yang dibutuhkan pemustaka. Selain itu, pustakawan ketika berkomunikasi dengan pemustaka juga mempunyai inisiatif sendiri tanpa disuruh oleh orang lain, dan juga mempunyai kemampuan untuk bekerja sama dalam sebuah tim dalam era global yang ditandai dengan sarana penelusuran internet seperti halnya menelusuri informasi dengan menggunakan OPAC.

Adapun pernyataan pemustaka yang peneliti wawancarai di ruang referensi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang menyatakan bahwa pustakawan yang ada di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sudah mempunyai keterampilan dalam berkomunikasi, yaitu sebagai berikut:

*Menurut saya pustakawan yang ada di layanan referensi ini sudah terampil dalam berkomunikasi, karena ketika saya bertanya tentang informasi yang saya butuhkan*

---

<sup>36</sup> Nasir dkk., *Komunikasi Dalam Keperawatan: Teori Dan Aplikasi*, 59.

*sulit untuk ditemukan, pustakawan tersebut langsung mendengarkan dengan penuh perhatian dan merespos atau menjawab yang saya tanyakan. Pustakawan tersebut juga langsung membantu saya untuk menemukan informasi dengan mencari di OPAC terlebih dahulu dan mengantarkan saya ke tempat informasi itu berada. Misalnya ketika saya membutuhkan skripsi yang sulit di temukan yang berjudul “Pendidikan Karakter Anak dalam Pendidikan Islam dengan Menggunakan Hypnoparenting” pustakawan langsung membantu saya dan mengatakan dengan jelas bahwa skripsi tersebut ada di sebelah timur (ruang skripsi) di rak tarbiyah dengan label TY 12.0516 DEL p. Pustakawan pun tidak hanya mengatakan begitu saja, tetapi juga langsung mengantarkan saya ke tempat skripsi tersebut. Dan alhamdulillah skripsi tersebut ditemukan. Setelah di temukan saya bertanya kembali ke pustakawan, “apakah skripsi ini boleh di fotocopy atau tidak?”. Pustakawan menjawab bahwa “boleh difotocopy, namun sebelum difotocopy dipinjam terlebih dahulu ke petugas di bagian ruang skripsi dengan meninggalkan kartu identitas mahasiswa (KTM), serta skripsi tersebut tidak boleh di bawa pulang dan tidak boleh di fotocopy di luar perpustakaan”. Pustakawan juga mengatakan “kalau mau fotocopy di dalam perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang berada di lantai 2”. Dan saya juga menanyakan apakah boleh difotocopy semua, pustakawan pun juga menjawab bahwa “hanya bisa difotocopy di bagian BAB I, BAB II, dan BAB V serta lampiran saja”. Dan setelah itu saya mengakhiri percakapan saya dengan mengucapkan terimakasih kepada pustakawan tersebut, pustakawan pun juga membalasnya dengan jawaban “sama-sama sambil tersenyum dengan tulus dan ikhlas”.*

Berdasarkan pernyataan pemustaka di atas yang peneliti wanwacarai, dapat disimpulkan bahwa pustakawan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah terampil dalam berkomunikasi. Di katakan sudah terampil dalam berkomunikasi karena sudah memiliki beberapa hal sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Aziz, yaitu ke *listening skills* (kemampuan mendengar), mampu memberikan *feedback* yang baik, *conflict resolution* (mampu mengatasi konflik), *relationship building*, menggunakan mekanisme formal dan informal dalam menjaga hubungan baik, dan *self initiative*, memiliki inisiatif tanpa harus disuruh. Serta *teamwork* (kemampuan untuk bekerja sama dalam sebuah tim dalam era global yang ditandai dengan sarana penelusuran internet).<sup>37</sup>

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di layanan referensi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, pustakawan ketika berkomunikasi dengan pemustaka menerapkan etika berkomunikasi yaitu bersikap sopan, santun, ramah, dan sabar serta membantu pemustaka yang sedang kebingungan dalam mencari informasi. Hal tersebut senada dengan yang dikemukakan Ali bahwa

---

<sup>37</sup> Safrudin Aziz, *Menjadi Pustakawan Progresif*, 155.

ketika seseorang berkomunikasi harus mengedepankan prinsip-prinsip etika berkomunikasi, seperti benar, jujur, adil, baik, sopan, optimis, menyenangkan, logis, tepat, selaras, mengesankan, tenang, efektif, lemah lembut, rendah hati, dan sebagainya, agar komunikasi tersebut menyenangkan dan nyaman.<sup>38</sup>

Komunikasi yang terjadi antara pustakawan referensi dan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, merupakan komunikasi efektif karena ketika pemustaka bertanya kepada pustakawan tentang informasi yang diinginkan, pustakawan tersebut langsung memberikan informasi kepada pemustaka yang diinginkan serta mengarahkan/menunjukkan keberadaan informasi (koleksi) tersebut. Dan ketika keduanya mengakhiri komunikasinya menimbulkan kesan yang baik. Sebagaimana kita ketahui bahwa kata efektif sering diartikan sebagai mencapai sasaran yang diinginkan (*producing desired result*), berdampak menyenangkan (*having a pleasing effect*), bersifat aktual, dan nyata (*actual and real*).<sup>39</sup>

Komunikasi yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka di layanan referensi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikatakan komunikasinya sudah efektif karena pustakawan mampu menyelaraskan gaya komunikasinya dengan gaya komunikasi pemustaka tersebut. Pemustaka juga menerima dengan baik informasi yang disampaikan oleh pustakawan tersebut. Misalnya pada saat pustakawan menjelaskan kepada pemustaka bahwa buku yang ia inginkan terlebih dahulu harus dicari di OPAC (*OPAC/Online Public Access Catalog*). Agar pemustaka tahu dan paham bagaimana mencari dan menelusur informasi, dan setelah itu pustakawan menulis letak rak dan lebelnya apa. Misalnya ketika ada pemustaka yang mencari tentang Ensiklopedi Islam Kaffah, setelah pustakawan telusuri di OPAC ternyata berada di rak 200 > lebel RF 2X4.003 TUV e. Dan pemustaka pun paham apa yang dijelaskan oleh pustakawan tersebut, maka komunikasi yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka bisa dikatakan sudah efektif, artinya komunikasinya berhasil. Selain itu, pustakawan referensi dalam melayani pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dikatakan komunikasinya sudah efektif karena pustakawan mampu memahami pemustakanya, apa yang dibutuhkan, diucapkan atau pesan yang disampaikan oleh pemustaka tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di lapangan, antara pustakawan referensi ketika berkomunikasi dengan

---

<sup>38</sup> Ali, "Pendidikan Karakter Melalui Penanaman Etika Berkomunikasi Dalam Al-Quran," 367.

<sup>39</sup> Herdiyani and Gumelar, *Psikologi Komunikasi Dan Persuasi*, 39.

pemustaka, sudah menimbulkan komunikasi yang sama-sama OK atau saling memahami antara keduanya. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh seorang pakar komunikasi yang bernama Gudykunst terhadap pengertian komunikasi efektif sebagai proses untuk meminimalisasi kesalahpahaman. Artinya, bila komunikasi kita OK sama OK atau saling memahami.<sup>40</sup> Adapun contoh komunikasi yang sama-sama OK atau saling memahami antara pustakawan dengan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan secara langsung di bagian layanan referensi, ada pemustaka yang bertanya kepada pustakawan tentang *journal online* yaitu sebagai berikut:

- Pemustaka : Assalamu'alaikum bapak, saya mau tanya ada berapa *journal* yang dilanggan di sini pak?
- Pustakawan : Wa'alaikum salam, *journal* yang dilanggan ada empat (4) yaitu *Emerald*, *eXford Islamic studies*, *Sage journal online* dan *Springer Link*.
- Pemustaka : Kalau kita ingin mendapatkan *journal social skill*, kita menggunakan langgan yang mana, dan apa alamatnya supaya kita bisa buka *journal* tersebut pak?
- Pustakawan : Kalau mencari tentang *social skill*, kamu masukkan alamatnya dulu yaitu: *Lib.uin-suka.ac.id*, Setelah itu kamu pilih salah satu *journal online* yang bernama *SAGE journal online*, dengan alamat <http://onlinesagepub.com/>
- Pemustaka : OK bapak saya akan mencobanya
- Pustakawan : Bisa tidak ketika dicoba/dibuka alamat tersebut?
- Pemustaka : Bisa pak, tapi kenapa tidak bisa di download semua *journal* tersebut pak?
- Pustakawan : Karena semuanya tidak bisa di download, sebelum kita mendaftar ke petugas pustakawan.
- Pemustaka : Kalau mendaftar apa saja persyaratannya?
- Pustakawan : Kalau mendaftar persyaratannya hanya dengan memberikan identitas/nama lengkap dan alamat email kepada petugas pustakawan. Setelah itu pustakawan akan mendaftarkan dan akan memberikan password kepada pemustaka tersebut. Dan pemustaka akan bisa mengakses semua *journal* yang diinginkan.

---

<sup>40</sup> Pambayun, *Communication Quotient Kecerdasan Komunikasi Dalam Pendekatan Emosional Dan Spiritual*, 81.

Pemustaka : O gitu ya pak, OK saya akan daftar dulu pak, terimakasih ya pak informasinya

Putakawan : OK sama-sama.

2. Cara Membangun Komunikasi Efektif Pustakawan Referensi dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Bambang di ruang layanan referensi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, beliau mengatakan bahwa cara pustakawan dalam membangun komunikasi efektif di layanan referensi yaitu: pertama, kejelasan (*clarity*), pustakawan ketika menyampaikan pesan atau memberikan jawaban kepada pemustaka itu menggunakan bahasa yang jelas, baik dari segi arti pesan yang disampaikan, sehingga pemustaka pun paham atas apa yang disampaikan pustakawan. Peneliti juga mewawancarai beberapa pemustaka, salah satunya yaitu Erliyani, ia mengatakan bahwa informasi yang disampaikan dan diberikan oleh pustakawan kepadanya sudah sangat jelas dan sesuai dengan apa yang diinginkan, misalnya ia bertanya tentang kamus ada di mana, dan pustakawan pun menjelaskannya, kalau kamus itu ada di sebelah barat > rak 400 > lebel RF 499.2223 IND k. dll. dan juga langsung mengantarkan ke tempatnya, dan ia (pemustaka) pun mendapatkan kamus tersebut. Begitu juga dengan jawaban pemustaka yang ke-dua yaitu Awie, juga menjawab hampir sama, yaitu, bahwa informasi yang diberikan pustakawan kepadanya sudah sesuai dengan apa yang ia inginkan yaitu jelas dan tepat.

Kedua, informasi yang disampaikan harus jelas dan akurat (*accuracy*), pustakawan referensi dalam melayani pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, ketika menyampaikan informasi atau memberikan jawaban kepada pemustaka itu sudah sesuai dan tepat dengan keinginan pemustaka. Ketiga, pustakawan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, juga ketika berkomunikasi dengan pemustaka menggunakan bahasa yang sesuai dengan keadaan pemustaka tersebut. Seperti, apabila ada pemustaka asing atau pemustaka yang menggunakan bahasa asing misalnya bahasa inggris atau bahasa arab, beliau (pustakawan) juga menggunakan bahasa inggris atau Arab. Dan apabila pustakawan tidak bisa berbahasa asing tersebut, pustakawan mengkonfirmasi dan mengadakan kesepakatan dengan bagian layanan informasi yaitu ibu Yusra, supaya juga ikut membantu pemustaka yang berbahasa asing tersebut untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Karena menurut beliau,

ibu Yusra pandai ketika berbahasa asing seperti halnya bahasa Inggris.

Terakhir, cara pustakawan dalam membangun komunikasi efektif di layanan referensi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yaitu pustakawan juga memperhatikan cara pemustaka berkomunikasi dan menyesuaikan dengan budaya pemustaka tersebut. Misalnya ketika pemustaka berkomunikasi dengan logat Jawa, maka pustakawan pun menggunakan logat Jawa karena mayoritas pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga orang Jawa, dan apabila pemustaka tersebut berbicara dengan menggunakan nada tinggi (Orang Batak), maka pustakawan pun akan memahaminya bahwa pemustaka tersebut tidak bermaksud marah atau kesal karena memang sudah budayanya berbicara seperti itu, dan sebagainya.

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Bapak Daldiri, yang merupakan seorang pustakawan yang bertugas di ruang Sereal (ruang sereal bagian dari ruang referensi) di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, beliau mengatakan bahwa cara pustakawan dalam membangun komunikasi efektif di layanan referensi yaitu: Hal pertama yang dilakukan seorang pustakawan referensi sebagai komunikator yang baik adalah menatap lawan bicara (pemustaka) dan mengambil jeda untuk memulai sebuah pembicaraan. Kedua, ekspresi wajah, seorang pustakawan ketika melayani pemustaka harus selalu tersenyum dengan tulus dan ikhlas, serta selalu bersikap sabar untuk mengatasi pemustaka yang sifatnya kurangnya menyenangkan, seperti halnya marah atau cerewet dan lain-lain, beliau selalu berusaha untuk mencoba mengerti pemustaka dan bersikap sabar, karena dengan sabar kita bisa menyelesaikan semuanya. Seperti halnya dalam al-Quran itu dijelaskan;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا صَبِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetapkanlah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu beruntung.* (Q.S. Ali-Imran, 3:200)

Ketiga, tampilan pustakawan harus rapi sesuai dengan profesi pustakawan itu sendiri. Keempat, Pustakawan selalu respek (*respect*) ketika ada pemustaka bertanya terhadap dirinya tentang informasi yang dibutuhkan dan sulit untuk ditemukan. Sekecil apapun pertanyaan pemustaka, pustakawan selalu menghargainya. Kelima, pustakawan ketika berkomunikasi dengan pemustaka juga mampu menempatkan dirinya pada

situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. keenam juga mampu mendengarkan apa yang disampaikan oleh pemustaka. Seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak Bambang yang merupakan seorang pustakawan yang bertugas di ruang layanan referensi yang peneliti wawancara, beliau mengatakan bahwa:

*Prinsip-prinsip yang saya paling kedepankan adalah sikap dan rasa empati ketika berkomunikasi dengan pemustaka. Dan rasa ingin membantu, apalagi pemustaka yang merasa sangat kesulitan sekali. Karena saya yakin pemustaka yang datang ke perpustakaan ini ada yang mereka cari yaitu informasi. Karena saya sadar bahwa pustakawan itu tugasnya merupakan public service, seperti kata pepatah “di mana bumi di pijak, di situlah langit di junjung”. Dan seoptimal mungkin membantun mereka serta memberikan pelayanan yang terbaik, karena itu juga merupakan ibadah.*

Bapak Bambang juga mengatakan bahwa selain memahami dan menerapkan komunikasi efektif di atas, beliau selaku pustakawan juga berusaha untuk membuat pemustaka mendengarkan apa yang Ia sampaikan. Adapun pernyataan beliau ketika diwawancarai oleh peneliti yaitu:

*“Saya selaku pustakawan berusaha menampilkan sikap yang sewajarnya, dan bersabaja, walaupun ada pemustaka ketika berkomunikasi dengan saya akhlaiknya kurang bagus atau tidak memperhatikan saya ketika saya menjawab pertanyaannya. Biasanya ada pemustaka yang sibuk main hp nya sendiri, tidak memperhatikan apa yang saya sampaikan, padahal pemustaka itu butuh dengan informasi tersebut, namun saya sebagai pustakawan mencoba untuk memahaminya, serta menegurnya dengan halus, dengan ucapan “udah main hpnya mb?”, supaya pemustaka itu mendengarkan apa yang saya sampaikan kepadanya dan supaya pemustaka itu mengerti dan paham apa yang saya sampaikan. kadang pemustaka itu malu sendiri, kalau ditegur seperti itu, dan minta maaf kepada saya”.*

Berkaitan dengan hal di atas, pustakawan referensi dalam berkomunikasi dengan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta agar efektif, juga memperhatikan sasaran pokok dalam proses komunikasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Fatmawati yaitu pustakawan harus bisa membuat pengguna mendengarkan apa yang dikatakan atau melihat apa yang telah ditunjukkan, memahami apa yang didengar atau dilihat, menyetujui, mengambil tindakan, berperilaku, dan bisa menerima sesuai dengan apa yang dimaksud pustakawan, menciptakan respon dan umpan balik dari pengguna, dan mampu menyesuaikan komunikasinya dengan

*image* pengguna, misalnya kebutuhan, kecakapan, kesulitan dan lainnya.<sup>41</sup> Apabila pustakawan referensi memperhatikan sasaran pokok dalam proses komunikasi tersebut, maka komunikasi pustakawan referensi dengan pemustaka akan efektif di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta .

3. Faktor-faktor yang menghambat keterampilan komunikasi efektif pustakawan referensi dalam melayani pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Daldiri di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, beliau mengatakan bahwa memang ada hambatan. Hambatan tersebut seperti halnya ketika ada hujan, demo, pemustaka ketika bertanya sambil marah-marah, cemas dan bingung serta pemustaka bertanya menggunakan bahasa asing, seperti bahasa inggris dan bahasa arab. Namun hal tersebut menurut beliau masih bisa di atasi, misalnya waktu hujan, beliau mengusahakan suaranya lebih dikeraskan lagi. Dan ketika menghadapi pemustaka yang sedang marah, cemas, dan bingung, beliau juga berusaha memberikan pengertian yang baik dan menghadapinya dengan sabar. Serta ketika ada pemustaka yang bertanya dan menggunakan bahasa asing seperti halnya bahasa arab dan bahasa inggris, beliau berusaha melayaninya dengan menggunakan bahasa asing juga walaupun tidak sesuai dengan kaedah bahasa tersebut. Walaupun demikian, beliau mencoba memberanikan diri untuk berkomunikasi dengan bahasa tersebut. Alhamdulillah, menurut beliau pemustaka pun paham apa yang dikatakan oleh beliau, begitu juga beliau juga paham apa yang disampaikan oleh pemustaka itu sendiri.

Peneliti juga mewawancarai ibu Etty Nurhayati di ruang skripsi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, menurut beliau selama ini tidak ada hambatan sama sekali, dan cukup berjalan dengan lancar. Hanya saja ketika pemustaka membaca skripsi bukan ditempatnya. Namun beliau juga bisa mengatasinya dengan cara menegurnya secara sopan, untuk tidak membaca di ruang skripsi tersebut. Alhamdulillah menurut beliau mereka paham atas apa yang disampaikan oleh beliau, dan pemustaka pun dengan cepat pindah keruang baca yang sudah disediakan.

Selanjutnya, peneliti mewawancarai Bapak Bambang Heru Nurwoto yang merupakan seorang pustakawan yang bertugas di ruang layanan referensi, beliau mengatakan bahwa ketika berkomunikasi dengan pemustaka biasanya ada hambatan, seperti pemustaka yang mencari

41 Endang Fatmawati, *The Art Of Library Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengolah Perpustakaan*, 185.

tentang rujukan bahasa asing (bahasa Inggris dan Arab), menggunakan bahasa asing, serta sikap pemustaka yang kurang menyenangkan. Untuk mengatasi hal tersebut menurut beliau: pertama, beliau masih terus berusaha belajar, dan sambil membaca buku-buku yang berbahasa asing ketika selfing. Kedua, apabila ada pemustaka asing atau pemustaka yang menggunakan bahasa asing, beliau konfirmasi kepada pustakawan yang sudah ahli berbahasa asing dan mengadakan kesepakatan dengan bagian layanan informasi agar ikut membantu untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Ketiga, untuk mengatasi pemustaka yang sikapnya kurang menyenangkan, seperti halnya marah atau cerewet dan lain-lain, beliau selalu berusaha untuk mencoba mengerti pemustaka dan bersikap sabar, karena dengan sabar bisa menyelesaikan semuanya. Seperti halnya dalam al-Quran itu dijelaskan;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplal bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu beruntung.* (Q.S. Ali-Imran, 3:200)

Terakhir peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Nashruddien yang juga merupakan seorang pustakawan bagian referensi, sama halnya seperti bapak Bambang, hambatan yang dihadapi ketika berkomunikasi dengan pemustaka menurut beliau yaitu ketika pemustaka menggunakan bahasa asing dalam mencari informasi, seperti halnya bahasa Arab dan Inggris. Untuk mengatasi hal tersebut, yaitu konfirmasi kepada pustakawan yang sudah ahli berbahasa asing dan menghubungi pustakawan bagian layanan informasi agar ikut membantu untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, ada hambatan seperti adanya hujan deras dan demo serta perbedaan agama. Namun hal tersebut tidak mengganggu ketika pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka.

Jadi berdasarkan di atas, faktor-faktor yang menghambat keterampilan komunikasi efektif pustakawan referensi dalam melayani pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yaitu ada tiga faktor yaitu; pertama faktor psikologis, yaitu ketika pemustaka berkomunikasi dengan ustakawan, pemustaka tersebut sedang kebingungan, marah, cemas, dan lain sebagainya. Kedua hambatan sistematis, yaitu hambatan yang disebabkan oleh latar belakang bahasa yang berbeda, seperti pemustaka yang menggunakan bahasa Inggris dan bahasa Arab. Ketiga, hambatan

ekologis, seperti hujan deras, ada demo, menjadi penghambat kelancaran berkomunikasi dan menjadi tidak fokus. Namun hambatan yang dialami oleh pustakawan referensi tersebut masih bisa diatasi dengan baik.

## **Kesimpulan**

Keterampilan komunikasi efektif pustakawan referensi dalam melayani pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sudah terampil dalam berkomunikasi, karena pustakawan referensi tersebut sudah memiliki kemampuan mendengar ketika pemustaka menyampaikan pesan, mampu memberikan *feedback* yang baik, mampu mengatasi konflik, mampu menjaga hubungan baik dengan sesama pemustaka, dan memiliki inisiatif untuk berkomunikasi dengan pemustaka tanpa harus disuruh. Komunikasi pustakawan dalam melayani pemustaka juga sudah efektif, sebab ketika pustakawan menyampaikan pesan kepada pemustaka sudah jelas, tepat, dapat dimengerti serta diterima oleh pemustaka. Selain itu, pesan yang disampaikan oleh pustakawan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemustaka.

Adapun cara membangun komunikasi efektif yang dilakukan oleh pustakawan referensi dalam melayani pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sudah memahami dan memenuhi aspek-aspek komunikasi yang efektif seperti penuh pertolongan, tenggang rasa, menghargai/*respect*, empati, penuh perhatian, sopan, peduli, dapat didengarkan, jelas, rasa percaya, peduli dan sikap rendah hati. Sedangkan faktor-faktor yang menghambat keterampilan komunikasi efektif pustakawan referensi dalam melayani pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yaitu ada tiga faktor, yaitu faktor psikologis, sistematis, dan ekologis. Namun ketiga hambatan yang dialami oleh pustakawan referensi tersebut masih bisa diatasi dengan sebaik mungkin.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, Mudlofir. "Pendidikan Karakter Melalui Penanaman Etika Berkomunikasi Dalam Al-Quran." *Islamica* 5, no. 2 (2011).
- Alo Liliweri. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Alwi Hasan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.

- Arip Ramdhani. *Al-Quran Dan Terjemah Edisi Ushul Fiqih*. Bandung: Sigma Creative Media Corp., 2011.
- AW Suranto. *Komunikasi Perkantoran: Prinsip Komunikasi Untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran*. Yogyakarta: Media Wacana, 2005.
- . *Komunikasi Social Budaya*. Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Endang Fatmawati. *The Art Of Library Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengolah Perpustakaan*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2010.
- Herdian, Maulana, and Gungum Gumelar. *Psikologi Komunikasi Dan Persuasi*. Jakarta: Akademia Permata, 2013.
- Kementerian Agama RI. *Al-Quran Dan Terjemah Edisi Usul Fiqih*. Bandung: Sygma Creative Corp., 2007.
- Khoirul Maslahah, and Nushrotul Hasanah. *Layanan Perpustakaan Berbasis Humanism*. Bunga Rampai. Surakarta: Perpustakaan IAIN Surakarta, 2013.
- Mulyana, Deddy. *Komunikasi Efektif Suatu Pendekatan Lintasbudaya*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008.
- Nasir dkk. *Komunikasi Dalam Keperawatan: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika, 2009.
- Pambayun, Ellys Lestari. *Communication Quotient Kecerdasan Komunikasi Dalam Pendekatan Emosional Dan Spiritual*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012.
- Pawit M. Yusuf, and Priyo Subekti. *Teori Dan Praktik Penelusuran Informasi*. Jakarta: Prenada Media, 2010.
- Priyanto Agus. *Komunikasi Dan Konseling: Aplikasi Dalam Sarana Pelayanan Kesehatan Untuk Perawat Dan Bidan*. Jakarta: Salemba Medika, 2009.
- Qalyubi Syihabuddin. dkk. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.
- Rachman Hermawan, and Zulfikar Zen. *Etika Kepustakawanan Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: CV Sagung Seto, 2006.
- Rosa Widyanan. *Pelayanan Refrensi Berawal Dari Senyuman*. Bandung: Bahtera Ilmu, 2012.
- Safrudin Aziz. *Menjadi Pustakawan Progresif*. Yogyakarta: Idea Press, 2012.

- . “Total Quality Service (TQS) Sebuah Alternatif Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.” *Al-Maktabah* 11, no. 1 (November 2012).
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedi Pustaka Utama, 1991.
- Syaiful Rohim. *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam Dan Aplikasi*. Cet. 1. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Vardiansyah., Dani. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Wijaya A.W. *Komunikasi: Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat*. Ed. 1, Cet.2. Jakarta: Bumi Aksara, 1993.
- Wiji Suwarno. *Perpustakaan Dan Buku Wacana Penulisan Dan Penerbitan*. Yogyakarta: Ar-ruz Media, 2014.