

The Importance of Building Effective Communications In The Information Transfer Process In Higher Education Libraries To Achieve User Satisfaction

Afdika Permana¹, Anis Masruri²

1&2 Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRACT

In this article, we will discuss the importance of effective communication in the process of transferring information in the university library, because the university library is a special type of library where the majority of the users are students, lecturers, and academics. The focus of writing in this article is to examine what communication theories can be applied in tertiary institutions and what are the obstacles and what might occur when communicating in a college library. Then how should college library librarians communicate with fellow library staff or when serving users, especially users who come to do research and really need sources of information and references. Writing this article is done by analyzing related content such as books, journals, and other reference sources that are in accordance with the study of this article. By using a literature study approach and qualitative methods. The purpose of this article is to find out how important effective communication is in the college library to achieve user satisfaction.

Keywords

Effective Communication, College Libraries, and User Satisfaction

Article History

Contact

afdikapermana@gmail.com
085218004491

Pendahuluan

Keberadaan perpustakaan merupakan salah satu faktor percepatan transmisi informasi yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pendidikan lembaga tersebut. Sebagai lembaga yang pendidikan dan informasi, tujuan perpustakaan adalah mengumpulkan, mengolah, dan menyampaikan informasi kepada pengguna. Selama kegiatan berlangsung, komunikasi berlangsung di perpustakaan antara pustakawan dengan pengguna, antara pengguna dengan pustakawan, dan antara pustakawan dengan pustakawan lainnya. Kegiatan penyampaian informasi membutuhkan dialog antara pemberi informasi (dalam hal ini pustakawan) dengan masyarakat yang membutuhkan informasi tersebut (dalam hal ini pengguna). Komunikasi merupakan salah satu cara pustakawan berinteraksi dengan pengguna. Pustakawan harus berhati-hati saat berinteraksi dengan pemustaka karena berpengaruh terhadap kualitas layanan. Jika kualitas layanan buruk, pengguna akan ragu untuk

menggunakan perpustakaan. Hal ini tentu menyulitkan penyampaian informasi di perpustakaan.

Perpustakaan merupakan lembaga penunjang yang penting dalam membangun masyarakat informasi yang berkualitas. Salah satu tujuan penting dari perpustakaan adalah untuk memastikan bahwa pengguna puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Tempat yang memenuhi syarat dan koleksi yang sempurna tidak ada artinya, jika komunikasi dengan pengguna tidak lancar. Oleh karena itu perpustakaan harus selalu menyediakan dan meningkatkan pelayanan yang baik dan nyaman bagi penggunanya. Semua itu dapat terwujud bila seluruh aspek perpustakaan saling mendukung dan bekerja secara harmonis, serasi, dan seimbang.

Salah satu aspek yang menentukan kualitas layanan perpustakaan yang ideal adalah komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang hasilnya memenuhi harapan para pesertanya (MULYANA, 2009). Proses komunikasi yang efektif memastikan bahwa pengguna menerima informasi yang mereka butuhkan atau lebih dari yang mereka harapkan. Karena komunikasi merupakan kebutuhan dasar yang dibutuhkan hampir semua orang (MUHAMMAD, 2015). Komunikasi efektif adalah cara penyampaian informasi sedemikian rupa sehingga semua sumber informasi perpustakaan tersedia seoptimal mungkin bagi pemakai.

Menurut Cravens dalam (ERNI DYAH SUSILOWATI, 2009) menyebutkan, untuk mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi membutuhkan pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen dan mengembangkan komitmen setiap organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Penulis menggunakan istilah pemustaka untuk istilah pengguna, konsumen dan pelanggan, yang semuanya memiliki arti yaitu, sebagai penerima suatu layanan, karena dalam bidang perpustakaan digunakan istilah pemustaka, yang merupakan pihak pemakai layanan tersebut. Peran komunikasi di perpustakaan sangat penting, karena hampir semua bentuk dan hasil kegiatan perpustakaan ditujukan untuk dikomunikasikan kepada pemustaka. Komunikasi yang baik di perpustakaan berdampak signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menulis secara luas tentang subjek *Pentingnya Membangun Komunikasi Efektif Dalam Proses Transfer Informasi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Untuk Mencapai Kepuasan Pemustaka*. Tujuan dari artikel ini adalah untuk mengkaji bagaimana pentingnya komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Landasan Teori

Penulisan ini akan mengambil beberapa referensi yang sesuai dengan pembahasan mengenai pengembangan koleksi. Teori-teori yang memiliki korelasi dengan penulisan ini akan diambil guna menyelaraskan pembahasan dan hasil penelitian. Berikut beberapa teori yang digunakan oleh penulis:

1. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Asal usul ilmu komunikasi sudah ada sejak zaman Yunani kuno yang diprakarsai oleh Aristoteles. Dalam gagasannya, ia mengemukakan bahwa dalam komunikasi terdapat komunikator (pembawa pesan dan penerima pesan). Aristoteles menyimpulkan bahwa ketika seorang komunikator mendefinisikan suatu ide atau pesan dan kemudian mengarahkannya kepada audiens pilihannya melalui saluran atau media pilihan atau kepemilikannya, maka hasil yang diinginkan akan muncul. Secara Etimologis, komunikasi berasal dari bahasa Inggris "*communication*" dan dari bahasa latin "*communicatus*", dari perkataan ini kemudian muncul juga kata "*communis*" yang artinya berbagi (Ngalimun, 2016). Menurut kamus besar bahasa Indonesia (kementrian pendidikan dan kebudayaan, 2022), Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Dapat dipahami dari pernyataan di atas, bahwa komunikasi adalah proses bertukar pesan antar orang dengan orang lain dengan menggunakan media/perantara apapun, yang bertujuan pesan tersebut bisa saling dipahami oleh komunikator.

b. Fungsi Komunikasi

Effendi Ghazali di dalam (Ngalimun, 2016) memaparkan beberapa fungsi komunikasi diantaranya:

- 1) *To inform*, yakni untuk memberikan informasi kepada orang lain tentang suatu peristiwa, masalah, pendapat, pikiran, segala tingkah laku orang lain, dan apa yang disampaikan orang lain;
- 2) *To Educate*, sebagai alat pendidikan. Karena melalui komunikasi, orang dengan satu atau lain cara dapat menyampaikan semua jenis informasi, gagasan, dan gagasan kepada orang lain;
- 3) *To Entertain*, Komunikasi bisa berfungsi buat menghibur orang lain & menyenangkan orang lain;
- 4) *To Influence*, Komunikasi dapat memberikan pengaruh kepada orang lain.

c. Pentingnya Keterampilan Komunikasi

Keterampilan komunikasi dalam konteks perpustakaan berarti seorang pustakawan harus mampu berkomunikasi secara efektif dan mempengaruhi orang lain. Mampu membuat presentasi yang jelas dan komunikasi tertulis dengan ejaan, struktur dan konten yang jelas, berkomunikasi secara interaktif dan menyajikan pandangan dari berbagai perspektif. Keterampilan komunikasi sangat penting dalam pengembangan perpustakaan, terutama dalam meningkatkan pelayanan. Menurut (Daryono, 2019) Keterampilan komunikasi pustakawan dapat ditingkatkan dengan beberapa cara: pertama, dengan berkomunikasi secara efektif dan kedua, dengan meningkatkan keterampilan komunikasi dengan pemustaka.

d. Komunikasi Efektif

Menurut (Vardiansyah, 2004) komunikasi efektif adalah sejauh mana media dapat mengorientasikan dirinya ke media. Berorientasi berarti melihat dan memahami pada tataran pikiran (*decoder dan interpreter*) dengan perangkat fisik yang dimiliki komunikator (*receiver*); sementara mengacu pada pilihan pesan, tujuan pesan, struktur pesan dan cara penyampaian pesan, termasuk menentukan saluran/media, apa yang harus Anda lakukan sebagai komunikator. Sedangkan menurut Elizabeth di dalam (Ifidon & Ugwuanyi, 2013) menyatakan Komunikasi efektif adalah proses dimana dua orang atau lebih berkomunikasi dan memahami informasi dengan benar. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berlangsung antara komunikator yang tepat, saling memahami tentang pesan yang disampaikan, dan mampu memberikan respon yang diinginkan.

Agar komunikasi menjadi efektif, Brantley dan Miller di dalam (Ramayanti, 2018) berpendapat, harus memenuhi beberapa hal sebagai berikut: *Pertama*, penerima pesan memahami pesan yang disampaikan; *kedua*, dapat menciptakan hubungan yang baik antara Anda dan penerima pesan; dan *ketiga*, pesan meminta tanggapan yang diinginkan oleh penerima pesan.

Menurut (Endang, 2010) 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 (*respectfull*), dapat didengarkan (*audible*), kejelasan (*clarity*), rasa percaya (*trust*), peduli (*care*), dan sikap rendah hati (*humble/down to earth*).

Bahkan ketika komunikasi dirancang dengan hati-hati agar efektif, masih ada kendala yang biasanya membuat komunikasi tidak efektif. Braintley dan Miller mengemukakan di dalam (Ramayanti, 2018) ada beberapa hal yang memungkinkan menjadi hambatan dari komunikasi efektif yang akan diuraikan sebagai: *pertama*, latar belakang berbeda; *kedua*, faktor sinyal; *ketiga*, situasi saat berkomunikasi; *keempat*, faktor kualitas isi pesan; dan *kelima*, keterampilan menulis atau membuat pesan; *keenam*, keterampilan berbicara; *ketujuh*, keterampilan mendengar; *kedelapan*, keterampilan membaca.

2. Perpustakaan Perguruan Tinggi dan Pustakawan

Menurut (Basuki, 1991), perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfalsafah dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan Tri Darma perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki ciri khusus yang berbeda dengan jenis perpustakaan lainnya. Dengan lingkungan akademis, perguruan tinggi tentunya memerlukan sebuah lembaga informasi yang menunjang pendidikan dan penelitian. Mayoritas pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi adalah mahasiswa yang biasanya wajib bisa menulis dan membuat sebuah penelitian ilmiah untuk tugas kuliah maupun tugas akhir kuliah. Oleh karena itu, pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi harus memiliki keterampilan yang lebih dalam transfer informasi dan melayani sumber informasi sesuai kebutuhan pemustaka.

Perpustakaan perguruan tinggi akan terus memainkan peran kunci dalam membantu pengguna menemukan informasi. Pesatnya perkembangan sumber informasi *online* tidak berarti keterampilan pencarian informasi mahasiswa berkembang dengan cara yang sama. Dalam area pencarian informasi, pustakawan harus mempunyai 4 peran utama yaitu:

- a. Pustakawan menyaring informasi, membuat pilihan di antara banyak sumber informasi untuk mendukung pembelajaran;
- b. Pustakawan sebagai pengemudi, petunjuk pengguna satu per satu menuju pada sumber informasi;
- c. Pustakawan sebagai guru mengajarkan keterampilan dasar literasi informasi kepada siswa; dan
- d. Pustakawan Sebagai penyebar informasi, pustakawan membentuk hubungan yang menarik antara pengguna dan sumber informasi.

Dari uraian di atas dapat dipahami, bahwa pustakawan perpustakaan perguruan tinggi memiliki interaksi dengan intensitas yang tinggi dengan pemustaka. Agar peran yang dilakukan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan keterampilan komunikasi yang efektif.

3. Kepuasan Pemustaka

Menurut (Lasa HS, 2009) kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diamati dengan harapan. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kinerja layanan, respons terhadap permintaan pengguna, kualifikasi petugas, ketersediaan yang mudah, murah, akurat dan cepat, kualitas koleksi, ketersediaan mesin pencari, dan waktu layanan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh empati, pengertian, jaminan, sistem pelayanan, penampilan, integritas koleksi dan kehandalan.

Sedangkan menurut Lekader mengatakan bahwa kepuasan merupakan fenomena linguistic, pernyataan lisan maupun tulisan dari pemakai. Pernyataan ini tidak membutuhkan bukti objektif. Selanjutnya dikatakan pula bahwa kepuasan pemakai adalah pengalaman menyeluruh pemakai dengan organisasi pemberi layanan yang kemudian mereka menyatakan sebagai kepuasan.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa, kepuasan pemustaka adalah pengalaman dari user (dalam hal ini pemustaka) setelah membandingkan dan menggunakan sebuah produk/jasa secara objektif dan komprehensif.

Adapun ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka menurut Devito di dalam (Liliweri, 1976) yang menggunakan *Servqual (Short for Service)*, diantaranya:

- a. Cepat Tanggap (*Responsive*);
- b. Jaminan (*Assurance*);
- c. Penampilan Fisik (*Tangibles*);
- d. Empati (*Empathy*); dan
- e. Keterampilan dan Kehandalan (*Reliability*).

Metode

Dalam artikel ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis isi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti persepsi, perilaku, tindakan, motivasi, dan lain-lain, dan secara grafis dalam bentuk kata dan bahasa dengan menggunakan metode ilmiah yang berbeda. Oleh karena itu, penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini

berupa perbandingan realitas empiris dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif (Moleong, 2018).

Hasil dan Pembahasan

1. Komunikasi Efektif dalam Proses Transfer Informasi

Kompetensi personal yang harus dimiliki pustakawan menurut *American Libraries Association* (ALA) dikutip di dalam (Blasius Sudarsono, 2006) salah satunya adalah keterampilan pustakawan dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk menyebarkan informasi dan kemampuan komunikasi persuasif untuk menyampaikan informasi dan memahami kebutuhan pemustaka, khususnya di perpustakaan perguruan tinggi dimana pemustaka membutuhkan sumber informasi yang sangat spesifik.

Proses transfer data harus terjadi secara tepat dan tepat waktu pada saat pengguna membutuhkannya. Transfer pengetahuan dan informasi di perpustakaan perguruan tinggi terjadi melalui berbagai model komunikasi, yang meliputi komunikasi formal dan informal, elektronik, komunikasi verbal dan non verbal, dan komunikasi tertulis. Jenis komunikasi ini digunakan di perpustakaan universitas agar komunikasi yang sebenarnya dapat terjadi.

Komunikasi yang efektif dapat menciptakan suasana bersahabat dan hubungan antara pustakawan dan pengguna. Mengekspresikan perasaan dan pikiran mereka memungkinkan mereka untuk lebih mengenal satu sama lain, bersikap terbuka dan ramah. Komunikasi yang efektif harus diatur dengan cara yang menerima perhatian, cinta, minat, perhatian, simpati, dan umpan balik positif dari pengguna.

Pustakawan yang baik harus menggunakan komunikasi yang efektif untuk berkomunikasi dengan pengguna. Dalam hal ini, pustakawan harus memverifikasi arti dari beberapa kata dan simbol yang diberikan oleh pemustaka. Pustakawan juga harus mengetahui sarana komunikasi yang tepat untuk situasi tersebut.

Jika informasi ingin berhasil ditransmisikan di perpustakaan perguruan tinggi, komunikasi yang efektif juga harus diperhatikan, karena layanan yang ditawarkan sangat bergantung pada komunikasi.

Kegagalan untuk berkomunikasi menyebabkan ketidakpuasan dan putusnya kerjasama antara pustakawan dan pengguna, serta konflik.

Agar komunikasi yang dilakukan efektif, komunikasikan memahami dan melakukan sesuai dengan isi pesan yang diharapkan komunikator (pustakawan), lakukanlah komunikasi secara asertif. Maksud asertif disini adalah pustakawan berusaha

mendapatkan kenyamanan dan *personality* pengguna dalam menyampaikan pesan. Tanpa memaksa dan merampas waktu bicara pemustaka. Oleh karena itu pustakawan harus memberikan waktu kepada pemustaka untuk mengajukan pertanyaan tambahan tentang hal-hal yang kurang jelas pada saat pustakawan menjelaskannya. Dengan perilaku persuasif pustakawan diharapkan komunikasi menjadi lebih efektif karena ada keterlibatan emosional antara pustakawan dan pengguna.

2. Membangun Komunikasi Efektif antara Pustakawan dan Pemustaka

a. Pemustaka memahami pesan yang disampaikan

Saat berkomunikasi dengan pemustaka, pustakawan berkedudukan sebagai komunikator, sedangkan pengguna menjadi komunikan. Komunikasi efektif terjadi bila pustakawan mampu menyesuaikan gaya komunikasinya dengan gaya komunikasi pemustaka.

Hal ini selaras dengan pernyataan (Suranto, 2005) yaitu, salah satu ukuran yang dapat digunakan sebagai ukuran komunikasi dikatakan efektif, adalah apabila makna pesan yang dikirim oleh komunikator sama dengan makna pesan yang diterima oleh komunikan.

Kesalahpahaman sering terjadi karena komunikator memahami maksud pesan, bukan apa yang dimaksudkan oleh komunikator. Ketika seorang pustakawan menjelaskan cara mencari literatur tertentu, maka dapat dikatakan efektif jika pemustaka dapat mencari informasi yang dijelaskan oleh pustakawan tersebut. Artinya komunikasi berhasil.

Saat mengirim atau menerima pesan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar orang lain dapat memahaminya (Nina Ariyani Martini, 2010), yaitu:

- 1) Membuat pesan lengkap dan spesifik. Pernyataan harus jelas dan memuat semua informasi yang dibutuhkan penerima untuk memahami pesan;
- 2) Menyesuaikan antara pesan verbal dan nonverbal;
- 3) Mengirim pesan lebih dari satu kali melalui lebih dari 1 (satu) saluran komunikasi. Misalnya berbicara dan menulis;
- 4) Meminta umpan balik agar kita dapat mengetahui apakah penerima benar-benar memahami pesan yang kita sampaikan;
- 5) Saat mengirim pesan, sesuaikan dengan mood "penerima".

b. Membangun hubungan yang baik antara Pustakawan dan Pemustaka

Komunikasi yang efektif dapat menumbuhkan hubungan yang positif antara pustakawan dan pemustaka. Komunikasi yang efektif menciptakan citra yang

baik bagi pustakawan di mata pemustaka. Membangun hubungan yang baik ini meningkatkan minat pengguna terhadap perpustakaan.

Misalnya, saat berada di layanan informasi, pengguna perpustakaan menanyakan sumber informasi apa yang dimiliki perpustakaan untuk penelitian. Dengan menggunakan bahasa verbal yang baik dan menunjukkan sikap nonverbal yang baik, pustakawan mengarahkan pemustaka ke sumber informasi yang mereka butuhkan. Pustakawan merasa puas karena masalah dapat diselesaikan dan ingin kembali ke perpustakaan. Pustakawan harus menjadi pendengar yang baik. Yakni, mendengarkan kebutuhan pengguna untuk memahami apa yang sebenarnya mereka inginkan. Adapun cara untuk melatih diri sebagai pendengar yang baik adalah sebagai berikut (Nina Ariyani Martini, 2010):

- 1) Mendengarkan adalah memahami, bukan menjawab;
- 2) Jangan cepat menilai atau langsung mengambil kesimpulan. Sebaliknya, lihat kata-kata orang lain secara objektif;
- 3) Perhatikan juga pesan non-verbal Anda (bahasa tubuh) dan pesan Anda sendiri;
- 4) Jangan hanya menyela pembicaraan kecuali jika Anda ingin mengklarifikasi dan meminta klarifikasi;
- 5) Bertanyalah dari waktu ke waktu agar kita benar-benar memahami pesan yang disampaikan;
- 6) Ulangi apa yang Anda dengar sebagai umpan balik kepada pengirim pesan sehingga mereka tahu jika penerima memahami pesan dengan benar;
- 7) Saat kita mendengarkan orang bercerita untuk menghilangkan stres batin, berikan dukungan dengan mendengarkan baik-baik sebelum menanggapi.

Misalnya, ketika pustakawan bertanya di mana letak bukunya, seringkali pustakawan hanya menunjuk ke rak buku. Tentunya hal ini sangat membingungkan bagi pengguna yang tidak mengetahui buku mana yang ada di rak. Hal ini menandakan bahwa pesan yang diberikan pustakawan tidak sesuai dengan yang diinginkan pemustaka. Pustakawan harus memperhatikan semua ekspresi yang ditampilkan oleh pengguna. Ketika pustakawan menemui pustakawan yang bingung, mereka harus menunjukkan empati kepada pemustaka.

Agar hubungan pustakawan dan pemustaka terjalin dengan baik, pustakawan harus membuat sebuah hubungan komunikasi yang *Supportiveness*. Seperti yang dijelaskan Gibb dalam (MUHAMMAD, 2015) tingkah laku tersebut meliputi:

- 1) Deskripsi, pustakawan harus memfokuskan pesan mereka pada peristiwa yang dapat diamati daripada penilaian subyektif atau emosional;
 - 2) Orientasi masalah, pustakawan fokus pada pemecahan kesulitan mereka bersama dalam komunikasi;
 - 3) Anggota organisasi spontan berkomunikasi dengan sopan dalam menanggapi situasi;
 - 4) Menunjukkan empati, kepedulian dan pengertian kepada anggota lain; Kesetaraan, perlakuan yang sama terhadap orang lain tanpa memandang status dan status sosial;
 - 5) Keterampilan profesional, anggota organisasi fleksibel dan beradaptasi dengan situasi komunikasi yang berbeda.
- c. Hambatan Komunikasi Efektif dan Antisipasinya
- 1) Latar Belakang Berbeda
Perbedaan budaya berarti campuran bahasa, nilai, kepercayaan, praktik keagamaan, dan pendidikan. Banyak negara memiliki budaya nasional yang berbeda dari setiap kelompok populasi. Untuk berkomunikasi secara efektif, kita perlu memahami arah dan memahami trik komunikasi bidang tertentu.
 - 2) Sinyal
Sinyal komunikasi nonverbal mengacu pada kata-kata yang dikomunikasikan tanpa kata-kata. Sinyal termasuk suara dan bahasa tubuh (ekspresi wajah, gerak tubuh dan bentuk fisik lainnya). Setiap negara memiliki pemberitahuan yang berbeda untuk komunikasi. Jadi pahami tanda dan gerak tubuh saat berkomunikasi dengan orang lain.
 - 3) Situasi Komunikasi
Situasi komunikasi mempengaruhi format dan pengiriman pesan. Misalnya, format pesan dalam komunikasi formal berbeda dengan komunikasi informal. Harus dapat membaca situasi dengan baik selama komunikasi.
 - 4) Kualitas isi pesan
Jika isi pesan yang diterima membingungkan, terjadi kesalahan komunikasi. Dalam komunikasi langsung, isi informasi yang akan dikirim harus jelas. Kemudian, saat berkomunikasi melalui media, perhatikan sistematika, kejelasan, dan ketepatan isi pesan.
 - 5) Keterampilan Menulis
Beberapa pesan yang diterima menciptakan kesan abadi tentang pembagian kerja berdasarkan kualitas pesan. Penerima harus mengetahui

kemungkinan pesan kesalahan, format pesan yang tidak sesuai atau tampilan pesan yang melebihi isi pesan. Keterampilan menulis yang baik meningkatkan kemungkinan respons positif.

6) Keterampilan Mendengar

Mendengarkan sangat penting, tetapi jarang digunakan dalam praktik. Keterampilan mendengarkan yang buruk mengganggu proses komunikasi dan mencegah penerima memahami dengan baik isi pesan pengirim.

7) Keterampilan Membaca

Sebagian besar pekerjaan melibatkan keinginan untuk membaca, memahami, mengevaluasi catatan, surat, formulir, dan laporan. Membaca untuk pemahaman adalah proses menentukan makna dari suatu pesan. Keterampilan membaca yang kurang memadai dapat menimbulkan masalah bagi penerima pesan dalam mengkodekan kosa kata atau struktur kalimat yang digunakan dalam pesan tersebut. Akibatnya penerima pesan salah mengartikan maksud pengirim pesan atau salah memahami isi pesan. Harus digunakan untuk membaca dengan cepat dan akurat.

Simpulan

Dalam proses interaksi terjadi proses komunikasi. Melalui aktivitas komunikasi yang dilakukan, semua pihak yang terlihat dalam proses interaksi tersebut memahami keinginan dari masing-masing anggota. Jika pustakawan tidak mampu berkomunikasi dengan baik maka dapat berdampak terhadap kualitas hubungan serta layanan yang diberikan kepada pemustaka. Komunikasi bisa dikatakan cerdas apabila memiliki unsur-unsur, yaitu berkomunikasi secara efektif, berkomunikasi secara santun, mendapatkan efek komunikasi untuk penyelesaian konflik. Kunci komunikasi efektif adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan untuk memuaskan keinginan pemustaka. Dengan demikian, jumlah pengunjung perpustakaan akan semakin meningkat seiring dengan peningkatan mutu layanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Basuki, S. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Blasius Sudarsono. (2006). *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Ikatan Pustakawan Indonesia.
- Daryono. (2019). Membangun komunikasi efektif dalam pelayanan perpustakaan. *Media Pustakawan*, 25(2), 22-31.
- Endang, F. (2010). *The Art Of Library Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengolah Perpustakaan*. Universitas Diponegoro.

- ERNI DYAH SUSILOWATI. (2009). *PENGARUH KINERJA PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA.
- Ifidon, E. I., & Ugwuanyi, R. N. C. (2013). Effective communication in academic libraries : An imperative for knowledge delivery. *International Journal of Library and Information Science*, 5(7), 203-207. <https://doi.org/10.5897/IJLIS11.066>
- kementrian pendidikan dan kebudayaan. (2022). *kamus besar bahasa indonesia*. Kemendikbud. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Lasa HS. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Pustaka Book Publisher.
- Moleong, L. J. (2018). *metode penelitian kualitatif*. Publisher.
- MUHAMMAD, A. (2015). *KOMUNIKASI ORGANISASI* (1st ed.). BUMI AKSARA.
- MULYANA, D. (2009). *ILMU KOMUNIKASI: SUATU PENGANTAR*. REMAJA ROSDAKARJA.
- Ngalimun. (2016). *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Praktis*. Pustaka Baru Press.
- Nina Ariyani Martini. (2010). *Materi Pokok Psikologi Perpustakaan*. Universitas Terbuka.
- Ramayanti, R. (2018). Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi. *Baitul*, 1(1), 46-57. <http://www.academicjournals.org/IJLIS>
- Suranto, A. (2005). *Komunikasi Perkantoran: prinsip Komunikasi untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran*. Media Wacana.
- Vardiansyah, D. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Ghalia Indonesia.