

## PROFESIONALISME PUSTAKAWAN

Gretha Pretisia R K

Informasi tidak mengenal batasan. Luasnya informasi dituntut oleh sebagian orang yang berperan sebagai pelayan informasi untuk terus mengembangkan pemikiran mereka dengan harapan dapat mencukupi kebutuhan pencari dan penikmat informasi. Pesatnya kemajuan teknologi, memungkinkan pencari informasi dekat dengan berbagai sumber informasi. Selain itu, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berbasis komputer dan komunikasi berdampak terjadinya ledakan informasi (*informasi explosion*). Sehingga berimbas, setiap orang dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi yang dibutuhkannya kapanpun dan dimanapun dia berada. Bagi perpustakaan, imbas dari berkembangnya kemajuan teknologi tak ubahnya mempengaruhi berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan. Bahkan, teknologi seolah mampu menggantikan peran pustakawan.

Perpustakaan selalu berhubungan dengan pustakawan, pemustaka dan bahan pustaka. Peran perpustakaan sangat erat hubungannya dengan kinerja yang mesti dilakukan, karena dengan kinerja yang baik, secara langsung atau tidak langsung, akan mengangkat citra perpustakaan. Masyarakat akan memberikan penilaian berdasarkan nilai manfaat yang mereka dapatkan. Hal ini ditunjang dengan kecakapan pustakawan dalam melayani pemustaka untuk memperoleh informasi.

Pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan<sup>1</sup>. Pustakawan mempunyai peran yang sungguh besar perkembangan peradaban, akan tetapi pustakawan masih dipandang sebelah mata oleh masyarakat. Masalahnya, ketika

---

<sup>1</sup> Sulisty-Basuki. 1991. "Pengantar Ilmu Perpustakaan". Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

orang melihat perpustakaan, seolah-olah pustakawan terhalang oleh deretan koleksi yang semakin hari semakin menua dan semakin menjauhi unsur kekiniannya. Pustakawan di perpustakaan hanya ditemani buku-buku kumal dan ruang tanpa pendingin ruangan<sup>2</sup>. Berdasarkan asumsi tersebut, profesi pustakawan di mata masyarakat masih diminorkan. Asumsi kebanyakan masyarakat tersebut yang menjadi tantangan terbesar bagi pustakawan saat ini. Namun demikian, kebanyakan perpustakaan sekarang ini telah banyak beresolusi dengan salah satu wujudnya adalah pengembangan SDM, khususnya pustakawan.

Terlepas dari tantangan pustakawan saat ini, pustakawan hendaknya mampu dan mempunyai cara untuk perlahan-lahan memupus asumsi masyarakat mengenai pustakawan. Keprofesionalitasnya ketika menjalankan tugas dan peran di perpustakaan merupakan salah satu cara untuk mengawali eksistensi seorang pustakawan. Selain itu, eksistensi seorang pustakawan dapat dilihat dari cara seseorang berinteraksi dengan pemustaka pula.

Pustakawan sebagai salah satu anggota masyarakat tidak dapat lepas dari aktivitas individual dan aktivitas sosial. Pustakawan sebagai makhluk individual, mempunyai hubungan dengan dirinya sendiri, adanya dorongan untuk mengabdikan kepada dirinya sendiri. Pustakawan sebagai makhluk sosial, adanya hubungan pustakawan dengan sekitarnya, adanya dorongan pada pustakawan untuk mengabdikan kepada masyarakat pemustaka. Pustakawan sebagai makhluk berKetuhanan atau makhluk religi adanya hubungan pustakawan dengan Sang Pencipta, adanya dorongan pada pustakawan untuk mengabdikan kepada Sang Pencipta, kekuatan yang ada di luar dirinya.

Karena pustakawan sebagai makhluk individual, maka dalam tindakan-tindakannya pustakawan kadang-kadang menjurus kepada kepentingan pribadi. Namun karena pustakawan juga sebagai makhluk sosial, dalam tindakan-tindakannya pustakawan juga sering menjurus kepada kepentingan-kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, pustakawan juga mempunyai peran dalam kehidupan bersosial, seperti layaknya profesi lain yang membaur dalam masyarakat.

---

<sup>2</sup> Suwarno, Wiji. 2010. "Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan". Jogjakarta:Ar-Ruzz Media

## RUMUSAN MASALAH

1. Apakah pustakawan sudah melaksanakan tugas-tugasnya secara profesional?
2. Sejauh mana peran pustakawan sebagai anggota profesi?
3. Bagaimana peran pustakawan sebagai makhluk sosial di perpustakaan?

## PEMBAHASAN

### 1. TUGAS PUSTAKAWAN

Sebagaimana telah kita ketahui, keberadaan perpustakaan tidak terlepas dari perannya seorang pustakawan didalamnya. Pustakawan turut mendukung visi dan misi majunya sebuah perpustakaan. Adapun tugas seorang pustakawan antara lain adalah:

#### A. Tugas Pokok Pustakawan Terampil

##### 1. Pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/sumber informasi

Berkaitan dengan tugas pokok ini, kegiatan pustakawan meliputi:

- Pengembangan koleksi yang ditujukan untuk menjaga koleksi agar tetap mutakhir dan sesuai dengan kebutuhan pemakai. Adapun hal yang dilakukan dalam kegiatan ini antara lain membuat desiderata, melakukan survey minat pemakai, meregistrasi bahan pustaka, menyeleksi bahan pustaka, mengevaluasi dan menyangi koleksi
- Pengolahan bahan pustaka/koleksi adalah kegiatan mendeskripsikan bahan pustaka dan menyiapkan sarana temu kembali informasi.
- Penyimpanan dan melestarikan bahan pustaka adalah kegiatan yang menjaga penempatan koleksi perpustakaan yang ditujukan untuk memudahkan penemuan kembali, memperkecil kerusakan dan memperpanjang usia bahan pustaka.
- Pelayanan informasi adalah memberikan bantuan dan jasa informasi kepada pemakai perpustakaan.

##### 2. Pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi

Kegiatan ini meliputi:

- Penyuluhan; penyuluhan terdiri dari dua jenis kegiatan. Penyuluhan kegunaan dan pemanfaatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Adapun kegiatan penyuluhan ini meliputi: mengidentifikasi potensi

wilayah, menyusun materi penyuluhan, melaksanakan penyuluhan dan melakukan evaluasi pasca penyuluhan

- Publisitas; segala kegiatan publisitas ini terkait dengan menyebarluaskan segala bentuk kegiatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi kepada masyarakat pemakai melalui media cetak maupun elektronik
- Pameran; menunjukkan kepada masyarakat mengenai segala bentuk aktifitas, hasil kegiatan dan kemampuan sumber informasi perpustakaan, dokumentasi dan informasi disertai pemberian informasi yang ditunjukkan dengan praktek peraga

#### B. Tugas Pokok Pustakawan Tingkat Ahli

1. Pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/sumber informasi. Kegiatan pustakawan meliputi:
  - Pengembangan koleksi
  - Pengolahan bahan pustaka/koleksi
  - Penyimpanan dan pelestarian
  - Pelayanan informasi
2. Pemasarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Kegiatan yang dilakukan meliputi:
  - Penyuluhan
  - Publisitas
  - Pameran
3. Pengkajian pengembangan perpustakaan, dokumentasi dan informasi, merupakan sebuah kegiatan mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data berdasarkan metodologi tertentu untuk mengetahui kondisi atau akar permasalahan yang ada dan hasil dari analisis tersebut diinformasikan kepada pihak lain dalam bentuk laporan. Kegiatan pengkajian pengembangan perpustakaan meliputi penyusunan instrument,

pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan perumusan hasil, serta evaluasi dan penyempurnaan hasil kajian<sup>3</sup>.

Dari uraian diatas, telah dijelaskan masing-masing tugas dari pustakawan baik pustakawan tingkat terampil maupun pustakawan tingkat ahli. Pada dasarnya kegiatan kedua jabatan mempunyai sedikit perbedaan, yaitu jika pustakawan tingkat ahli dibebani tugas mengkaji perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Tujuan diadakan pengkajian ini untuk memberikan evaluasi terhadap perpustakaan dengan harapan perpustakaan bisa lebih berkembang.

Terkait dengan keprofesionalitasnya, profesional terbentuk karena adanya sebuah profesi. Dimana profesi adalah suatu kegiatan yang dijalankan berdasarkan keahlian tertentu dan sekaligus dituntut darinya pelaksanaan norma-norma sosial dengan baik<sup>4</sup>. Profesi berkaitan dengan profesional. Profesional yaitu serangkaian keahlian yang dilakukan secara efisien dan efektif dengan tingkat keahlian yang tinggi dalam rangka untuk mencapai tugas yang maksimal. Profesi pustakawan juga selalu melibatkan prinsip-prinsip dan aturan komunikasi yang informatif serta yang lebih mengena dalam melayani masyarakat pengguna dan pencari informasi. Kecerdasan emosional yang memadai bagi seorang pustakawan dalam menghadapi audiens atau pengguna perpustakaan pada umumnya, akan menggambarkan keberhasilannya dalam menjalani profesinya.

Seseorang dikatakan profesional ketika mampu menjalankan tugasnya secara profesional dan penuh tanggung jawab. Selain itu, profesional sendiri mempunyai ciri khas tertentu. Adapun ciri dari profesional itu adalah:

- Tingkat pendidikan spesialisasinya menuntut seseorang melaksanakan jabatan atau pekerjaan dengan penuh kapabilitas, kemandirian dalam mengambil keputusan (*independent judgement*), mahir dan terampil dalam mengerjakan tugasnya

---

<sup>3</sup> Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. "Etika Kepustakawanan". Jakarta: Sagung Seto

<sup>4</sup> Purwono. 2013. "Profesi Pustakawan menghadapi Tantangan Perubahan". Yogyakarta: Graha Ilmu

- Motif dan tujuan utama seseorang bukan memilih atau pekerjaan itu adalah pengabdian kepada kemanusiaan, bukan imbalan kebendaan (bayaran) yang menjadi tujuan utama
- Terdapat kode etik jabatan yang secara sukarela diterima menjadi pedoman perilaku dan tindakan kelompok profesional yang bersangkutan
- Terdapat kesetiakawanan seprofesi yang diwujudkan dengan saling menjalin kerjasama dan tolong menolong antar anggota dalam suatu komunitas mereka.<sup>5</sup>

Pustakawan dikatakan profesional dalam menjalankan tugasnya adalah ketika pustakawan mampu memenuhi apa yang menjadi kriteria profesional. Jika pustakawan telah menguasai dan memiliki ciri tersebut, maka mereka dapat mempunyai sikap profesional dalam menjalankan tugasnya. Pustakawan dituntut untuk profesional agar bisa mengembangkan layanan perpustakaan. Sehingga sikap profesional dari pustakawan sangat berperan di perpustakaan. Perpustakaan tidak akan berarti apa-apa tanpa adanya kesigapan dan kecakapan seorang pustakawan. Oleh karena itu, perlu dikembangkan upaya-upaya meningkatkan profesionalitas pustakawan dalam rangka meningkatkan layanan perpustakaan.

## 2. PERAN PUSTAKAWAN SEBAGAI ANGGOTA PROFESI

Perpustakaan yang selalu tumbuh dan berkembang sesuai dengan tuntutan masyarakat informasi erat hubungannya dengan SDM atau orang yang bekerja mengelola perpustakaan (pustakawan), bagi masyarakat awam profesi pustakawan merupakan pekerjaan *most unpopular job* (pekerjaan paling tidak menyenangkan) tapi siapa yang tahu bahwa pekerjaan seorang pustakawan sangatlah kompleks, bergengsi dan intelek karena pekerjaannya bersentuhan dengan ilmu pengetahuan dan memerlukan keahlian khusus. Dikatakan pustakawan sebagai profesi dapat kita lihat dalam pengertian profesi dan pustakawan itu sendiri. Profesi merupakan

---

<sup>5</sup> Purwono. 2013. "Profesi Pustakawan menghadapi Tantangan Perubahan". Yogyakarta: Graha Ilmu

suatu bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian, ketrampilan, kejujuran, dan sebagainya<sup>6</sup> dan salah satu pengertian dari pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan<sup>7</sup>. Dalam pengertian ini jelas dikatakan bahwa (1). Profesi pustakawan memerlukan keahlian dikarenakan kegiatan perpustakaan yang terdiri dari proses *collecting, proccesing, dessiminating, preservation and conservation*. (2) Yang dikatakan pustakawan adalah orang yang telah menempuh pendidikan ilmu perpustakaan dan informasi.

Terdapat beberapa unsur mengapa pustakawan dikatakan sebagai anggota profesi diantaranya, ada lembaga pendidikan, memiliki organisasi profesi, ada kode etik, majalah ilmiah dan tunjangan pustakawan. Implementasi pengakuan pustakawan sebagai anggota profesi dapat dilihat dalam Kode Etik Pustakawan Tahun 2006 dan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Kode etik pustakawan Indonesia tahun 2006 pasal 7 menyatakan bahwa, pustakawan sebagai anggota profesi membayar iuran keanggotaan secara disiplin, mengikuti kegiatan organisasi sesuai kemampuan dengan penuh tanggung jawab, mengutamakan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi.

Suatu pekerjaan dapat dikatakan sebagai profesi, jika terdapat berapa ciri khas suatu profesi. Adapun ciri khas profesi menurut Arifin dalam Suwarno (2010) antara lain:

- a. Sebuah profesi mensyaratkan pelatihan ekstensif sebelum memasuki sebuah profesi
- b. Pelatihan tersebut meliputi komponen intelektual yang signifikan. Komponen intelektual merupakan karakteristik profesional yang bertugas

---

<sup>6</sup> Suwarno, Wiji. 2010. "Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan". Jogjakarta:Ar-Ruzz Media

<sup>7</sup> Lasa HS. 2010. "Pendidikan dan Profesi Pustakawan". Diambil dari <http://kober.tripod.com/artikellasa-7.html>. pada tanggal 02 Oktober. 2013 09:10

utama memberi nasehat dan bantuan menyangkut bidang keahliannya yang rata-rata tidak diketahui dan dipahami orang awam.

- c. Tenaga terlatih mampu memberikan jasa yang penting kepada masyarakat. Dengan kata lain profesi berorientasi memberikan jasa untuk kepentingan umum daripada kepentingan sendiri.

Selain memiliki ciri khas tertentu, seseorang dikatakan memiliki profesi jika memiliki beberapa kriteria. Adapun kriteria itu adalah:

- a. Profesi harus memiliki keahlian khusus. Artinya profesi itu mesti ditandai oleh adanya suatu keahlian yang khusus untuk profesi itu. Keahlian itu diperoleh dengan cara mempelajarinya secara khusus, bukan warisan,
- b. Profesi dipilih karena panggilan hidup dan dijalani sepenuh waktu. Profesi dipilih karena dirasakan sebagai kewajiban, sepenuh waktu waktu maksudnya bukan *part-time*. Sebagai panggilan hidup maksudnya profesi itu dipilih karena dirasakan itulah panggilan hidupnya, artinya itulah lapangan pengabdianya,
- c. Profesi memiliki teori-teori universal. Artinya profesi ini dijalani menurut aturan yang jelas, dikenal umum, teorinya terbuka. Secara universal pegangannya diakui,
- d. Profesi adalah untuk masyarakat, bukan untuk dirinya sendiri,
- e. Profesi merupakan alat dalam mengabdikan diri kepada masyarakat bukan untuk kepentingan diri sendiri, seperti untuk mengumpulkan uang atau mengejar kedudukan. Jadi profesi itu panggilan hidup,
- f. Profesi harus dilengkapi dengan kecakapan diagnostik dan kompetensi aplikatif. Kecakapan dan kompetensi ini diperlukan untuk meyakinkan peran profesi terhadap kliennya,
- g. Pemegang profesi memiliki otonomi dalam menjalankan tugas profesinya. Otonomi ini hanya dapat dan boleh diuji oleh rekan seprofesinya. Tidak boleh semua orang bicara dalam semua bidang,
- h. Profesi hendaknya mempunyai kode etik, ini disebut kode etik profesi. Gunanya ialah untuk dijadikan sebagai pedoman dalam melaksanakan

tugas profesi. Kode etik ini tidak akan bermanfaat bila tidak diakui oleh pemegang profesi dan juga masyarakat,

- i. Profesi harus mempunyai klien yang jelas, yaitu orang yang dilayani,
- j. Profesi memerlukan organisasi untuk keperluan meningkatkan kualitas profesi itu. Mengenali hubungan profesinya dengan bidang-bidang lain. Sebenarnya tidak ada aspek kehidupan yang hanya ditangani oleh suatu profesi. Hal ini mendorong manusia untuk memiliki spesialisasi<sup>8</sup>

Keterkaitan antara peran pustakawan sebagai anggota profesi sangatlah erat. Prinsip profesi tersebut merupakan suatu standar yang dapat dilakukan oleh setiap orang sehingga terhindar dari perbuatan-perbuatan tidak profesional. Dimana seseorang dikatakan profesional jika dalam mengemban perannya sebagai pustakawan mengacu pada rambu-rambu kode etik profesi. Dituliskan oleh ALA (*Association Library of America*) dalam Suwarno (2010) yang mengandung amanat bahwa kode etik sesungguhnya mengarahkan pustakawan untuk mencapai hal-hal sebagai berikut:

- a. Kecakapan profesional, yaitu bekerja keras untuk memelihara kecakapan dan mengembangkan pengetahuan dan keteampilan
- b. Kerja sama, jujur, adil dan menghormati kepentingan orang lain
- c. Bekerja secara profesional, membedakan sikap pribadi dengan kewajiban profesi, serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna dalam bidang informasi
- d. Menghormati hak-hak orang lain, mengakui karya orang lain dan menjunjung tinggi harkat dan martabat semua orang.

Kode etik merupakan jaminan bahwa pustakawan adalah profesi yang berpihak kepada masyarakat<sup>9</sup>. Jika membaca teori yang ada, maka seorang pustakawan adalah bagian dari profesi. Profesi pustakawan telah berkembang

---

<sup>8</sup> Purwono. 2013. "Profesi Pustakawan menghadapi Tantangan Perubahan". Yogyakarta: Graha Ilmu

<sup>9</sup> Hermawan, Rahman dan Zulfikar Zen. 2010. "Etika Kepustakawanan". Jakarta: Sagung Seto

seperti profesi lain. Namun pustakawan masih bersifat pegawai suatu organisasi atau lembaga, belum dapat menjanjikan layanan secara mandiri seperti dokter atau pengacara. Karena pustakawan masih bersifat sebagai lembaga, maka pustakawan memiliki peran untuk memajukan dan menghidupkan organisasinya. Adapun kewajiban seorang pustakawan sebagai anggota profesi seperti yang tertuang dalam kode etik pustakawan Indonesia adalah sebagai berikut:

a. Pustakawan iuran anggota secara disiplin

Salah satu tanggung jawab sebagai anggota sebuah profesi adalah disiplin membayar iuran yang telah ditentukan. Besarnya iuran dan tata cara pembayaran diatur dalam anggaran dasar dan rumah tangga IPI terhitung sejak menjadi anggota (IPI, 2006)

b. Mengikuti kegiatan organisasi sesuai kemampuan dengan penuh rasa tanggung jawab

Setiap organisasi memiliki program sebagai indikator kehidupan suatu organisasi. Kegiatan yang dilaksanakan merupakan pengejawantahan ide-ide anggotanya yang telah disepakati dan dipahami bersama demi tercapainya sebuah tujuan organisasi

c. Mengutamakan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi

Sebagai seorang yang bekerja dalam naungan sebuah profesi berkewajiban mementingkan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi.

### 3. PERAN PUSTAKAWAN SEBAGAI MAKHLUK SOSIAL DI PERPUSTAKAAN

Manusia sebagai makhluk sosial. Kata-kata itu sering kita dengar, dan setiap orang mengartikannya berbeda-beda, namun secara garis besar dapat diartikan bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Dari uraian tersebut, jelaslah bahwa seorang pustakawan merupakan bagian dari kehidupan sosial. Di mana masyarakat membutuhkan informasi dan juga

pengetahuan untuk melengkapi kehidupan mereka. Di sini pustakawan berperan sebagai *agen of knowledge* atau agen pengetahuan, karena bekerja dan bertugas menyampaikan informasi seluas-luasnya kepada pemustaka, tanpa boleh dibatasi oleh apapun. Sehingga masyarakat benar-benar merasa bahwa kebutuhan mereka tercukupi.

Kemampuan berkomunikasi yang baik merupakan poin utama dalam memberikan layanan informasi serta menjadi andalan pokok bagi pustakawan dalam menghadapi berbagai karakter pengguna. Salah satu teknik komunikasi yang sangat tepat yang harus dimiliki pustakawan adalah komunikasi asertif, yaitu kemampuan menerapkan strategi berkomunikasi yang tepat sesuai karakter pengguna. Pola komunikasi asertif adalah komunikasi yang paling sehat dan efektif, memudahkan pemecahan masalah, mengurangi ledakan emosi, membutuhkan skills dan perubahan pola pikir<sup>10</sup>. Selain keterampilan asertif, pustakawan juga membutuhkan ketrampilan mendengar dan memahami orang lain untuk melayani pengguna perpustakaan.

- Keterampilan Asertif

Asertif adalah mengatakan atau menyampaikan apa yang kita mau dengan cara menghormati diri sendiri dan orang lain. Asertif bukan sifat tetapi ketrampilan atau keahlian yang dapat dipelajari. Pada umumnya orang mudah menjadi asertif terhadap orang asing/lain, tetapi tidak untuk keluarga dekat dan kolega di kantor. Untuk menjadi lebih asertif dalam situasi sulit dan tertekan, kita harus memiliki self-image yang positif dan berkeyakinan bahwa kita dapat melakukannya secara efektif.

Kemampuan mengekspresikan perasaan dan terbuka terhadap orang lain tentang yang kita kehendaki atau inginkan, akan memaksimalkan perubahan-perubahan atas keinginan kita dan memperoleh apa yang kita inginkan. Bila kita biasa pasif, kita akan dipandang sebelah mata oleh orang lain dan ini akan menurunkan kepercayaan diri kita.

---

<sup>10</sup> Utami Hariyadi, *Efektive Comunitaion for Assertive Librarian*. Jakarta: Pelatihan Pustakawan Universitas Indonesia, 2008

Perilaku pasif sering kali berhubungan dengan ketidakberdayaan dan kita merasa tidak dapat berbuat apa-apa atas apa yang terjadi. Kita tidak dapat mencapai target karena orang lain membuat target untuk kita. Hak-hak kita dilanggar dan orang lain memanfaatkan kita.

Perilaku asertif antara lain :

1. Kita membiarkan orang lain selesai bicara sebelum kita bicara.
2. Memperjuangkan posisi yang cocok dengan perasaan dan kesaksian kita.
3. Membuat keputusan berdasarkan apa yang kita anggap benar.
4. Hadapi masalah dan buat keputusan secara jujur dan adil.
5. Terima tanggungjawab dengan penuh dedikasi berdasarkan situasi, kebutuhan dan hak kita.

Jadi sangatlah penting untuk menjadi asertif, bukan hanya karena kita menginginkan lebih banyak, tetapi supaya kita merasa lebih baik dan berperilaku lebih baik. Setiap orang berhak untuk: 1). memiliki dan mengekspresikan pandangan yang berbeda, 2). didengar dan diperhatikan, 3). berkata tidak, 4). tidak setuju, 5). diperlakukan dengan hormat, 6). menentukan prioritasnya sendiri, 7). menyatakan kemarahannya, 8). mempunyai privacy, 9). berbuat salah, 10). yang benar merasa nyaman dengan diri sendiri.<sup>11</sup>

- Keterampilan Memahami dan Mendengar Orang lain

Dalam berkomunikasi kita cenderung ingin dipahami terlebih dahulu sebelum kita mau memahami orang lain. Maka dari itu, beberapa orang cenderung berfokus pada pengalaman dan kehidupan pribadinya sendiri, seperti rekan kerja, sahabat atau teman. Selanjutnya pada saat terjadi komunikasi, sewaktu mendengarkan, kita cenderung tidak mendengarkan secara terbuka ibarat kertas kosong. Kita cenderung telah dipenuhi berbagai asumsi dan pengalaman pribadi kita sendiri. Secara naluriah kita menganalisis dan membandingkan pengalaman orang lain dengan pengalaman pribadi kita.

---

<sup>11</sup> Sri Rohyanti Zulaikha (Dosen Pengampu), *Hak Asertif Anda (Terjemahan) Bahan Kuliah Keterampilan Sosial Dalam Konteks Kepustakawanan*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2013

Untuk menciptakan suatu komunikasi yang efektif, kita perlu terlebih dahulu memahami orang lain. Juga termasuk berusaha memahami motif, keinginan, dan situasi orang lain. Juga termasuk berusaha memahami dan merasakan apa yang dirasakan orang lain. Kita perlu berusaha untuk sepenuhnya memahami orang tersebut sepenuhnya, secara emosional dan intelektual. Inilah yang disebut sebagai teknik mendengarkan secara empaty. Karena untuk berkomunikasi secara efektif, kita perlu berkomunikasi dengan hati.<sup>12</sup>

Keberhasilan pustakawan dalam melaksanakan tugas akan sangat tergantung dari kemampuan seorang pustakawan untuk berhubungan dengan orang lain, baik dengan sesama pustakawan, dengan atasan, ataupun dengan pengguna perpustakaan. Pustakawan harus mampu membina hubungan interpersonal yang baik dalam beberapa aspek, meliputi keterampilan sosial, empati, energi, persuasif dan toleransi. Ada beberapa pertanyaan yang dapat diajukan kepada diri kita atau kita meminta umpan balik untuk menilai kualitas interpersonal yang kita miliki, sebagai berikut :

a. Keterampilan social, dalam hal ini terdapat beberapa pertanyaan tentang diri pustakawan, yaitu:

- apakah pustakwan sudah cakap dalam membangun hubungan;
- apakah pustakwan mudah bersosialisasi;
- apakah pustakwan sudah percaya diri;
- apakah pustakawan sudah dapat merespon secara hangat kepada orang lain, seperti pemustaka, teman, atasan atau bawahan;
- apakah pustakawan sudah dapat membangun kepercayaan;
- pustakwan harus dapat berkomunikasi secara lisan dengan mudah.

b. Empati, dalam hal ini,

- pustakawan harus dapat melihat dan memperlihatkan apa yang saya lihat dari perspektif orang lain;
- pustakawan mesti sadar akan perbedaan nuansa social yang ada;

---

<sup>12</sup> Fansiska Atmadi, *Berkomunikasi Dengan Hati*, Modul Empathic Listening Skills : Program Heartwork, TMI, Jakarta, 2009. (<http://www.mditack.co.id/post.php?id=99&menu=article> diakses 16/10/2013

- pustakawan mesti sensitive terhadap perasaan orang lain.
- c. Energi, pustakawan harus memiliki energy, yaitu:
- menunjukkan komitmen kepada orang lain dengan mau bekerjasama, menolong, dan menawarkan gagasan serta menunjukkan antusiasme;
  - meminta *feedback* dari orang lain tentang kinerjanya;
  - pustakawan harus dapat membuat sesuatu dapat berwujud dalam kekuatan penuh dengan cara yang sensitive;
  - pustakawan mesti responsive dalam berhubungan dengan orang lain;
  - pustakawan harus memiliki kekuatan dalam menghadapi tantangan baru;
  - pustakawan harus memelihara semangat dengan orang lain dalam berbagai aktivitas.
- d. Persuasif, dalam hal ini pustakawan mestinya dapat bertindak secara persuasive, dengan cara:
- pustakawan secara umum harus dapat memberikan kesan yang baik dengan orang lain;
  - pustakawan harus dapat berlaku baik dalam mencari pandangan orang lain;
  - pustakawan mesti mampu menawarkan ide-ide dengan cara yang tidak *defensive*;
  - pustakawan dalam menyelesaikan masalah ketika berkolaborasi dengan orang lain secara bagus
  - pustakawan mampu mempengaruhi orang lain (misalnya untuk kegemaran membaca)
- e. Toleransi, dalam hal toleransi maka;
- pustakawan mesti sabar menghadapi kepercayaan dan nilai-nilai yang dipegang orang lain;
  - pustakawan harus terbuka terhadap ide-ide dan kemungkinan-kemungkinan yang ada;
  - pustakawan mesti dapat berkomunikasi secara terhormat ketika timbul konflik dengan orang lain.

Didalam bekerja seorang pustakawan tidak hanya berhubungan dengan benda mati, seperti buku, dokumen, komputer, dan peralatan lainnya. Pustakawan juga harus berhubungan dengan orang lain dalam lingkungan kerjanya, yakni hubungan dengan atasan, dengan bawahan, dan sesama pustakawan. Untuk dapat mengembangkan hubungan sosialnya di perpustakaan, maka pustakawan harus dapat menjalin hubungan interpersonal yang baik dengan orang-orang yang sama-sama bekerja di perpustakaan, agar kerjasama dapat berjalan dengan lancar.

Membangun hubungan tidak hanya dengan orang-orang yang ada di dalam perpustakaan, namun demikian pustakawan juga harus membangun hubungan dengan orang di luar perpustakaan, seperti dengan pengguna perpustakaan. Apabila pustakawan mempunyai hubungan interpersonal yang baik dengan pengguna, maka mereka tidak akan enggan untuk datang atau mencari informasi ke perpustakaan. Pengguna yang datang ke perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya dan mendapatkan pelayanan yang baik dari pustakawan, seperti mendapat sambutan yang baik, diperhatikan dan merasa nyaman ketika mengkomunikasikan kebutuhannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fransiska, Atmadi. 2009. *Berkomunikasi Dengan Hati. Modul Empathic Listening Skills: Program Heartwork*. Jakarta:TMI
- Hermawan, Rahman dan Zulfikar Zen. 2010. “Etika Kepustakawanan”. Jakarta:Sagung Seto
- Lasa HS. 2010. Pendidikan dan Profesi Pustakawan. Diambil dari <http://kober.tripod.com/artikellasa-7.html> diakses pada 02 Oktober 2013
- Purwono. 2013. “Profesi Pustakawan menghadapi Tantangan Perubahan”. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sri Rohyanti Zulaikha (Dosen Pengampu), *Hak Asertif Anda (Terjemahan) Bahan Kuliah Ketrampilan Sosial Dalam Konteks Kepustakawanan*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2013
- Suwarno, Wiji. 2010.”Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan”. Jogjakarta:Ar-Ruzz Media
- Utami Hariyadi, *Efektive Communication for Assertive Librarian*. Jakarta: Pelatihan Pustakawan Universitas Indonesia, 2008
- <http://ceritaning.blogspot.com/2011/01/profesionalisme-dan-peran-pustakawan.html> Diakses pada 3 Oktober 2013