

**MEMBANGUN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM LAYANAN INFORMASI
PERPUSTAKAAN: ANALISIS KONSEPTUAL**

Syukrinur A. Gani

Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Email:syukrinur.agani@ar-raniry.ac.id

Diterima: 28/06/2025

Selesai Revisi: 30/06/2025

Diterbitkan: 30/06/2025

Abstrak

Tulisan ini mengkaji Komunikasi Efektif Dalam Layanan Informasi Perpustakaan. Permasalahan difokuskan pada bagaimana membangun komunikasi efektif dalam layanan informasi perpustakaan. Dalam menjawab permasalahan, kajian ini menelaah dan merujuk literatur, baik berupa buku atau tulisan yang berkaitan dengan permasalahan yakni komunikasi efektif dalam layanan informasi perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dikatakan efektif jika seorang komunikator berhasil menyampaikan pesan kepada komunikan sesuai dengan apa yang dimaksud oleh komunikator tersebut. Makna yang ditangkap komunikan sebanding/setara dengan makna yang dimaksud komunikator. Dalam konteks layanan informasi perpustakaan, untuk membangun komunikasi yang efektif, seorang pustakawan menjalankan beberapa tindakan yang mengundang respon pemustaka yakni menghormati sasaran komunikasi, menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain, menyampaikan pesan secara jelas, bersifat rendah hati dan mendengarkan orang lain. Komunikasi efektif ditandai dengan adanya pengertian dan pemahaman, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.

Kata Kunci: Komunikasi efektif, layanan informasi

Abstract

This paper reviews Effective Communication in Library Information Services. The problem focuses on how to build effective communication in library information services. In answering the problem, this study examines and refers to literature, either in the form of books or writings related to the problem, namely effective communication in library information services. The research method used is qualitative research that is descriptive analysis. The results of the study show that communication is said to be effective if a communicator succeeds in conveying a message to the communicant in accordance with what is meant by the communicator. The meaning captured by the communicant is comparable/equivalent to the meaning intended by the communicator. In the context of library information services, to build effective communication, a librarian takes several actions that invite the response of the librarian, namely respecting the target of communication, placing themselves in a situation or condition

facing others, conveying messages clearly, being humble and listening to others. Effective communication is characterized by understanding and comprehension, can cause pleasure, influence attitudes, improve good social relations, and ultimately lead to an action.

Keywords: *Effective communication, information services*

1. PENDAHULUAN

Komunikasi tidak dapat dihindarkan oleh setiap individu dalam meniti kehidupannya. Seorang insan tidak akan memahami hal ikhwal seseorang tanpa berkomunikasi antar sesamanya. Ketika komunikasi terjadi, sebuah proses dalam penyampaian pesan akan berlangsung. Proses tersebut melibatkan unsur-unsur yang saling berhubungan sehingga pesan yang disampaikan dapat difahami oleh orang lain. Seorang komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan dengan memanfaatkan media dengan harapan mendapatkan efek tertentu bagi komunikan itu sendiri. Dalam komunikasi penyampaian pesan, Onong Uchyana Effendi menyatakan bahwa komunikasi akan terjadi jika antara komunikator dan komunikan memiliki kerangka rujukan (frame of reference) yang sama. Ungkapan ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif akan terjadi ketika antara satu sama lain saling memahami pesan yang disampaikan. Dengan demikian, komunikasi efektif adalah sebuah komunikasi dimana tersampainya gagasan, pesan dan perasaan dengan cara yang baik dalam kontak sosial.

Namun, realitas kehidupan manusia menunjukkan bahwa komunikasi belum berjalan secara efektif ketika seseorang berkomunikasi dengan komunikan. Komunikan belum memahami secara sempurna terhadap pesan atau suatu informasi yang didapatkan dari seorang komunikator. Akibatnya, seorang komunikan akan bertindak secara berbeda dan tidak sesuai dengan pesan yang didupatkannya. Tulisan ini akan menelaah komunikasi efektif baik dari sisi pengertian, aspek keefektifan komunikasi maupun indikasi yang menunjukkan sebuah komunikasi berjalan secara efektif. Kajian ini akan memberikan sebuah pemikiran dalam membangun komunikasi efektif ketika melakukan pelayanan informasi di perpustakaan.

2. TEORI

A. Makna Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang dilakukan komunikator dimana tersampainya gagasan, pesan dan perasaan dengan cara yang baik dalam kontak sosial yang baik pula. Artinya, antara komunikator dan komunikan menghasilkan persepsi, perilaku dan pemahaman yang sama. Dengan kata lain, komunikasi dikatakan efektif jika seorang komunikator berhasil menyampaikan pesan kepada komunikan sesuai dengan apa yang dimaksud oleh komunikator tersebut. Makna yang ditangkap komunikan sebanding/setara dengan makna yang dimaksud komunikator. Komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya

menimbulkan suatu tindakan¹.

Agar komunikasi berlangsung efektif perlu diperhatikan beberapa aspek yang mempengaruhinya. Aspek komunikator, pesan dan komunikan merupakan hal yang harus mendapatkan fokus perhatian dalam membangun komunikasi yang efektif.

1. Tinjauan Komunikator

Komunikator merupakan seorang individu atau kelompok yang mengirim pesan kepada komunikan. Ia merupakan orang yang memulai terjadinya sebuah komunikasi dengan khalayak. Oleh karenanya, seorang komunikator harus memiliki hal-hal yang dapat memberikan efek ketika berkomunikasi. Diantara hal yang dapat memberikan pengaruh komunikasi dari aspek komunikator adalah kredibilitas sumber informasi, daya tarik dan kekuatan.

Aspek pertama yang memberikan efek ketika komunikator berkomunikasi dengan komunikan adalah kredibilitas. Kredibilitas sumber akan terjadi ketika adanya kompetensi dari komunikator. Kompetensi seorang komunikator berasal dari hasil kajian keilmuan atau pengetahuannya (Knowledge) baik melalui proses pendidikan formal maupun pendidikan non formal.

Disamping kompetensi yang merupakan aspek yang menimbulkan kredibilitas, ketrampilan berkomunikasi adalah sisi lain yang membuat seorang komunikator dapat memberikan efek ketika berkomunikasi. Seorang komunikator mampu memilih kata yang tepat dan bahasa yang mudah difahami komunikan.

Daya Tarik merupakan aspek lain yang memberikan pengaruh ketika berkomunikasi. Seorang komunikator yang dikenal baik oleh komunikan akan lebih berpengaruh dalam penyampaian pesan dibandingkan dengan komunikator yang belum dikenal komunikan. Akibatnya, pesan yang diterima komunikan akan dijalankan dalam kehidupannya. Adanya kesamaan antara komunikator dengan komunikan adalah sisi lain yang membuat adanya daya tarik komunikator baik agama, suku maupun bahasa serta lainnya. Disamping daya tarik muncul karena dikenal baik dan kesamaan, ada hal lain yang menjadikan daya tarik komunikator yaitu penampilan fisik baik cara berpakaian maupun gaya bicaranya.

Aspek ketiga yang dapat memberikan pengaruh ketika berkomunikasi adalah kekuatan. Kekuatan seorang komunikator muncul karena adanya kekuasaan yang dimilikinya. Seorang kepala perpustakaan ketika menyampaikan pesan akan diterima dengan baik untuk dilaksanakan oleh bawahannya. Jika tidak, ia akan mendapatkan sanksi yang akan diterimanya. Pemberian sanksi terjadi akibat seorang komunikator memiliki kekuatan yakni kekuasaan atau wewenang yang diembannya. Dengan demikian, adanya ketiga aspek tersebut yakni kredibilitas sumber informasi, daya tarik dan kekuatan merupakan hal yang dapat mempengaruhi seorang komunikator memberi efek ketika menyampaikan pesan.

2. Tinjauan Pesan

Pesan adalah elemen terpenting dalam suatu proses komunikasi. Pesan adalah informasi yang akan dikirim oleh komunikator kepada komunikan. Pesan yang

¹ Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, Human Communication: Prinsip-Prinsip Dasar (Buku 1), Cet. 5, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008, hal. : 22-29

disampaikan dapat dilakukan secara langsung (*face to face*) maupun melalui media atau saluran tertentu. Pesan yang disampaikan secara langsung dapat berupa pesan yang sifatnya informatif, persuasif atau koersif.

Pesan dikatakan informatif ketika pesan tersebut menyajikan berbagai keterangan yang didukung dengan fakta dan data yang valid. Pesan yang sifatnya informatif cenderung lebih mudah diterima oleh komunikan yang intelektual. Sedangkan, suatu pesan disebut persuasif apabila pesan tersebut berisi ajakan atau bujukan untuk membangkitkan kesadaran komunikan. Sedangkan, suatu pesan disebut koersif seandainya pesan tersebut bersifat memaksa yang disertai dengan sanksi.

Dalam hubungannya dengan pesan, Wilbur Schramm, sebagaimana dikutip Ujang², memberikan rancangan pesan yang dapat menimbulkan efek bagi komunikan.

- a. Pesan harus direncanakan dan disusun sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian komunikan.
- b. Pesan harus menggunakan lambang-lambang yang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan sehingga sama-sama mengerti.
- c. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan mengarahkan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut.
- d. Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan yang layak.
- e. Pesan harus menggunakan kata-kata yang sederhana, halus, lembut, dan tidak ambigu.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat difahami bahwa pesan yang dapat menimbulkan efek harus menarik perhatian, lambang tertuju pada pengalaman yang sama, membangkitkan kebutuhan pribadi, menyarankan jalan memperoleh kebutuhan dan menggunakan kata pesan yang sederhana.

B. Tinjauan Komunikasi

Ditinjau dari segi komunikan, seorang komunikan akan mudah menerima pesan dari komunikator jika terdapat kondisi-kondisi berikut, yakni:

Pertama, seorang komunikan dapat dan benar-benar mengerti isi pesan dari komunikasi seorang komunikator. Dalam hal ini, komunikator harus menggunakan lambang-lambang yang difahami oleh komunikan sebagai sasaran komunikasinya. Adanya perbedaan dalam memahami lambang yang digunakan komunikator mengakibatkan komunikan akan bertindak secara berbeda dengan keinginan komunikator.

Kedua, pada saat komunikan mengambil keputusan, ia sadar bahwa keputusan tersebut sesuai dengan tujuannya. Setiap komunikan akan bertindak sesuai dengan tujuannya dari informasi yang didapatkan dari komunikator. Ketika informasi tersebut tidak relevan dengan keinginan atau tujuannya, komunikan akan memutuskan untuk tidak melakukan tindakan yang disampaikan komunikator.

Berdasarkan paparan diatas dapat difahami bahwa seorang komunikator harus memperhatikan komunikan dimana seorang komunikan dapat dan benar-benar mengerti isi pesan dari komunikasi seorang komunikator. Disamping itu, komunikan mengambil

² Ujang Saefullah, Kapita Selekt Komunikasi: Pendekatan Budaya dan Agama, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007, hal. 95.

keputusan dari sebuah pesan berdasarkan tujuannya dan bertindak sesuai dengan tujuannya tersebut.

B. METODE PENELITIAN

Kajian ini menelaah dan merujuk pada bahan-bahan yang tersedia dalam berbagai literatur, baik berupa buku atau artikel yang ada kaitannya dengan permasalahan yakni komunikasi efektif. Pendekatan yang digunakan dalam analisis data adalah deskriptif analisis yaitu mendeskripsikan data yang terkait dengan permasalahan dan disusun secara sistematis sesuai dengan permasalahan yakni komunikasi efektif pustakawan dalam layanan informasi perpustakaan serta menyimpulkan pembahasan berdasarkan analisis tersebut.

4. HASIL PENELITIAN

Dalam kegiatan perpustakaan, layanan informasi merupakan salah satu layanan yang tersedia dalam sebuah perpustakaan. Sebagai sebuah layanan, pustakawan melakukan komunikasi dengan para pemustaka. Menjalankan sebuah komunikasi dengan komunikan diharapkan terjadi secara efektif. Komunikasi dikatakan efektif jika komunikan memahami pesan sebagaimana diinginkan oleh komunikator. Dalam konteks layanan informasi perpustakaan, untuk membangun komunikasi yang efektif, seorang pustakawan yang bertindak sebagai komunikator perlu menjalankan beberapa hal yakni menghormati sasaran komunikasi, menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain, menyampaikan pesan secara jelas, bersifat rendah hati dan mendengarkan orang lain.

Pertama, komunikator menghargai setiap individu maupun kelompok sasaran komunikasi. Dalam konteks perpustakaan, sasaran komunikasi adalah para pemustaka yang memanfaatkan layanan informasi. Menghargai pemustaka merupakan suatu sikap yang harus dibangun oleh seorang pustakawan sebagai komunikator. Seorang komunikan yakni pemustaka yang dihargai keberadaannya akan menghasilkan sikap yang positif. Akibatnya, pesan yang disampaikan komunikator akan diterimanya secara baik pula.

Kedua, komunikator menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. Dalam kondisi seperti ini, seorang komunikator yakni pustakawan perlu memiliki daya empati yang kuat sehingga pemustakan sebagai komunikan akan merespon pesan secara efektif. Akibatnya, pemustaka sebagai komunikan akan dapat mengembalikan kondisi yang normal setelah menghadapi masalah yang dimilikinya.

Ketiga, pustakawan sebagai komunikator menyampaikan pesan secara jelas sehingga pesan yang diterima oleh pemustaka sebagai komunikan tidak menimbulkan multi interpretasi. Seorang pustakawan harus menggunakan kata-kata yang mengandung satu makna kata dan bukan kata yang mengandung makna multi interpretasi.

Keempat, pustakawan sebagai komunikator bersifat rendah hati dan mendengarkan orang lain yakni pemustaka dalam merespon komunikasinya. Dengan demikian, 4 kondisi yang dipaparkan diatas akan memberikan efek bagi pemustaka dalam merespon layanan perpustakaan. Ketika komunikasi efektif sudah terbangun, menurut Stewart, ia akan ditandai dengan adanya pengertian dan

pemahaman, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan. Kelima indikasi inilah sebagai hasil komunikasi pustakawan ketika berkomunikasi dengan pemustaka.

Pertama, adanya pengertian dan pemahaman. Setiap orang melakukan komunikasi memiliki tujuan yang ingin dicapai. Daryanto mengatakan bahwa tujuan utama komunikasi adalah untuk membangun/menciptakan pemahaman atau pengertian bersama. Sementara menurut A.W. Widjaja³, tujuan komunikasi adalah mengharapkan pengertian, dukungan, gagasan dan tindakan. Pengertian yang dipaparkan diatas menunjukkan bahwa pemahaman adalah penerimaan yang cermat atas kandungan rangsangan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan. Kegagalan dalam berkomunikasi adalah ketidakberhasilan dalam menyampaikan isi pesan secara cermat. Dalam konteks layanan informasi, seorang pustakawan menyampaikan informasi kepada pemustaka agar memahami sehingga mereka akan memanfaatkan layanan perpustakaan. Dengan demikian, ketika pustakawan mampu memberikan pengertian dan pemahaman, pemustaka akan menggunakan koleksi secara intensif dalam meningkatkan ilmu pengetahuan.

Kedua, dapat menimbulkan kesenangan. Menimbulkan kesenangan merupakan suatu hal yang sangat diharapkan para pihak ketika berkomunikasi. Tingkat kesenangan dalam berkomunikasi berkaitan erat dengan perasaan kita terhadap orang yang berinteraksi. Dalam konteks layanan perpustakaan, seorang pustakawan dalam komunikasi dengan pemustaka dapat dikatakan efektif ketika pemustaka menimbulkan rasa senang dalam perasaannya. Ketika hal tersebut terjadi, pemustaka akan menggunakan layanan perpustakaan dengan efektif pula.

Ketiga, mempengaruhi sikap. Mempengaruhi sikap adalah salah satu tujuan komunikasi. Pustakawan melakukan komunikasi dengan pemustaka untuk mempengaruhi sikap pemustaka.. Keefektifan komunikasi yang diberikan pustakawan membawa pengaruh pada perubahan perilaku pemustaka. Perubahan tersebut merupakan indikasi komunikasi berjalan secara efektif. Akibatnya, pemustaka menambah intensif dalam membaca buku di perpustakaan.

Keempat, meningkatkan hubungan sosial yang baik. Peningkatan hubungan sosial yang bagus merupakan indikasi terjadinya komunikasi efektif. Hubungan terbangun dengan baik antara pustakawan dan pemustaka apabila isi pesan difahami secara cermat. Sebaliknya, kesalahfahaman dalam menangkap isi pesan tersebut akan berakibat terganggunya hubungan insani antara pustakawan dan pemustaka.

Kelima, menimbulkan suatu tindakan. Mendorong orang lain untuk melakukan suatu tindakan yang diinginkan bukanlah hal yang mudah dicapai dalam berkomunikasi. Oleh karenanya, seorang komunikator dalam upaya membangkitkan tindakan komunikasi yang diinginkan apabila ia dapat memudahkan pemahaman komunikasi, meyakinkan penerima pesan dan mempertahankan hubungan yang harmonis dengan audien. Dengan demikian, dalam konteks perpustakaan, tindakan pemustaka dalam merespon

³ A.W. Widjaja, Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi, Cet.2, Jakarta: Rineka Cipta, 2000, hal. 66-67.

layanan informasi perpustakaan akan terjadi jika pustakawan dapat melakukan ketiga kondisi tersebut sebagai indikasi adanya komunikasi efektif.

Berdasarkan paparan diatas dapat difahami bahwa seorang pustakawan dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka membutuhkan komunikasi yang efektif sehingga pemustaka akan memanfaatkan layanan informasi secara maksimal dan efesien.

Adanya komunikasi yang efektif antara pustakawan sebagai komunikator dan pemustaka sebagai komunikan ditandai dengan adanya pengertian dan pemahaman, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.

5. SIMPULAN

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang dilakukan komunikator dimana tersampainya gagasan, pesan dan perasaan dengan cara yang baik dalam kontak sosial yang baik pula. Komunikasi dikatakan efektif jika seorang komunikator berhasil menyampaikan pesan kepada komunikan sesuai dengan apa yang dimaksud oleh komunikator tersebut. Makna yang ditangkap komunikan sebanding/setara dengan makna yang dimaksud komunikator.

Dalam konteks layanan informasi perpustakaan, untuk membangun komunikasi yang efektif, seorang pustakawan menjalankan beberapa tindakan yang mengundang respon pemustaka yakni menghormati sasaran komunikasi, menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain, menyampaikan pesan secara jelas, bersifat rendah hati dan mendengarkan orang lain. Komunikasi efektif ditandai dengan adanya pengertian dan pemahaman, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Karim Syekh (ed), Komunikasi Islam, Banda Aceh: Citra Kreasi Utama, 2006. (hal. 47)
- Dani Vardiyansyah, Pengantar Ilmu Komunikasi: Pendekatan Taksonomi Konseptual, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Daryanto, Ilmu Komunikasi, Jilid 1, Bandung: Satu Nusa, 2010. (hal. 57)
- Deddy Mulyana, Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar, Cet. 3, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.
- Deddy Mulyana, Komunikasi Efektif, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi, Cet.5, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005
- Khairul Hamim, Etika Komunikasi Islami: Kajian Kata Qaul dalam Al-Quran, Mataram: Alfa Press, 2022.
- Onong Uchyana Effendi, Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990.
- Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, Human Communication: Prinsip-Prinsip Dasar (Buku 1), Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008.

Ujang Saefullah, Kapita Selekta Komunikasi: Pendekatan Budaya dan Agama,
Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007.