

# **Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta**

**Neysa Amelinda Saputri**

Perpustakaan Darul Hikmah, Sekolah Dasar Muhammadiyah

Sokonandi 1, Indonesia

Jl. Kapas II No 5A Semaki, Umbulharjo, Kota Yogyakarta

e-mail: [neyysa23@gmail.com](mailto:neyysa23@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Perpustakaan yang sering dianggap sebagai tempat yang tenang dan sunyi, ternyata menyimpan dinamika interaksi yang kompleks. Di tengah tumpukan buku dan deretan rak, pustakawan berperan sebagai penjemabatan antara informasi dan pengguna. Kemampuan komunikasi yang mumpuni menjadi kunci keberhasilan seorang pustakawan dalam memberikan layanan yang prima. Dengan komunikasi yang baik, pustakawan tidak hanya mampu menyampaikan informasi secara akurat, tetapi juga membangun hubungan yang positif dengan pengguna, menciptakan pengalaman perpustakaan yang tak terlupakan, serta mendorong minat baca yang lebih tinggi di kalangan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan pengambilan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, serta menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pencarian informan. Uji keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber, observasi partisipatif, dan *member check*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa; 1)

pustakawan memiliki urgensi kompetensi komunikasi, hal ini didasari belum adanya kemampuan beradaptasi dan belum memenuhi kriteria kejelasan atau kelayakan dalam memberi respon komunikasinya, 2) bentuk komunikasi pustakawan belum memenuhi kriteria kompeten karena belum adanya motivasi yang dijalankan serta belum menunjukkan adanya keterampilan dalam melakukan percakapan.

**Kata kunci:** kompetensi komunikasi, komunikasi pustakawan, Perpustakaan UPT Universitas Janabadra

## A. PENDAHULUAN

Keberhasilan sebuah perpustakaan sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan, salah satunya adalah efektivitas komunikasi antara pustakawan dan pengguna. Di era informasi yang serba cepat, perpustakaan menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan informasi yang beragam dari pengguna. Kurangnya kemampuan komunikasi pustakawan, baik dalam menyampaikan informasi secara jelas maupun dalam memahami kebutuhan pengguna, seringkali menjadi hambatan dalam proses pencarian informasi. Selain itu, perkembangan teknologi informasi yang pesat juga menuntut pustakawan untuk dapat beradaptasi dan menguasai berbagai platform digital. Oleh karena itu, penelitian mengenai urgensi komunikasi di perpustakaan menjadi sangat relevan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang ada dan merumuskan strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Manusia sebagai makhluk sosial tentunya tidak lepas dari aspek komunikasi, dari bangun pagi, berkendara, berdiskusi, hingga tidur kembali. Komunikasi berasal dari kata *communication* yang berarti sama (sama maksud), salah satu contohnya ketika dua orang atau

---

lebih terlibat dalam suatu percakapan yang menyebabkan keduanya saling berbicara mengenai suatu topik tertentu, dan dalam topik tersebut mereka memiliki kesamaan pemahaman yang menyebabkan keduanya saling bertukar pikiran (Maulana & Gumelar, 2020).

Komunikasi dapat menimbulkan dampak negatif maupun positif, tergantung dari cara seseorang menyikapi atau menanggapi suatu pertanyaan dalam kata lain memberi *feedback* kepada lawan bicaranya. Komunikasi yang disampaikan dengan baik biasanya akan mempengaruhi nilai tersendiri dalam diri seseorang. Salah satunya adalah pada saat bekerja di mana banyak terjadi komunikasi antara dua orang atau lebih. Komunikasi saat sedang bekerja salah satunya dapat terjadi di dalam perpustakaan perguruan tinggi, yang mana biasanya terjadi tukar-menukar informasi antara pemustaka dan pustakawan, khususnya dalam menyediakan layanan yang baik dari segi informasi. Pustakawan yang bertugas dalam layanan ini ditekankan untuk memahami dan merespon komunikasi yang baik di segala kondisi. Hal ini disebut sebagai kompetensi komunikasi yang dimiliki seorang pustakawan.

Kompetensi komunikasi memiliki arti sejauh mana seseorang mencapai hasil percakapan yang diinginkan. Dengan mengaplikasikan di berbagai situasi, perbincangan antara kedua belah pihak yang berlangsung, nantinya dapat diterima satu sama lain (Morreale et al., 2012). Untuk dapat dikatakan pustakawan yang memiliki kompetensi komunikasi maka seorang pustakawan harus memiliki kemampuan beradaptasi, percakapan keterlibatan, percakapan manajemen, empati, efektivitas, dan kelayakan (Batubara, 2011). Hal tersebut nantinya bisa didapatkan dari perspektif pemustaka atau dalam kata lain tanggapan terhadap bentuk kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh pustakawan di perpustakaan. Dalam memberikan layanan serta

---

pustakawan juga diharapkan memiliki pengetahuan, motivasi, dan keterampilan (Morreale et al., 2012).

Dalam ruang lingkup pekerja atau pegawai perpustakaan, kompetensi komunikasi menjadi hal yang penting. Hal ini diperlukan untuk menjalankan suatu tugas layanan, kerja sama dan sebagai interaksi kepada pemustaka. Salah satu perpustakaan yang di dalamnya terjadi proses komunikasi antara pustakawan dan pemustaka adalah Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta. Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta ini merupakan salah satu UPT (Unit Pelayanan Teknis) dari Universitas Janabadra Yogyakarta yang berada di Yogyakarta. Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta ini berjumlah empat orang staf, dengan dua orang staf yang memiliki latar belakang pendidikan sebagai pustakawan.

UPT Perpustakaan Universitas Janabadra ini memiliki beberapa layanan di perpustakaan namun dari hasil observasi, layanan hanya fokus pada layanan sirkulasi. Adapun layanan informasi, absensi pemustaka, pencarian buku, maupun pengembalian dan peminjaman terpusat pada layanan sirkulasi. Maka dalam hal ini, kompetensi komunikasi sangatlah dibutuhkan sehingga peneliti tertarik untuk meneliti dengan bertujuan untuk: 1) Mengetahui adanya keurgensian kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh pustakawan bagian layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta. 2) Mengetahui apakah pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta dapat dikatakan memiliki kompetensi komunikasi dalam hal merespon pertanyaan atau berbicara kepada pemustaka melalui sudut pandang yang objektif sehingga dapat ditemukan sebagai suatu hal yang bersifat penting

---

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Komunikasi**

Komunikasi atau dalam bahasa Inggrisnya *communication* berasal dari kata Latin *Communication*, dan sumbernya dari kata *communis* yang memiliki arti sama, sama yang dimaksud adalah sama makna. Jadi jika dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan berlangsung jika terdapat kesamaan makna mengenai apa yang diperkatakan dan saling berinteraksi (Khotimah, 2019). Wilbur Scharm mengatakan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian gagasan, harapan dan pesan yang dilakukan sehingga mendapatkan respon dari komunikator (Caropeboka, 2017). Jadi, komunikasi adalah proses penyampaian pikiran, yang diawali dari komunikator sehingga nantinya direspon oleh komunikan atau mendapatkan *feedback*, komunikasi juga dapat berupa verbal maupun non verbal.

Komunikasi adalah kebutuhan dasar manusia atau organisasi, melalui komunikasi terjadi adanya saling pengertian peningkatan diri dan kualitas diri. Komunikasi juga bisa terjadi di dalam perpustakaan, dimana pustakawan sebagai individu yang profesional perlu mengetahui tentang komunikasi organisasi, kemampuan komunikasi masa, komunikasi interpersonal, komunikasi intrapersonal dan komunikasi kelompok (Lasa HS, 2017). Berikut jenis-jenis komunikasi yang harus ada di dalam perpustakaan, guna memenuhi standar kompetensi komunikasi menurut Lasa Hs (2016) :

#### **1. Komunikasi Organisasi**

Komunikasi ini terjadi baik pada hubungan komunikasi internal yaitu hubungan sesama manusia, hubungan antar unit kerja, hubungan antara atasan dan bawahan, hubungan sesama level, dan elemen lain dalam suatu organisasi di perpustakaan.

---

## 2. Komunikasi Masa

Pustakawan dapat menggunakan alat komunikasi masa dalam melakukan komunikasi untuk pengembangan dan karirnya. Komunikasi masa adalah bentuk komunikasi yang menggunakan saluran media untuk menghubungkan komunikasi masa, jumlahnya dapat banyak, dan menghasilkan efek tertentu. Komunikasi masa misalnya melakukan komunikasi melalui telepon, Whatsapp dan media-media lainnya.

## 3. Komunikasi Kelompok

Jaringan komunikasi ini terdiri dari kebiasaan individu berkomunikasi dalam kelompok atau dengan organisasi tertentu. Hal ini membedakan jaringan pribadi anda, sehingga anda memiliki banyak koneksi dengan orang-orang di sekitar anda dan dapat saling berkomunikasi satu sama lain dengan baik (Morissan & Wardhani, 2013).

## 4. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi yang terjadi di dalam individu sendiri, individu berbicara untuk memikirkan atau meyakinkan suatu hal yang dirasakan. Hal ini terjadi setelah seseorang menerima stimulus yang diterima oleh indera dan menafsirkannya melalui komunikasi yang terjadi antarindividu, individu mengirimkan suatu pesan dan dibalas pesan itu oleh individu yang lain, sehingga saling merespon (Tutiasri, 2016).

## 5. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam diri kita, berupa berbicara pada diri sendiri dan kegiatan-kegiatan mengamati dan memberikan makna (intelektual dan emosional) kepada lingkungan sekitar (Kustiawan et al., 2022).

---

## **Komunikasi Pustakawan**

Perpustakaan merupakan suatu lembaga yang di dalamnya dapat terjadi bermacam-macam komunikasi, baik untuk koordinasi maupun untuk sekedar bertukar informasi. Hal tersebut membuat komunikasi menjadi suatu hal yang penting dalam suatu organisasi atau lembaga di perpustakaan (Hayati, 2014). Salah satu komunikasi yang terjadi di perpustakaan adalah komunikasi antara pengunjung perpustakaan atau pemustaka. Diantara keduanya seringkali dijumpai adanya perbincangan maupun saling tukar-menukar informasi. Biasanya hal ini terkait dengan segala kegiatan yang bersangkutan dengan perpustakaan.

Perpustakaan yang identik dengan layanan, khususnya layanan sirkulasi, sangat dibutuhkan sekali dalam hal komunikasi supaya harapan sesuai dengan pemustaka. Perpustakaan juga meyakini bahwa komunikasi diperlukan sebagai salah satu pendukung kelancaran berhubungan dengan berbagai pihak, agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar maka perpustakaan harus menerapkan sistem yang semua komponennya saling berhubungan, dalam kata lain sumber daya manusia yang dapat bekerja sama baik dalam tim maupun individu namun tetap dalam satu kesatuan (Hayati, 2014). Muhammad (2017) mengatakan bahwa komunikasi juga memiliki beberapa komponen sebagai berikut: pengirim pesan, pesan yang disampaikan, saluran atau jalan atau media, penerima pesan, dan respon atau *feedback* (timbal balik).

## **Layanan Sirkulasi**

Layanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Sirkulasi disebut perputaran karena didalamnya terjadi hal pinjaman dan

---

pengembalian bahan pustaka oleh pemustaka, jadi ketika kita meminjam bahan pustaka kita juga harus mengembalikannya kepada layanan sirkulasi, hal tersebutlah yang menjadikan sirkulsi menjadi disebut perputaran. Layanan sirkulasi juga mencakup semua bentuk pencatatan yang berada di perpustakaan yang mana kaitannya dengan pemanfaatan bahan pustaka, dan penggunaan bahan pustaka apakah sudah sesuai dengan pengguna atau belum (Luthfiyah, 2016).

### **Indikator Kompetensi komunikasi**

Kompetensi komunikasi dapat dinilai dari beberapa segi, yaitu:

1) Kemampuan Beradaptasi. Contohnya kemampuan mengubah perilaku tujuan untuk memenuhi kebutuhan interaksi yang terdiri dari enam faktor yaitu sosial pengalaman, tenang sosial, konfirmasi sosial, pengungkapan yang tepat, artikulasi, kemampuan membuat humor dalam situasi tertentu, 2) Percakapan Keterlibatan. Contohnya yaitu *responsive*, *perceptiveness*, perhatian, 3) Percakapan Manajemen. Contohnya mampu beradaptasi dan kontrol sosial, bagaimana kemampuan memberi respon dalam suatu topik pembicaraan, bagaimana komunikator menjalankan perbincangan, 4) Empati. Contohnya paralel emosi, kemampuan untuk memahami pembicaraan dan mengontrol emosi, 5) Efektivitas. Contohnya dapat mencapai tujuan dalam percakapan, 6) Kelayakan. Contohnya menegakkan harapan untuk suatu situasi tertentu (Batubara, 2011).

Morreale et al., (2012) menyatakan bahwa untuk mencapai kompetensi komunikasi perlu mempertimbangkan faktor-faktor yang memungkinkan kita berbuat lebih banyak, sehingga dapat meraih kompetensi komunikasi yang baik, yaitu:

#### **1. Motivasi**

Agar seseorang dianggap berkompeten, maka harus memiliki sebuah motivasi untuk memiliki kinerja yang baik.

---



Motivasi dapat menjadi positif maupun negatif, motivasi dalam bentuk negatif contoh nya adalah ketika seseorang berpikir mendapatkan tingkat penghargaan ketika berkomunikasi yang rendah, sehingga menjadi kecemasan contoh nya ketika berkomunikasi merasa gugup dan tangan gemetar, lalu membentuk persepsi negatif, sebaliknya dengan motivasi yang positif yaitu persepsi atau tindakan tentang penghargaan, dan juga dorongan menuju keunggulan di dalam melakukan pekerjaannya sehingga dapat dikatakan kompeten, salah satu contohnya ketika menghindari komunikasi pada rasa takut/kecemasan.

## 2. Pengetahuan

Untuk menjadi komunikator yang baik, perlu mengetahui hal-hal tentang situasi diri sendiri dan orang yang diajak bicara. Pengetahuan ini membantu kita mengetahui apa yang harus dikatakan dan dilakukan, dan membantu memastikan bahwa komunikasi kita efektif. Pengetahuan mendorong kita ke arah kompeten jika kita dapat memahami situasi dan menerapkannya sebagai suatu rancangan ketika akan menghadapi komunikasi. Kinerja bergantung pada motivasi dan pengetahuan, tetapi pada akhirnya, perilaku seseoranglah yang kita nilai kompeten atau tidak kompeten.

## 3. Keterampilan

Keterampilan adalah perilaku yang diarahkan pada tujuan yang dapat diulang dan spesifik untuk suatu situasi. Saat kita mencoba menjadi komunikatif, kita perlu termotivasi (misalnya tertarik pada orang lain), berpengetahuan luas (tentang apa yang kita bicarakan), dan terampil (mampu menggunakan keterampilan komunikasi kita secara efektif). Artinya agar kompeten dalam situasi komunikasi, kita perlu menyadari apa yang kita coba lakukan dan mampu melakukannya secara efektif

---

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta menggambarkan dan memaparkan fakta secara jelas untuk disajikan secara naratif dengan metode penelitian kualitatif deskriptif, sesuai dengan keadaan lapangan yang terjadi sehingga peneliti dapat menggambarkan fenomena yang diteliti dengan apa adanya, dan penelitian tidak menggunakan angka melainkan dengan kata-kata. Teknik pengambilan data pada penelitian ini, peneliti menggunakan tiga metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pencarian informan penelitian melalui *purposive sampling* dengan memberikan kriteria pada informan. Ketika data terkumpul, data dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yaitu Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan teknik perpanjangan keikutsertaan, triangulasi sumber, dan *membercheck*.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### **Urgensi Kompetensi Komunikasi Layanan Sirkulasi Dalam Memberikan Layanan Pada Pemustaka**

UPT Perpustakaan Universitas Janabadra memiliki layanan sirkulasi yang tidak hanya berfokus pada pengembalian peminjaman saja, tetapi juga mencakup beberapa kegiatan lainnya. Salah satunya menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Layanan ini dibutuhkan pustakawan yang memiliki kompetensi komunikasi yang baik atau mumpuni, guna memberikan arahan dan informasi kepada pemustaka. Posisi layanan sirkulasi yang berdekatan dengan pintu masuk perpustakaan memiliki peluang yang besar dalam

---

komunikasi dengan perpustakaan yang masuk ke perpustakaan. Dari sisi mahasiswa, mereka menginginkan bahwa jika ada informasi mengenai perpustakaan diharapkan untuk disebarluaskan kepada pemustaka sehingga pemustaka juga dapat selalu *update* mengenai informasi di perpustakaan.

Berdasarkan dengan observasi yang telah dilakukan, pustakawan bagian sirkulasi lebih banyak terjadi kegiatan tukar menukar informasi (komunikasi). Terdapat berbagai pertanyaan yang diberikan kepada pustakawan dan respon apa yang diberikan oleh pustakawan layanan sirkulasi. Pustakawan dapat dikatakan memiliki kompetensi komunikasi yang baik jika memenuhi beberapa standar. Standar kompetensi komunikasi yaitu meliputi komunikasi organisasi, komunikasi kelompok, komunikasi masa dan juga komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal.

Dalam komunikasi organisasi, menurut salah satu informan mahasiswa mengungkapkan bahwa ada komunikasi yang diterapkan oleh pustakawan berupa sapaan dan obrolan-obrolan singkat. Efek dari hal tersebut menjadikan pemustaka yang sedang berada di perpustakaan merasa nyaman dan dekat dengan pustakawan khususnya layanan sirkulasi. Namun, terdapat pernyataan bahwasannya informan belum mendapati komunikasi khususnya informasi mengenai perpustakaan selama berkunjung ke perpustakaan. Masih juga terdapat pengunjung yang merasa pustakawan tidak peka untuk memulai menyapa bahkan mendatangi untuk menawarkan bantuan. Hal ini berarti kegiatan komunikasi antara pemustaka dan perpustakaan tidak merata kepada seluruh pengunjung yang datang ke perpustakaan.

Yang kedua yaitu kemampuan pustakawan untuk memberi komunikasi massa, yaitu bentuk komunikasi dengan menggunakan

---

media elektronik salah satunya Whatsapp, yang mana diharapkan mampu memenuhi informasi yang akan dicari oleh pemustaka, baik informasi mengenai pengembalian ataupun mengenai suatu hal yang berkaitan dengan perpustakaan. Bentuk komunikasi masa tersebut terkemas dalam aplikasi Whatsapp yang juga dikelola oleh semua staf perpustakaan, salah satunya pada layanan sirkulasi. Seperti pernyataan petugas pustakawan layanan sirkulasi yang mengatakan layanan Whatsapp sangat mudah dan biasanya cepat terjawab. Namun informasi tersebut belum tersebarluaskan kepada pemustaka yang berada di lingkungan universitas. Hal lain juga disebutkan oleh informan yang memberi pernyataan bahwasannya belum mengetahui adanya layanan yang dapat di akses lewat Whatsapp sebagai salah satu bentuk kemampuan atau pemenuhan komunikasi masa yang dimiliki seorang pustakawan. Hal demikian juga selaras dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa pustakawan belum menawarkan adanya layanan Whatsapp ketika sedang membutuhkan informasi, sehingga layanan ini tidak termanfaatkan secara maksimal.

Yang ketiga yaitu komunikasi kelompok, di mana individu berkomunikasi dengan kelompok atau organisasi tertentu, sehingga dapat memiliki berbagai koneksi. Dari koneksi tersebut diharapkan pustakawan dapat memberikan beragam informasi mengenai perpustakaan. Hal ini juga dijumpai ketika banyak pemustaka yang datang, namun respon dari pustakawan layanan sirkulasi hampir sama dengan sebelumnya yaitu mencoba mendatangi berbagai pemustaka atau kelompok pemustaka. Hal tersebut disampaikan langsung oleh pustakawan, namun untuk pemustaka merasa komunikasi yang diberikan oleh pustakawan belum merata dan jelas, sehingga tidak jarang mahasiswa merasa kebingungan saat sedang mencari informasi yang mana diungkapkan dalam bentuk komunikasi.

---

Pernyataan di atas memberikan suatu pemahaman bahwasannya komunikasi yang diberikan belum mencapai apa yang diinginkan pemustaka. Artinya pustakawan masih belum menyadari adanya suatu kebutuhan yang mendesak mengenai komunikasi, karena dalam komunikasi memberikan suatu hal informasi baru atau bahkan menjadi saling bertukar informasi.

Yang ke empat adalah komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi yang terjadi didalam dirinya sendiri. Hal ini biasanya terjadi setelah seseorang menerima stimulus yang diinderainya untuk merespon komunikasi yang terjadi. Komunikasi tersebut biasanya dilakukan oleh pustakawan dan komunikan. Lalu dari pernyataan tersebut juga dikonfirmasi oleh informan mahasiswa yang merasa bahwa respon komunikasi yang diberikan sangatlah baik dan tidak ada tutur kata yang meyinggung, sehingga ketika pemustaka bertanya maka akan dijawab oleh pustakawan dengan kalimat yang ramah.

Yang ke lima yaitu pustakawan juga harus memiliki komunikasi intrapersonal, yaitu mencakup pada berbicara kepada diri sendiri dan memberikan makna intelektual dan emosioal kepada lingkungan. Dalam hal ini informan pustakawan menyatakan bahwasannya pustakawan memiliki keharusan yang mendesak mengenai kompetensi komunikasi. Ini didasari sebab seorang pustakawan harus dapat menempatkan diri sehingga mampu menjalankan komunikasi dengan efektif serta dapat memberi suatu informasi yang relevan.

### **Indikator Kompetensi Komunikasi**

Salah satu pustakawan menyebutkan bahwa seringkali berkeliling di dalam perpustakaan guna menjalankan komunikasi seperti contohnya menanyakan kabar pemustaka yang sedang di perpustakaan. Dalam konteks di negara Indonesia, hal seperti ini biasa

---

terjadi ketika antar individu sudah saling mengenal. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang baik dan juga memberikan kenyamanan serta kedekatan dengan pemustaka melalui komunikasi. Hal ini selaras dengan yang dikatakan informan.

*“Untuk komunikasinya sudah layak, mudah dipahami dan respon ibu juga baik saat saya bertanya serta saya gak pernah mendapat kata-kata yang menyinggung. Mungkin saran saya komunikasinya lebih ke informasi mengenai perpustakaan sih mbak, dan kalau untuk memecahkan suasana belum, paling ibu cuma berkeliling dan menanyai, untuk menarik kesimpulan dari obrolan yang terjadi saya memahami tentang proses peminjaman dan pengembalian saja” (HR, informan mahasiswa).*

Selanjutnya adalah empati yaitu pustakawan mampu memahami dan mengontrol emosi dengan baik ketika berbicara. Kontrol emosi ini juga merupakan hal yang perlu diperhatikan saat komunikasi berlangsung, sehingga sebagai komunikator mampu untuk kontrol diri yang biasanya berefek pada kegiatan kita saat berkomunikasi. Sebagai contoh adalah seorang pustakawan tidak boleh mencampurkan permasalahan pribadi ketika sedang mendapati masalah dengan pekerjaannya saat melakukan pelayanan. Selain itu pustakawan sudah memiliki kelayakan yang selalu bertutur kata yang baik dan ramah serta mampu memahami kondisi lawan bicaranya. Kelayakan dinilai dari segi perkataan atau apa yang disampaikan oleh komunikator dalam hal ini adalah pustakawan.

Sementara, dalam hal kemampuan beradaptasi masih dikategorikan belum memenuhi kriteria menurut sudut pandang dari pemustaka. Hal ini dikarenakan pemustaka belum dapat menarik kesimpulan dari apa yang terjadi saat berkomunikasi, sehingga

---

pemustaka tidak jarang merasa kebingungan atas informasi apa yang diterimanya. Selaras juga dengan observasi yang peneliti lakukan di mana peneliti merasakan langsung suka dukanya, salah satunya merasakan terlibat langsung berkomunikasi salah satunya dengan contoh menanyakan bagaimana cara mendapati buku yang sedang kita cari, namun respon dari pustakawan masih belum memenuhi informasi yang sedang dibutuhkan, karena pustakawan sendiri merekomendasikan untuk mencarinya langsung ke rak buku tanpa memberi tahu letak dan bagaimana cara pencariannya, hal ini menjadi suatu hal yang dapat dikatakan urgent dalam komunikasinya.

Dari pernyataan diatas dapat analisis bahwasannya pustakawan bagian layanan sirkulasi masih belum memenuhi kriteria indikator komunikasi, hal ini di dapatkan dari belum tercapainya dan terealisasiannya motivasi didalam diri, dan juga belum *responsive* nya pustakawan dalam memberikan layanan sirkulasi, serta yang ketiga yaitu belum tercapai mengenai efektivitas dalam berkomunikasi itu sendiri. Hal ini didasari oleh anggapan pustakawan yang juga di crosscek oleh pemustaka, sehingga urgensi kompetensi komunikasi dapat ditemukan pada penelitian ini terkhusus indikator yang dimiliki oleh seorang pustakawan. Indikator yang masih belum tercapai adalah percakapan keterlibatan, percakapan manajemen, *responsive* dan evektivitas komunikasinya.

### **Faktor-Faktor Kompetensi Komunikasi**

Untuk mendapatkan kompetensi komunikasi, seorang pustakawan harus mempertimbangkan beberapa faktor yaitu meliputi motivasi, pengetahuan, dan kerampilan. Komunikasi bisa jelas atau ambigu, bisa menciptakan makna bersama atau tidak, dan bisa berfungsi untuk membujuk orang lain atau tidak. Semua bentuk

---

komunikasi memiliki potensi untuk dipandang kompeten tergantung pada situasinya. Gagasan ini mengharuskan pengembangan kerangka kerja untuk memilih di antara pesan-pesan komunikasi yang memungkinkan kita bertindak secara kompeten dalam suatu situasi. Hal ini dapat mendukung seseorang dalam berkomunikasi sehingga mengetahui topik apa yang sedang di perbincangkan, kriteria faktor kompetensi komunikasi ini didapatkan dari dalam diri pustakawan sendiri.

Yang pertama pustakawan harus memiliki motivasi dalam berkomunikasi, contohnya dalam hal ini pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Janabadra memiliki rasa ingin memberikan yang terbaik dalam melayani pemustaka, yaitu dengan memiliki motivasi yang positif sehingga tidak merasa cemas maupun khawatir ketika sedang menjalankan komunikasinya. Motivasi diri sudah tertanam di dalam diri pustakawan. Pustakawan juga beranggapan selain dapat merealisasikan motivasi yang diyakini demi memberikan pelayanan yang baik juga memberikan suatu tanggung jawab saat bekerja dengan cara selalu termotivasi dalam melakukan pekerjaannya dalam kata lain yaitu mengambil inisiatif serta tindakan guna mendapatkan tujuan tertentu.

Yang kedua yaitu pengetahuan. Pustakawan juga tidak lepas dari pengetahuan yang didapat. Pustakawan harus mampu memahami tentang situasi diri sendiri dan lawan bicara ketika berkomunikasi, sehingga hal ini akan memicu kompetensi komunikasi. Pengetahuan ini memungkinkan diperolehnya *feedback* yang baik lebih dibandingkan tidak memiliki atau menerapkan pengetahuan tentang apa yang sedang terjadi saat sedang melakukan komunikasi.

Yang ketiga yaitu keterampilan, salah satunya adalah menjadi pustakawan yang komunikatif. Keterampilan komunikasi ini juga

---



merupakan kemampuan seseorang dalam menerima dan menyampaikan pesan sesuai dengan perannya sehingga dapat mencapai tujuannya. Pustakawan mampu menawarkan bantuannya kepada pemustaka sehingga tidak menunggu pemustaka datang saja, juga menyadari bahwa apa yang disampaikan sudah efektif atau sesuai dengan kebutuhan. Pustakawan juga belum menawarkan bantuannya secara langsung, sehingga pemustaka yang harus lebih komunikatif jika ingin mencari suatu informasi atau ingin menanyakan suatu hal mengenai perpustakaan, yang mana hal ini sebenarnya menjadi suatu hal yang harus dilakukan oleh seorang pustakawan guna menjalin komunikasi dengan pemustaka.

Pustakawan harus memiliki keterampilan saat berkomunikasi. Keterampilan ini sama kaitannya dengan bagaimana cara kita merespon komunikasi yang terjadi baik dalam tutur kata maupun perbuatan. Dari hal tersebut dapat dianalisis melalui sisi persepsi pemustaka dan dari hasil wawancara dengan pustakawan untuk hal pengetahuan dan kreatifitas pustakawan masih belum masuk pada kategori, dikarenakan kurangnya komunikasi dalam bentuk menawarkan bantuan serta terampil dalam memberikan informasi. Berdasarkan observasi partisipatif yang dilakukan, pustakawan layanan sirkulasi masih cenderung belum membantu untuk memberikan suatu informasi hal ini dibuktikan dengan kasus pelemparan pertanyaan atas ketidaktahuan dari pemustaka. Pustakawan juga sering memberi opsi untuk mencari kebutuhannya secara mandiri.

Oleh sebab itu kompetensi komunikasi pustakawan menjadi suatu keurgensian atau hal yang mendesak yang juga didapati oleh beberapa faktor diatas, yaitu terkhusus pada layanan sirkulasi UPT Universitas Janabadra Yogyakarta. Kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh pustakawan menjadi salah satu fokus diperpustakaan

---

karena perpustakaan merupakan ladang informasi. Faktor kompetensi komunikasi dapat menjadi salah cara untuk mengetahui apakah memang sudah memiliki kompetensi komunikasi atau belum. Hal ini tentunya tidak hanya bersifat subjektif, tapi dari pernyataan atau penilaian dari pustakawan yang nantinya diselaraskan dengan tanggapan atau penilaian dari pemustaka. Kedua pustakawan harus memiliki pengetahuan tentang situasi di mana melakukan komunikasi dan jenis pesan yang diwajibkan, diizinkan, atau dilarang. Ketiga, pustakawan harus terampil dalam benar-benar mengirimkan jenis pesan yang diketahui harus dilakukan dalam situasi tersebut. Motivasi, pengetahuan, dan keterampilan merupakan landasan untuk mengelola komunikasi secara kompeten, baik dalam konteks interpersonal, kelompok, maupun komunikasi masa.

## **E. PENUTUP**

Berdasarkan data analisis dan data yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kompetensi komunikasi pustakawan bagian layanan sirkulasi UPT Universitas Janabadra Yogyakarta memiliki suatu keurgensian. Hal ini dapat dilihat dari perspektif yang objektif di mana pustakawan dan pemustaka saling berpendapat. Hal yang menjadikan kompetensi komunikasi menjadi urgensi adalah belum tercapainya hal-hal yang mendukung seseorang dianggap berkompetensi yaitu seperti belum adanya kemampuan terkait beradaptasi dengan sekitar dan menjalankan komunikasi.
  2. Komunikasi yang diberikan pustakawan masih belum memenuhi kriteria kompeten. Menurut sudut pandang yang objektif, hal yang menjadi faktor belum berkompeten dalam
-

berkomunikasi adalah tentang belum adanya motivasi yang dijalankan oleh pustakawan sesuai dengan kenyataan, dan belum adanya pengetahuan memahami terkait kondisi lawan bicara yang mungkin merasa tegang saat bertanya atau canggung saat melakukan komunikasi. Terakhir yaitu belum adanya keterampilan yang ditunjukkan di mana seharusnya perbincangan akan menemukan titik akhir atau kesimpulan sehingga menjadikan efektif dalam penyampaian.

Dari hasil analisis data dan kesimpulan di atas, peneliti bermaksud ingin memberikan beberapa masukan dan pendapat dalam bentuk saran, yang nantinya diharapkan dapat memberi kontribusi yang positif untuk memajukan UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta. Adapun saran yang ingin disampaikan oleh peneliti, sebagai berikut :

1. Untuk memaksimalkan pelayanan dan informasi yang baik bagi pemustaka, perlu adanya pengetahuan tentang kompetensi komunikasi baik dari faktor kompetensi ataupun indikatornya.
  2. Perlunya komunikasi yang efektif dan mudah dipahami oleh pemustaka, sehingga dapat memberi suatu informasi yang sesuai dan mungkin pustakawan diharapkan lebih komunikatif.
-

## F. DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, A. K. (2011). Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan dalam Memberikan Layanan kepada Pemustaka. *Jurnal Iqra'*, 5(1), 50–58. <http://repository.uinsu.ac.id/643/1/%287%29URGENSI%20KOMPETENSI%20KOMUNIKASI%20PUSTAKAWAN%20DALAM%20MEMBERIKAN%20LAYANAN%20KEPADA%20PEMUSTAKA.pdf>
- Caropeboka, R. M. (2017). *Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*. Penerbit Andi.
- Hayati, N. (2014). Komunikasi dalam Organisasi Perpustakaan. *Khazanah Al-Hikmah*, 2(1), 49–59. <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khazanah-al-hikmah/article/view/140>
- Khotimah, K. (2019). Urgensi Komunikasi Profetik Pustakawan pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Komunika*, 2(2), 82–110. <https://doi.org/10.24042/komunika.v2i2.6021>
- Kustiawan, W., Fadillah, U., Sinaga, F. K., Hattaradzani, S., Hermawan, E., Juanda, M. D., Suryadi, A., & Fahmi, R. R. (2022). Komunikasi Intrapersonal. *Journal Analytica Islamica*, 11(1), 150. <https://doi.org/10.30829/jai.v11i1.11930>
- Lasa Hs. (2016). *Manajemen Perpustakaan*. Penerbit Ombak.
- Lasa HS. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan* (K. N. Nugrahini, Ed.). Ombak. <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/9798/Manajemen%20Sumber%20Daya%20Manusia%20Perpustakaan.pdf?>
- Luthfiyah, F. (2016). Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan. *El-Idare: Journal of Islamic Education Management*, 2(1), 189–202. <https://doi.org/10.19109/elidare.v1i2.676>
-

- Maulana, H., & Gumelar, G. (2020). *Psikologi Komunikasi dan Persuasi* (2nd ed.). Penerbit In Media.
- Morissan, & Wardhani, A. C. (2013). *Teori Komunikasi Massa*. Ghalia Indonesia.
- Morreale, S. P., Spitzberg, B. H., & Barge, J. K. (2012). *Human Communication: Motivation, Knowledge and Skills* (Issue 9). Thomson Learning.
- Muhammad, A. (2017). *Komunikasi Organisasi* (Cetakan kelima belas). Bumi Aksara.
- Tutiasri, R. P. (2016). KOMUNIKASI DALAM KOMUNIKASI KELOMPOK. *CHANNEL: Jurnal Komunikasi*, 4(1). <https://doi.org/10.12928/channel.v4i1.4208>
-