THROUGH AN EFFECTIVE COMMUNICATION, WE IMPROVE THE SATISFACTION OF LIBRARY VISITORS

Yulianti, S.Sos., M.I.Kom.

Pertemuan Rutin I dan Workshop
Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi (FPPT) Wilayah Jawa Barat
Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
Jl. RH.Syamsudin, SH. No.50 – Kota Sukabumi, Jawa Barat
28 Maret 2012

Pertemuan Rutin I dan Workshop
Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi (FPPT) Wilayah Jawa Barat
Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sukabumi (UMMI)
Jl. RH.Syamsudin, SH. No.50 – Kota Sukabumi, Jawa Barat
28 Maret 2012

Seorang wanita yang bahasa Inggrisnya kacau balau suatu hari menabrak bule. (Mulyana 2005, 78)

wanita : "I am Sorry."
Bule : "I am sorry, too."
Si wanita bingung. Ia merasa harus menjawab.
Wanita : "I am sorry, three."
Bule : "What are you sorry for?"
Wanita : " I'm sorry five."

"Who's calling?"
"Watt."
"What is your name, please?"
"Watt's my name."
"That's what I Asked you. What's your name?"
"That's what I told you. Watt's my name."

"You can't not communicate. Everything you say or do or don't say and don't do sends a message to others."
– John Woods-

Pengertian Komunikasi (Effendy 2002)

- Komunikasi (*communication)* berasal dari kata *Latin communicatio,* dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama (makna).
- Komunikasi akan terjadi/berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang diperbincangkan.

Merupakan proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung (secara lisan), maupun tak langsung (melalui media)

Paradigma Laswell (Effendy 2000,29)

Harold D.Laswell menggambarkan komunikasi sebagai :

"Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?"

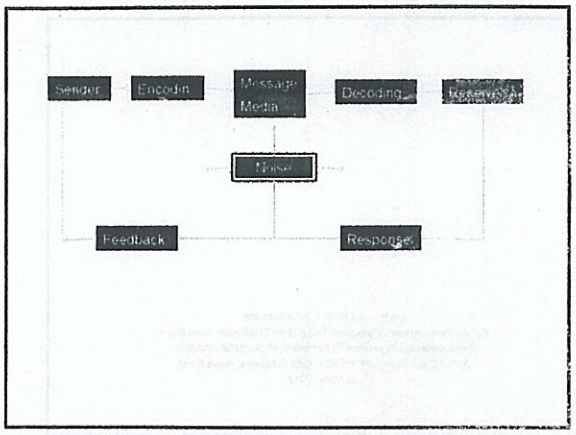
Who—siapakah komunikatornya?

Says What—pesan apa yang dinyatakannya?

In Which Channel—media apa yang digunakannya?

To Whom – siapa komunikannya?

With What Effect—efek apa yang diharapkan?



Sifat Komunikasi (Effendy 2000 dan 2003)

1. Komunikasi tatap muka (*face-to-face communication*)
2. Komunikasi bermedia *(mediated communication)*
3. Komunikasi verbal (lisan,tulisan(cetak/written/printed)
4. Komunikasi non-verbal

Bentuk Komunikasi

1. Komunikasi persona (*personal communication)*—komunikasi intrapersona dan komunikasi antarpersona
2. Komunikasi kelompok (*group communication)– komunikasi kelompok kecil (*small group communication) *dan kelompok besar (large group communication/public speaking)*
3. Komunikasi massa (pers, radio, TV,film)
4. Komunikasi medio/nirmasa (surat, tlp, pamflet, poster, spanduk,dll)

Dampak Komunikasi

1. Menyampaikan informasi *(to inform)*
2. Mendidik *(to educate)*
3. Menghibur *(to entertain)*
4. Mempengaruhi *(to influence)*

(Effendy 2000,7)

1. Dampak kognitif
2. Dampak afektif
3. Dampak behavioral

Komunikasi Efektif

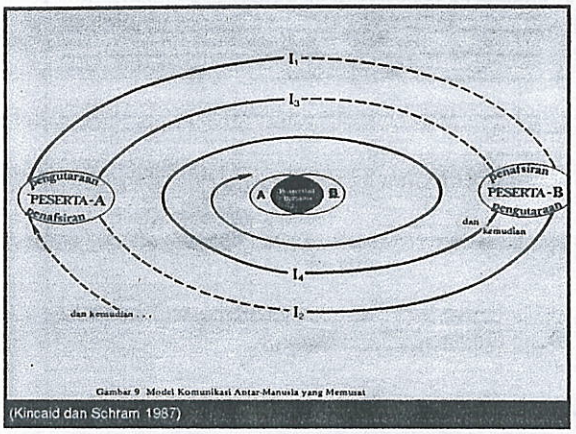
- Komunikasi dikatakan efektif apabila terdapat kesefahaman antara komunikator dan komunikan. Pesan seperti yang dimaksudkan komunikator berkaitan erat dengan pesan yang diterima oleh komunikan.

R = makna yang ditangkap penerima = 1

S makna yang dimaksud pengirim

Indikator Efektifitas Komunikasi (Tubb 2000,23)

1. Pemahaman—tambahan informasi
2. Kesenangan – efek hiburan
3. Mempengaruhi sikap/pendirian/pendapat
4. Hubungan yang makin baik
5. Tindakan/perilaku



Gambar 9 Model Komunikasi Antar-Manusia yang Memuat

(Kincaid dan Schram 1987)

Faktor Penghambat Komunikasi

1. Hambatan sosio-antro-psikologis(sanguinis, melancolis,dll)
2. Hambatan semantis(bahasa yang digunakan komunikator)
3. Hambatan mekanis (pada media yang digunakan)
4. Hambatan ekologi (noise yang datang dari lingkungan sekitar)

Hambatan Sosio-antro-psikologis

- Ferdinand Tonnies, sosiolog Jerman mengklasifikasikan kehidupan manusia menjadi 2 :

  a. Gemeinschaft (pergaulan hidup yang pribadi, statis, tak rasional. Misal: rumah tangga)

  b. Gesellschaft (pergaulan hidup yang bersifat tak pribadi, dinamis, rasional. Misal: kantor/organisasi

Pesan Verbal dan Non Verbal

1. Pesan Verbal
   - Bahasa merupakan seperangkat simbol dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan difahami suatu komunias.
   - Keterbatasan bahasa(untuk mewakili suatu objek), ambiguitas (dan lain-lain, dan sebagainya, selalu, sering) dan kontekstual bahasa (kesamaan makna bahasa dikaikan konteks tertentu.

"Pak, apa kabar?"

"Aduh, (badan) saya lagi nggak *enak*, nih!"

"Ibu bagaimana?"

"Kalau Ibu sih *enak*." (Mulyana 2005, 250)

- Bahasa mengandung bias budaya. Misalnya dalam bahasa Sunda, dikenal undak usuk basa. Neda, tuang, dahar, nyatu, emam menggambarkan satu kata yang sama yaitu makan.

- Apalagi apabila ditambah perbedaan budaya.

Suasana seusai sholat Jum'at.

Orang Medan : "Bah, kemana sandal saya?"
Orang Sunda : "Pahili meureun, Pak."
Orang Medan : " Siapa itu Pak Hili?"
Orang Sunda : " Eh, Pagentos meureun, Pa"
Orang Medan : "Siapa pula itu Pak Gentos?"
Orang Sunda : "Aduh, kumaha atuh nya, patukeur meureun,Pa!"
Orang Medan : " Nah, tambah pula yang lain. Berarti Pak Hili, Pak Gentos dan Pak Tukeur bersekongkol nyolong sendal saya."
Orang Sunda : " Panginten."

2. Pesan Non Verbal
- Bahasa tubuh
- Sentuhan
- Penampilan fisik
- Bau-bauan
- Orientasi ruang dan jarak pribadi
- Warna

TABEL 4.2

Perilaku yang dinilai sebagai Hangat dan Dingin

Perilaku hangat	Perilaku dingin
Menatap matanya secara langsung	Menatap tanpa perasaan
Menyentuh tangannya	Mencemoohkan
Bergerak ke arahnya	Menguap
Sering tersenyum	Mengerutkan kening
Memandangnya dari kepala hingga ke tumitnya	Bergerak menjauhinya
Menampilkan wajah riang	Melihat ke langit-langit
Tersenyum lebar	Membersihkan gigi
Menunjukkan wajah lucu	Menggelengkan kepala tanda menolak
Duduk tepat di hadapannya	Membersihkan kuku
Menganggukkan kepala tanda menyetujui	Memalingkan kepala
Menggerak-gerakkan bibir	Mencibir
Menjilati bibir	Merokok terus menerus
Mengangkat alis	Menekuk-nekukkan jari
Membuka mata lebar-lebar	Melihat ke sekeliling ruangan
Menggunakan gerakan tangan yang ekspresif sambil berbicara	Menarik kedua tangannya
Menggejap-ngejapkan mata	Memainkan ujung rambut
Meregangkan badan	Membaui rambut

Sumber: Diadaptasi dari "Judging Attraction from Nonverbal Behavior: The Gain Phenomenon", *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol. 43, 1975, hlm. 491-497, 1975, American Psychological Association, seperti tertera dalam *Nonverbal Communication in Human Interaction*, ed. 2., oleh Mark L. Knapp. c 1972, 1978, oleh Holt, Rinehart dan Winston

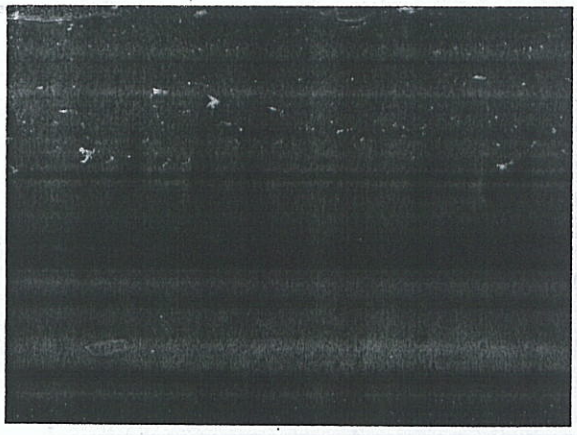
(Tubb & Stewart 2000)

Human Communication

GAMBAR 4.1

Pilihan Duduk di Meja Segi-Empat

Jenis Interaksi	Posisi Peserta	Situasi yang Dianjurkan
Percakapan		• Wawancara konseling • Wawancara majikan dengan pegawai • Wawancara prestasi kerja
Kerja sama		• Pertemuan antarteman di pub • Guru membantu murid menyelesaikan tugasnya • Kerja sama staf dalam proyek yang sama
Persaingan		• Beberapa wawancara pekerjaan • Kepala sekolah mewawancarai siswa • Melakukan permainan, misalnya catur, poker, dll.
Kooksi (*Coaction*)		• Orang asing di tempat makan umum • Mahasiswa yang tidak saling kenal • Belajar di meja yang sama di perpustakaan • Orang yang tidak saling kenal duduk bersama-sama di sebuah kereta api



Etos Komunikator (Effendy 2000,18)

Etos merupakan paduan dari kognisi, afeksi (rasa, emosi) dan konasi (sikap).

1. Kesiapan (*preparedness*)
2. Kesungguhan (*seriousness*)
3. Ketulusan (*sincerity*)
4. Kepercayaan (*confidence*)---adanya kepastian, siap dengan segala situasi
5. Ketenangan (*poise*), berguna untuk ideasi (pengorganisasian pikiran, perasaan dan hasil penginderaan)

6. Keramahan (*friendship)*--- untuk menggugah simpati. Ditunjukkan dengan ekspresi wajah, gaya, pengutaraan paduan pikiran dan perasaan.
7. Kesederhanaan (*moderation)*---fisik, gaya, bahasa

Sikap Komunikator (Effendy 2000)

1. Reseptif (*receptive)*—kesediaan menerima gagasan dari orang lain.
2. Selektif (*selective)*--- dalam menerima pesan, utamakan profesionalisme.
3. Dijestif (*digestive)*---kemampuan mencerna inf yang akan ia komunikasikan, melihat intinya dan prediksi akibat dari pengaruh inf tadi.
4. Asimlatif (assimilative) – kemampuan mengkorelasi inf luar dengan inf yang telah ia miliki (dari pengetahuan dan pengalaman)

5. Transmisif (transmissive) – kemampuan komunikator dalam mentransmisikan konsep yang telah ia formulasikan secara kognitif, afektif dan konatif kepada orang lain.

Kemampuan Mendengar

- McGarry (1991 , 1) menekankan pentingnya kemampuan "mendengar" terkait komunikasi di perpustakaan
- McGarry menyarankan pustakawan untuk :

❖ mendengarkan aktif
❖ berkata dengan hati-hati
❖ berfikir sebelum berkata
❖menahan untuk cepat berkomentar

Good or Bad Listening

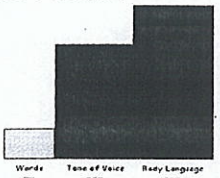


COMMUNICATION

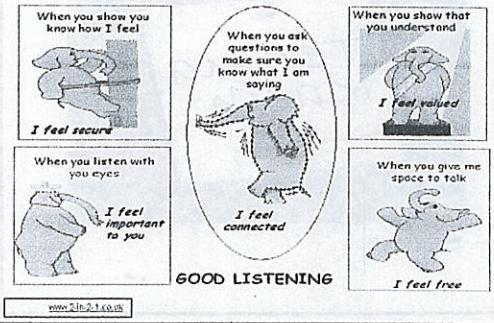
It's not what you say but the way you speak with your ...

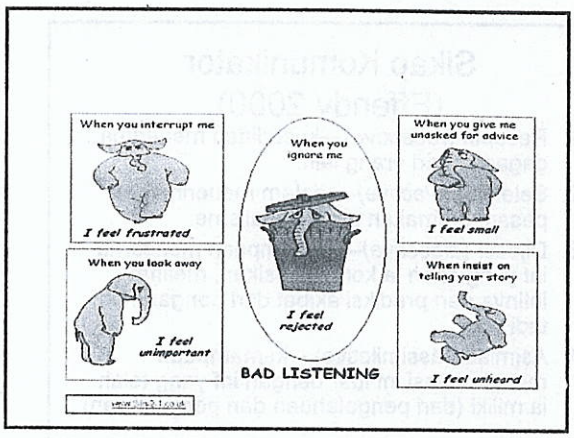
- o Voice
- o Eyes
- o Face
- o Body

... that counts



www.2in-2-1.co.uk





Komunikasi di Perpustakaan (Bob McKee 1989, 87)

1. Komunikasi *downward*, mengikuti hierarki rantai komando lembaga.
2. Komunikasi *upward*. Komunikasi dari level bawah ke level atas. Biasanya melalui pelaporan, konsultasi, dll.
3. Komunikasi *horizontal accross*. Komunikasi antar departemen pada level yang sama.
4. Komunikasi *diagonal accross*. Komunikasi antar departemen dalam hierarki/level yang berbeda

Librarians serve people, not books!

(Edsal 1980,19)

Daftar Pustaka

- Effendy, Onong Uchjana. 2000. Dinamika Komunikasi. Bandung: Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: Rosda Karya.
- Mulyana, Deddy. 2005. Komunikasi Effektif. Bandung: Rosda Karya.
- McKee, Bob. 1989. Planning Library Service. London: Clive Bingley.
- Tubbs, Stewart L. Dan Moss, Sylvia. 2000.Human Communication. Bandung: Rosdakarya.
- Kincaid, D.Lawrence dan Schram, Wilbur. 1987. Asas-Asas Komunikasi Antar Manusia. Jakarta: LP3ES.
- Edsall, Marian S. 1980. Library Promotion Handbook. London: Oryx Press.

