

Komunikasi Persuasif Sebagai Keterampilan Sosial Pustakawan dalam Masyarakat

Arif Cahyo Bachtiar

Pustakawan Universitas Islam Indonesia

Email: arifcahyo@uui.ac.id

Abstrak

Pustakawan selain sebagai sebuah profesi yang bertugas melayani pemustaka di dalam perpustakaan, juga merupakan seorang warga negara yang hidup berdampingan dengan masyarakat sekitar tempat tinggalnya. Sebagai makhluk sosial, pustakawan juga membaaur dengan masyarakat sekitar, berinteraksi dan bekerjasama dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan dengan masyarakat. Peran seorang pustakawan sangat vital jika berada dalam lingkup kerjanya di perpustakaan, namun apakah seorang pustakawan juga dapat memiliki peran yang penting di luar lingkungan kerjanya, atau di tengah-tengah masyarakat. Jika dibandingkan dengan profesi dokter misalnya, di tengah-tengah masyarakat (di luar Rumah Sakit) profesi tersebut akan senantiasa melekat pada dirinya, bahkan masih tetap dipanggil dokter saat berada di rumah oleh masyarakat sekitar. Tulisan ini mencoba mengulas tentang keterampilan seorang pustakawan yang akan berguna bagi masyarakat sekitar.

Kata kunci: komunikasi, pustakawan, masyarakat

A. Pendahuluan

Dalam penjelasan yang dimuat dalam Undang-Undang nomor 43 tahun 2007, pustakawan ialah seseorang yang memiliki kompetensi dimana kompetensi tersebut diperolehnya dengan pendidikan ataupun pelatihan kepustakawanan. Pustakawan juga memiliki tugas serta tanggung jawab untuk menjalankan

pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Menurut undang-undang tersebut, pustakawan memiliki tanggung jawab melakukan pelayanan perpustakaan. Dalam hal ini pelayanan terhadap pengguna perpustakaan. Pelayanan disini tentu saja memerlukan interaksi antara pustakawan dan pengguna perpustakaan.

Interaksi antar pustakawan dengan pengguna tersebut memerlukan suatu komunikasi. Tujuan dari komunikasi manusia adalah untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu agar lebih efektif, sebagaimana Allah SWT menjelaskan dalam firmanNya, "Tuhan yang maha pengasih, yang telah mengajarkan Al-Quran, Dia menciptakan manusia, mengajarkan pandai berbicara atau berkomunikasi" (QS. Ar-Rahman, 55:1-4). Dengan komunikasi, manusia mengekspresikan dirinya, membentuk jaringan interaksi sosial dan mengembangkan kepribadiannya. Proses komunikasi pada dasarnya merupakan sebuah proses menyampaikan pikiran atau perasaan seseorang (komunikator) untuk orang lain (komunikan). Pikiran bisa berupa ide, opini, informasi, dan sebagainya yang timbul dari pikirannya (Zamroni, 2009:2). Dalam konteks perpustakaan, komunikasi merupakan sebuah unsur penting dalam berjalannya kegiatan di perpustakaan. Secanggih apapun perpustakaan, komunikasi harus tetap berjalan, baik itu antar pustakawan, maupun antar pustakawan dengan pengguna. Karena hal itu berkaitan dengan penyampaian informasi di dalam perpustakaan.

Lalu bagaimana jika di luar perpustakaan? Peran pustakawan di dalam sebuah perpustakaan memang sangat penting, maka peran komunikasi seorang pustakawan di dalam perpustakaan merupakan hal yang sangat di perhatikan oleh pengguna karena berhubungan dengan informasi yang akan dicari pengguna di

perpustakaan. Bagaimanapun pustakawan merupakan manusia dengan *title* makhluk sosial yang disandingnya. Pustakawan juga akan berinteraksi dengan masyarakat di luar perpustakaan. Lalu bagaimana peran pustakawan di dalam masyarakat? Apakah komunikasi pustakawan juga sangat diperhatikan di tengah-tengah masyarakat seperti komunikasi pustakawan di tengah pengguna di dalam perpustakaan? Pada makalah ini akan dibahas tentang kemampuan komunikasi persuasif seorang pustakawan di tengah masyarakat. Hal ini dirasa sangat penting, karena salah satu tugas pustakawan menurut penulis ialah promosi informasi, penyampai informasi kepada masyarakat, bukan hanya kepada pengguna di dalam perpustakaan. Berdasarkan hal tersebut, yang akan penulis bahas dalam makalah ini ialah bagaimana komunikasi persuasif sebagai salah satu keterampilan sosial seorang pustakawan di tengah-tengah masyarakat

B. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari kata *commucare* yang artinya menyampaikan sebuah pandangan. Ini sejalan dengan komunikasi dengan kata *common* yang berarti kesamaan (Zamroni, 2009:3). Jadi komunikasi ini berkaitan dengan dengan penyampaian sesuatu dalam rangka mendapat kesamaan makna. Komunikasi ini juga merupakan sebuah alat atau jembatan untuk menyampaikan informasi yang akan disampaikan seseorang. Menurut Louis Forsdale (1981), seorang ahli pendidikan dan komunikasi bahwa "*communication is the precess by which a system is established, maintained, and altered by means of shared signals that operate according to rules*" (Muhammad, 2007:2). Komunikasi ialah sebuah proses untuk menyampaikan signal tertentu, sehingga melalui

cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah. Dalam pengertian ini komunikasi dapat juga dipandang sebagai suatu proses. Kata signal berupa verbal dan non verbal yang memiliki aturan tertentu. Seseorang yang mendapatkan signal dan telah mengetahui aturannya akan dapat memahami maksud dari signal yang diterimanya dengan adanya aturan tersebut. Contohnya setiap bahasa memiliki aturan-aturan tertentu baik itu bahasa lisan, bahasa tulisan, maupun bahasa isyarat.

Komunikasi tidak bisa dipisahkan dengan kehidupan manusia, baik secara individu maupun sebagai anggota dalam kelompok masyarakat. Singkat kata, saat ini keberhasilan serta kegagalan seseorang dalam mencapai suatu yang diinginkan termasuk karir mereka, banyak ditentukan oleh kemampuan komunikasi mereka. Karena komunikasi merupakan salah satu aktivitas yang sangat mendasar di kehidupan umat manusia. Sifat manusia yang selalu ingin menyampaikan keinginannya dan ingin mengetahui hasrat orang lain, merupakan awal keterampilan manusia berkomunikasi secara otomatis melalui lambang-lambang isyarat, lalu disusul dengan kemampuan untuk memberi arti setiap lambang-lambang itu dalam bentuk bahasa verbal (Cangara, 2007:4).

Dalam kajian ilmu komunikasi banyak ahli mengemukakan pendapatnya tentang fungsi-fungsi komunikasi. Karena sangat pentingnya komunikasi dalam hidup manusia, Harold D. Laswell menyebutkan bahwa fungsi dari komunikasi antara lain ialah (Cangara, 2007:15):

- 1). Untuk mengontrol lingkungannya
 - 2). Beradaptasi dengan lingkungan
 - 3). Melakukan transformasi warisan sosial kepada generasi berikutnya
-

Sementara Myers menyebutkan ada lima tujuan manusia melakukan komunikasi yaitu untuk (Jamiluddin, 2005:13):

- 1). Mengetahui tentang dirinya sendiri
- 2). Mengetahui segala sesuatu yang terjadi di lingkungannya
- 3). Berbagi pengetahuan tentang segala sesuatu yang terjadi dengan manusia lain
- 4). Memengaruhi manusia lain
- 5). Memperoleh kesenangan

Pada kenyataannya, komunikasi memang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas seorang manusia, tentunya masing-masing insan memiliki cara sendiri, tujuan yang ingin didapatkan, melalui apa dan kepada siapa. Dalam formulasinya Harold D. Laswell itu biasa disebut *who* (siapa), *says what* (mengatakan apa), *in which channel* (lewat saluran mana), *to whom* (kepada siapa), *with what effect* atau efek apa yang diharapkan (Nurudi, 2004:27).

C. Komunikasi di Perpustakaan

Perpustakaan sebagai sebuah organisasi tentu tidak akan lepas dari komunikasi. Komunikasi merupakan sebuah prinsip dasar terjadinya aksi serta reaksi dalam proses organisasi seperti halnya di lingkungan perpustakaan. Semakin jelas dan efektif berlangsungnya komunikasi, semakin banyak pula informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, keberadaan perpustakaan sebagai unit informasi memerlukan bentuk komunikasi yang efektif serta efisien untuk berjalannya organisasi tersebut dengan baik. Komunikasi merupakan bagian penting pendukung keberadaan suatu organisasi, termasuk perpustakaan. Dengan tidak adanya komunikasi dalam sebuah organisasi, maka semua pihak hampir

tidak mungkin dapat bekerja sama satu sama lain.

Beberapa bentuk komunikasi akan terjadi di dalam perpustakaan, misalnya komunikasi antara pustakawan dan pengguna perpustakaan. Komunikasi tersebut kadang berlangsung secara formal, ketika pengguna mendapatkan pengarahan berupa data bibliografi oleh pustakawan. Namun dapat juga bersifat non formal atau santai, seperti sekedar sapaan oleh pustakawan kepada pengguna perpustakaan. Jika dianalisa ke dalam komunikasi di perpustakaan formulasi Harold D. Laswell tentang unsur komunikasi ialah sebagai berikut:

1). *Who* (siapa)

Unsur siapa di sini ialah siapa yang mengirimkan pesan tersebut atau yang sering disebut komunikator. Dalam konteks perpustakaan yang menjadi pengirim pesan atau komunikator adalah pustakawan. Dalam perpustakaan, informasi yang ada atau yang menjadi koleksi perpustakaan yang dibutuhkan oleh pengguna wajib dilayankan secara maksimal oleh pustakawan. Dalam proses ini, peran pustakawan sebagai komunikator sangat penting agar komunikasi yang disampaikan kepada pengguna dapat diterima secara efektif. Pustakawan sangat berperan dalam penyampaian informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Pustakawan dapat mengemas sedemikian rupa suatu informasi agar dapat diterima dengan jelas oleh pengguna. Pada dasarnya pustakawan harus sering berkomunikasi dengan para pengguna agar dapat menjalin relasi yang baik antar pustakawan dan pengguna di dalam perpustakaan.

2). *Says what* (mengatakan apa)

Yang dimaksud mengatakan apa pada unsur ini dalam

konteks perpustakaan ialah pesan atau informasi apa yang akan dikirimkan kepada pengguna. Pesan atau informasi ini dapat berupa verbal maupun non verbal. Informasi verbal atau langsung yang dapat disampaikan pustakawan kepada pengguna contohnya ialah tentang letak suatu bahan rujukan. Pustakawan dapat secara langsung menyampaikan kepada pengguna yang bertanya letak dari bahan rujukan yang akan dicari oleh pengguna. Informasi non verbal yang disampaikan pustakawan kepada pengguna dapat berupa kode-kode atau nomor-nomor yang diletakkan pada masing-masing rak di perpustakaan. Hal ini merupakan suatu bentuk komunikasi atau pesan non verbal dari pustakawan kepada pengguna tentang letak buku di dalam rak yang akan dicari oleh pengguna.

3). *In Which Channel* (dengan saluran apa)

Unsur ini merupakan media yang digunakan untuk brekomunikasi atau menyampaikan informasi pustakawan kepada penggunanya. Di dalam perpustakaan, media yang sering digunakan oleh pustakawan untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada pengguna salah satunya ialah dengan pengeras suara. Sebagai contoh, pustakawan memberitahukan bahwa perpustakaan pada kondisi tertentu tiba-tiba tutup tidak sesuai dengan jadwal yang tertera. Dengan media atau saluran pengeras suara ini, pesan yang disampaikan pustakawan akan dapat di dengar oleh para pengguna yang ada di dalam perpustakaan.

4). *To whom* (kepada siapa)

Dalam konteks perpustakaan, unsur ini ialah pengguna perpustakaan. Pengguna merupakan pihak yang menerima

pesan atau informasi yang disampaikan oleh pustakawan. Dalam komunikasi di perpustakaan, pustakawan wajib mengetahui dan memperhatikan siapa yang diajak berkomunikasi. Hal ini terkait dengan simbol-simbol atau informasi-informasi yang disampaikan, serta ekspresi yang digunakan dalam komunikasi tersebut. Pustakawan harus mampu menyesuaikan hal tersebut sesuai dengan latar belakang pengguna.

5). *With what effect* (efek apa yang diharapkan)

Efek ialah respon terhadap informasi yang diterima oleh pihak penerima. Dalam konteks perpustakaan, ini adalah respon pengguna terhadap informasi yang diberikan oleh pustakawan. Respon ini sangat penting sebagai bahan evaluasi untuk pihak perpustakaan terkait dengan kepuasan pengguna mereka. Respon positif yang bisa dihasilkan dari informasi yang diberikan pustakawan ialah rasa lega atau puas dari pengguna setelah mendapatkan informasi yang mereka cari.

Eastabrook (1997) dalam Pawit M. Yusup (2009:357-369) menerangkan sebuah model pelayanan informasi dengan menganalogikan bahwa pustakawan diibaratkan sebagai operator telepon yang setiap saat bertugas untuk menghubungkan antara sumber-sumber informasi dengan pemanggilnya atau pengguna. Sedangkan pengguna diibaratkan sebagai pemanggil yang mencoba memperoleh kemungkinan terbaik yang dihubungkan dengan lingkungan item informasi secara khusus. Pustakawan adalah tombol-tombol, garis-garis, dan stop kontak, yang mewakili pilihan-pilihan yang harus dibuat dalam rangka menyediakan informasi yang bernilai. Tetapi, tentunya tugas pustakawan tidak

sama dengan tugas operator telepon. Operator telepon melakukan kegiatan secara pasif, sedangkan pustakawan tidak hanya pasif karena bekerjanya selain atas dasar permintaan atau kebutuhan dari pemustaka, juga aktif, mencari dan berusaha menemukan informasi yang bermanfaat, kemudian dilayankan kepada anggota atau pengguna yang membutuhkan.

D. Komunikasi Persuasif Pustakawan dalam Masyarakat

Dedy Djamaluddin Malik (1994:v-vi) dalam buku komunikasi persuasif mengutarakan beberapa definisi komunikasi persuasif. Diantaranya yang dikutip dari Ronald L. Applbaum dan Karl W.e. Anatol, persuasi adalah proses komunikasi yang kompleks ialah saat individu atau kelompok mengungkapkan pesan (sengaja ataupun tidak) dengan cara-cara verbal dan nonverbal untuk mendapatkan respons tertentu dari individu atau kelompok lain. Sementara itu, Bettinghous merumuskan persuasi sebagai komunikasi manusia yang dirancang untuk mempengaruhi orang lain dengan usaha mengubah keyakinan, nilai, atau sikap mereka. Sementara Wiston Brembeck dan William Howell dalam *Persuasion: A Means of Social Change* (1952) mendefinisikan persuasi sebagai usaha sadar untuk mengubah pikiran dan tindakan dengan memanipulasi motif-motif orang ke arah tujuan yang sudah ditetapkan. Namun pengertian tersebut kemudian direvisi menjadi komunikasi yang dimaksudkan untuk memengaruhi pilihan orang.

Dari beberapa definisi yang dikutip di atas, terdapat dua orientasi pragmatis yang cukup menonjol untuk diamati. Pertama, ada rumusan persuasi yang fokusnya pada orientasi sumber atau *persuader*. Orientasi pragmatis ini memandang proses persuasi sebagai suatu yang linier serta satu arah. Kecenderungan orientasi

ini melihat khalayak yang dipersuasi (*Persuadee*) sebagai benda tak berdaya, atau pasif, yang siap menerima manipulasi peran dari para pembujuk, tanpa melibatkan konteks, dinamika, dan umpan balik penerima pesan. Sedangkan orientasi kedua, cenderung melihat persuasi sebagai hasil dinamika yang aktif dari sumber pesan dan penerima pesan. Komunikasi tidak dipandang sebagai pesan dan penerima pesan. Komunikasi tidak lagi dipandang sebagai sesuatu yang linier atau satu arah, tetapi bersifat circular, yang sangat memperhatikan umpan balik, konteks, dan aktivitas si penerima pesan. Antara pemberi pesan dan penerima pesan terjadi proses saling memengaruhi melalui interaksi dan interrelasi antar sesama. Jadi, komunikasi persuasif disini dimaksudkan selain untuk memengaruhi keputusan seseorang, juga untuk mendapatkan timbal balik antara penerima dan pemberi pesan tersebut.

Kemampuan komunikasi persuasif ini penting dimiliki oleh seorang pustakawan yang bukan hanya di dalam perpustakaan ketika pustakawan itu bekerja. Tetapi yang lebih penting di tengah-tengah masyarakat dimana pustakawan tersebut menjalani proses sosial. Ini merupakan salah satu keterampilan sosial yang sangat mungkin dimiliki oleh seorang pustakawan untuk menunjukkan eksistensinya memiliki profesi sebagai pustakawan di tengah-tengah masyarakat. Kemampuan ini juga akan menjadikan pustakawan memiliki ciri tertentu di tengah masyarakat. Jika dilihat dari teori komunikasi persuasif di atas, komunikasi ini merupakan komunikasi yang mempengaruhi keputusan orang lain, mempengaruhi pengetahuan orang lain dari yang semula tidak tahu menjadi tahu. Bagi pustakawan, mempengaruhi pengetahuan pengguna di dalam perpustakaan merupakan hal yang hampir setiap hari kerja dilakukan. Contohnya, pustakawan mengajak pengguna untuk

memanfaatkan sumber-sumber referensi yang akurat yang tersedia di perpustakaan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna, misalnya dalam mengerjakan tugas kuliah. Hal ini akan berbeda jika pustakawan berada di tengah-tengah masyarakat.

Kemampuan komunikasi persuasif ini dapat dilatih oleh pustakawan. Pustakawan di tengah-tengah masyarakat yang memiliki kemampuan ini akan mendapat perhatian lebih. Sebagai contoh, jika dalam sebuah rapat RT yang sedang menyelesaikan sebuah permasalahan tentang hama tanaman di sawah para warga. Pustakawan yang memiliki kemampuan komunikasi persuasif tentu akan menyampaikan beberapa solusi yang mungkin dilakukan oleh para warga, kemudian sebagai tindak lanjut, pustakawan akan mempengaruhi serta membujuk para warga-warga tersebut untuk mencari sumber-sumber bacaan tentang hama tanaman yang ada di perpustakaan daerah misalnya. Hal tersebut merupakan salah satu contoh kecil dari kemampuan pustakawan dalam memecahkan masalah yang sedang di hadapi warga dimana pustakawan terserbut menjalani proses sosial. Pustakawan akan memberikan solusi berupa rujukan ke perpustakaan sebagai sumber informasi yang jelas dan akurat untuk menyelesaikan beberapa permasalahan-permasalahan yang dihadapi warga sekitar. Komunikasi yang disampaikan pustakawan kepada warga sekitar merupakan komunikasi yang informatif, atau mengandung informasi yang tentunya dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Pustakawan juga dapat menyaring atau mengemas terlebih dahulu informasi yang disampaikan agar dapat dipahami oleh masyarakat.

E. Kesimpulan

Dari beberapa uraian di atas, penulis menarik beberapa kesimpulan diantaranya ialah:

- 1). Pustakawan sebagai makhluk sosial tentu tidak hanya berinteraksi dengan para pengguna di dalam perpustakaan. Pustakawan juga akan melakukan proses sosial dalam masyarakat di mana pustakawan itu tinggal.
 - 2). Komunikasi perpuasif seorang pustakawan di tengah-tengah masyarakat bisa menjadi salah satu keterampilan sosial yang dapat dimiliki. Pustakawan harus mampu mempengaruhi masyarakat sekitar untuk menggunakan informasi yang tepat untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi.
 - 3). Dengan komunikasi persuasif ini, pustakawan akan dipandang memiliki sesuatu yang sangat bermanfaat bagi warga sekitar. Dengan hal ini tentu saja pustakawan akan mulai dipandang sebagai sebuah profesi yang penting bagi masyarakat.
 - 4). Komunikasi persuasif ini juga bisa menjadi salah satu ciri-ciri khusus seorang pustakawan yang membedakan dengan profesi-profesi lain di tengah masyarakat seperti guru atau dokter.
 - 5). Pustakawan dapat memberikan komunikasi yang informatif, yang dapat mempengaruhi pengetahuan, kepada masyarakat. Komunikasi pustakawan merupakan komunikasi yang mengandung informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Jika dokter mampu mengobati orang sakit dengan obat atau resepnya. Pustakawan harus mampu mengobati kebodohan atau ketidaktahuan orang dengan informasi yang dikemasnya.
-

Pustakawan harus mampu mengenali kondisi masyarakat itu, sehingga informasi yang disampaikan terlebih dahulu disaring dan dikemas sedemikian rupa agar dapat dipahami oleh masyarakat.

Daftar Pustaka

- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2007.
- Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Buki Kasara. 2007.
- Malik, Dedy Djamaluddin. *Komunikasi Persuasif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. 1994.
- Nurudi. *Sistem Komunikasi Indonrsia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2004.
- Ritonga, M. Jamiluddin. *Tipologi Pesan Persuasif*. Jakarta: PT. Indeks. 2005.
- Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan Ayat 1 Pasal 8
- Yusuf , Pawit M. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2009.
- Zamroni, Mohammad. *Filsafat Komunikasi: Pengantar Ontologis, Epistimologis, Aksiologis*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2009.
-