Komunikasi Verbal & Non Verbal dalam Layanan Perpustakaan

Oleh: dra. Ratna Djuwita Dipl.Psych.

Staf Pengajar F.Psikologi UI

Untuk disampaikan pada Seminar
"Service Excellence in Library: Performance Aspects for Librarians"
Fakultas Ilmu Budaya UI, Depok- 1 Desember 2010

Latar Belakang:

- Perpustakaan adalah unit pelayanan perguruan tinggi yang sangat penting.
- Apa yang diperlukan oleh sebuah perpustakaan yang *excellent*?

....

....

....

Perpustakaan yang excellent/ prima/ bermutu ditentukan oleh ...



kualitas gedung & prasarana lain, jumlah buku di perpustakaan dan juga bagaimana manajemen pelayanan dan semangat melayani dari para staf perpustakaan itu sendiri.

Bagaimana mengenali perpustakaan yang *excellent*?

- Coba ingat-ingat pengalaman Anda ... ketika memasuki perpustakaan yang Anda persepsikan sebagai *excellent*?
- Kesan pertama apa yang penting?

  - **Apa yang Anda lihat**
  - **Apa yang Anda dengar?**
  - **Apa yang Anda rasakan**

Kesan non Verbal (gedung, ruang)

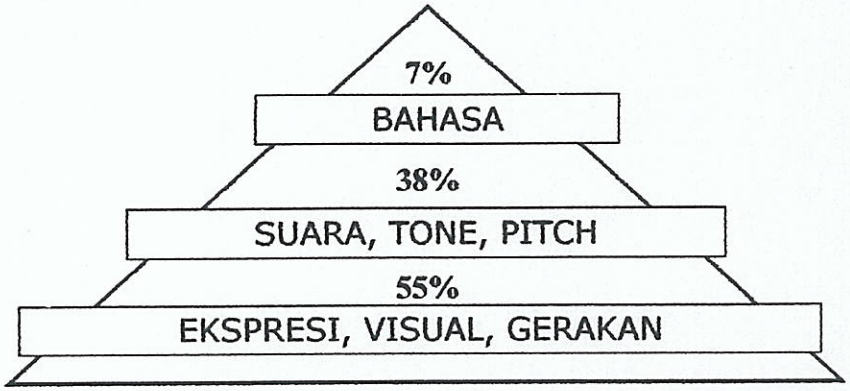
- ☐ Tampilan Fisik Perpustakaan yang *excellent*:
- ✓ "indah" (gedung kuno atau sangat modern)
- ✓ Rapih, teratur, tertata
- ✓ Prasarana yang "ramah" (perhatikan bentuk kursi, tinggi meja dsb)
- ✓ Legibilitas tinggi (pengguna mudah memahami fungsi dan arah

Kesan non Verbal (petugas)

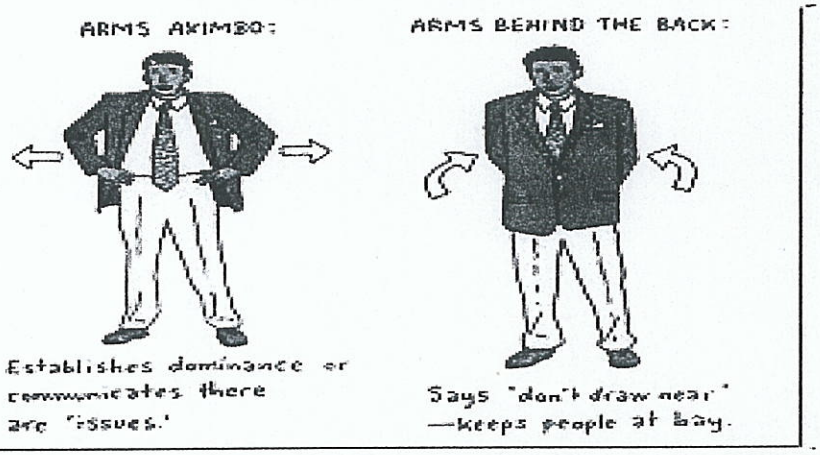
- √ Ramah (wajah & bahasa tubuh)
- √ Penampilan bersih & profesional (busana kerja bukan busana santai)
- √ Ingat kesan pertama seringkali lebih dipengaruhi bahasa non verbal seseorang daripada apa yang dikatakan.



Pengaruh informasi non verbal & verbal

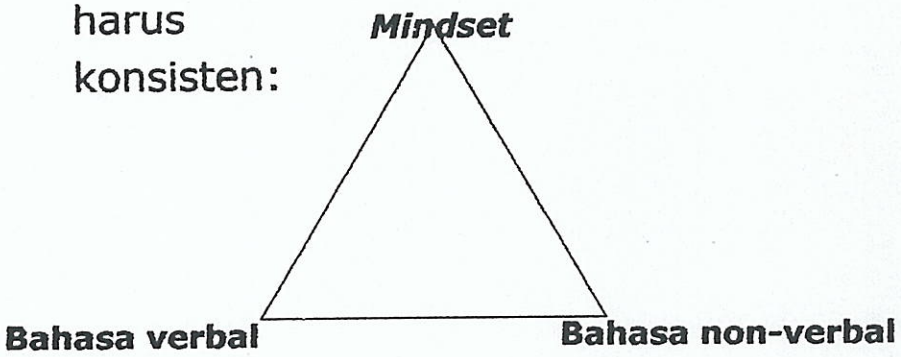


Bahasa Tubuh yang bisa dipersepsikan negatif di perpustakaan:



Bagaimana agar bahasa tubuh kita ramah? (terkesan mau membantu)

3 unsur yang saling mempengaruhi dan harus konsisten:



Bagaimana agar bahasa tubuh kita ramah? (terkesan mau membantu)

- Jadi harus sesuai antara yang dipikirkan, diucapkan dan dilakukan.
- Untuk mengubah salah satu unsur (misalnya kita berpikir negatif tentang seorang dosen yang meminjam buku sulit mengembalikan) → gunakan kata-kata positif → beri pelayanan positif → jika konsisten maka biasanya terjadi perubahan baik pada diri kita maupun dosen tersebut.

Bagaimana agar kata-kata kita terkesan ramah?

- Beri informasi yang jelas, mudah dimengerti dari perspektif pengguna (bukan perspektif kita) → hindari jargon (istilah ilmiah).
- Gunakan kalimat-kalimat positif



Do & *Don't's*

"Tantangan kita ..."	"Masalahnya ..."
"Coba kita usahakan "	"Sulit sekali ..."
"Apa yang dapat kita bantu?"	"Wah, bagaimana ya?"
"Dinamis"	"Ruwet"
"Masih diusahakan ..."	"Sudah beberapa kali, tapi susah ..."

Kiat-kiat Verbal & Non verbal agar pengguna perpustakaan merasa dilayani dengan excellent:

1. Sambut pengguna perpustakaan :

Buat pengguna perpustakaan merasa nyaman berada di perpustakaan.



Caranya?

- Atur lingkungan fisik agar nyaman bagi pengguna perpustakaan eksternal maupun internal (termasuk bagi Anda sendiri)→ *ingat* **kesan pertama** sangat penting
- Perhatikan penampilan
- Lakukan kontak mata, ekspresikan kegembiraan ketika menemui pengguna perpustakaan

2. Buat pengguna perpustakaan merasa "penting" dan dihargai (tentunya dalam batas kewajaran)

Kasus: Bagaimana caranya agar kita bisa menghargai orang yang "tidak pantas dihargai?"

3. Tanyakan:

"apa yang dapat saya bantu?"

bukan:

"Anda perlu apa?"



4. Dengarkan!

(perhatikan kata-katanya, nada suaranya & bahasa tubuhnya!)



5. Bantu pengguna perpustakaan

- pengguna perpustakaan mendapatkan apa yang diinginkan atau yang dibutuhkannya
- pengguna perpustakaan merasa terbantu dalam memecahkan masalahnya
- pengguna perpustakaan merasa mendapatkan nilai "*excellent*" dari pengalamannya di perpustakaan.



6. Buat agar pengguna perpustakaan merasa "diundang" untuk datang kembali

- Katakan terimakasih untuk kedatangan atau telponnya
- Ajak/undang untuk datang lagi
- Buat pengguna perpustakaan untuk ingin datang kembali.



Untuk direnungkan:

"The last impression people have of you will stay with them until you have a chance to change it -

If you ever have another chance!



Terimakasih, senang berjumpa dengan Anda dan sampai jumpa di lain kesempatan

