

Vidiastuti Muljono - Cindy Dewiyani - Siti Rahmatul Azkiya - Nurpa Zaitun Zain  
Arienda Addis Prasetyo - Nizzatur Ro'fatin Nisa - Nadiah Sifa Daulay - Nurdiansyah  
Mifta Ollevia Wardhani - Rizal Gani Kaharudin - Rifqah Latifah - Amri Hariri  
Nuraini Ahmad - Ayu Yuli Wijayanti - Sakina Pratiwi - Ana Pujiastuti - Mafaza Siffi  
Nazilatul Laili Sa'adah - Wildan Novia Rosydiana - Andi Santoso - Pingki Rofiyanti  
Setianingsih - Almas Inti Kiasati - Muhammad Lukman - Berti Atika Putri - Ari Suryadi  
Yusrin Karauna - Sarah Wulan Dari - M. Ikhsanuddin Muas - Siti Fatimah - Kartika

# SIKAP & ETIKA PUSTAKAWAN

Editor:  
Muhsin Kalida





# SIKAP & ETIKA PUSTAKAWAN

©2021, Mahasiswa IIS-IPI UIN Sunan Kalijaga

xvi + 280 hlm, 14,5 x 20,5 cm

ISBN: 978-623-6386-33-0

Cetakan Pertama, Desember 2021

Penulis : Mahasiswa IIS-IPI UIN Sunan Kalijaga  
Tata Letak Isi : Rasyid Hidayat  
Desain Sampul : Ahmad Hanin Lathif

Diterbitkan oleh:

## **Lembaga Ladang Kata**

Jl. Garuda, Gang Panji 1, No. 335

RT 7 RW 40 Kampung Kepanjen, Banguntapan, Bantul

Email: [cetakbukudiladangkata@gmail.com](mailto:cetakbukudiladangkata@gmail.com)

Instagram: [@cetakbuku.ladangkata](https://www.instagram.com/cetakbuku.ladangkata)

kerjasama dengan:

## **Yasuka Institute**

Nologaten Gang Selada 106A CT Depok Sleman, Yogyakarta

Email: [muhsinkalida@gmail.com](mailto:muhsinkalida@gmail.com)



# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	xii

☞ Sikap Pustakawan dalam Menghadapi Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	1
<i>Vidiastuti Muljono</i>	
☞ Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi dalam Melindungi Data Pribadi Pemustaka.....	10
<i>Cindy Dewiyani</i>	
☞ Keluwesan Pustakawan Memberikan Pelayanan untuk Loyalitas Pemustaka .....	19
<i>Siti Rahmatul Azkiya</i>	
☞ Psikologi Komunikasi dalam Peningkatan Pelayanan Pustakawan.....	28
<i>Nurpa Zaitun Zain</i>	
☞ Asta Etika Pustakawan dalam <i>Short Movie</i> “ <i>The Library</i> ” (2013) .....	37
<i>Arienda Addis Prasetyo</i>	



❧	Strategi Pelayanan Prima kepada Penyandang Disabilitas <i>Nizzatur Ro'fatin Nisa</i>	52
❧	Strategi Senyum Sapa Pustakawan untuk Memberikan Kepuasan Kepada Pemustaka .....	62
	<i>Nadiyah Sifa Daulay</i>	
❧	Layanan Prima Berbasis Perpustakaan Digital pada Boarding School Islam Terpadu .....	71
	<i>Nurdiansyah</i>	
❧	<i>Responsiveness</i> Pustakawan sebagai Upaya Menghadapi Kecemasan Pemustaka .....	78
	<i>Mifta Olievia Wardhani</i>	
❧	Budaya Tepa Salira Pustakawan Mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial.....	87
	<i>Rizal Gani Kaharudin</i>	
❧	Keramahan Pustakawan untuk Meningkatkan Kepuasan Pemustaka.....	96
	<i>Rifqah Latifah</i>	
❧	<i>Gethok Tular</i> Pustakawan Mempromosikan Bimbingan Literasi Infomasi .....	105
	<i>Amri Hariri</i>	
❧	Keterampilan Sosial Pustakawan dalam Pengelolaan Media Sosial Perpustakaan .....	114
	<i>Nuraini Ahmad</i>	
❧	<i>3 Magic Words</i> dalam Meningkatkan <i>Service Excellent</i> bagi Pustakawan .....	123
	<i>Ayu Yuli Wijayanti</i>	



❧	Peran Pustakawan pada Peningkatan Pelayanan di Perpustakaan .....	132
	<i>Sakina Pratiwi</i>	
❧	Komunikasi Efektif Pustakawan upaya Menyapa Loyalitas Pemustaka .....	140
	<i>Ana Pujiastuti</i>	
❧	Strategi Komunikator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pustakawan .....	149
	<i>Mafaza Silfi</i>	
❧	Perilaku Pustakawan dalam Melayani Pemustaka Guna Meningkatkan Minat Kunjung Perpustakaan .....	158
	<i>Nazilatul Laili Sa'adah</i>	
❧	Etika Pustakawan dalam Menghadapi Berbagai Karakter Pemustaka .....	167
	<i>Wildan Novia Rosydiana</i>	
❧	Etika Pustakawan dalam Menyebarkan Informasi Elektronik.....	176
	<i>Andi Santoso</i>	
❧	Etika Pustakawan dalam Perspektif Islam .....	185
	<i>Pingki Rofiyanti Setianingsih</i>	
❧	Implementasi Kode Etik Pustakawan Guna Meningkatkan Profesionalisme Pustakawan .....	194
	<i>Almas Inti Kiasati</i>	



- & Desain Perpustakaan *Post Modern* dalam Afiliasi Konsep  
*Post Modern Contextualism* dan *Post Modern Historicism*.. 203  
*Muhammad Lukman*
- & Profesi Pustakawan pada Era Informasi..... 211  
*Berti Atika Putri*
- & Transformasi Pustakawan dalam Pelayanan Referensi  
 di Era Digital..... 221  
*Ari Suryadi*
- & Kompetensi Pustakawan Melalui Otomasi Perpustakaan  
 Berbasis *Senayan Library Management System (SLIMS)* .... 231  
*Yusrin Karauna*
- & Pustakawan : Peluang dan Tantangan di Era Digital..... 241  
*Sarah Wulan Dari*
- & Manfaat *Feedback* Guna Meningkatkan Kinerja  
 Pustakawan..... 251  
*M. Ikhsanuddin Muas*
- & Peran Pustakawan sebagai Pelayanan Informasi  
 dan Referensi pada Perpustakaan ..... 260  
*Siti Fatimah*
- & Pengaruh Kedisiplinan terhadap Etika Pustakawan ..... 271  
*Kartika*



# KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN UPAYA MENYAPA LOYALITAS PEMUSTAKA

Ana Pujiastuti

*Pustakawan Universitas Ahmad Dahlan*

## Pendahuluan

Pandemi mengajarkan kepada kita untuk mengasah rasa empati dan kemanusiaan. Di era terbatasnya jarak dan tatap, hadir sebuah *challenge* supaya terhindar dari berita hoax yang sering kali menyebabkan keadaan semakin memburuk. Namun semesta selalu bekerja begitu indahnyanya, dibalik keterbatasan nyatanya muncul berbagai inovasi. Atas nama *survive*, inovasi yang dirasa sulit terwujud di situasi normal justru hadir di tengah situasi pandemi dengan bentuk kegiatan *online*. Saat ini, sebagian pustakawan masih melakukan kombinasi *antara work from home* dan *work from office* demi menekan laju tingginya angka penularan covid-19, senada dengan para pemustakanya yang masih melakukan kegiatan perkuliahan secara *online*. Hal ini berdampak terhadap layanan perpustakaan yang semula didominasi layanan secara fisik, kini harus berevolusi menjadi layanan berbasis *online* sehingga pemustaka dapat mengakses informasi dari jarak jauh.



Layanan berbasis *online* hadir menjadi solusi agar perpustakaan tetap berjalan meskipun di situasi yang terbatas, selain itu adanya pergeseran interaksi dari tatap muka menjadi *online* menjadi tantangan baru bagi pustakawan untuk segera mengemas dan menyebarkan informasi secara tepat namun tidak menimbulkan makna ganda. Perpustakaan yang asik itu ketika mampu menyediakan sumber referensi yang dibutuhkan oleh pemustaka secara cepat, *simple*, *valid* dan *user friendly*. Sedangkan perpustakaan yang berhasil itu manakala pemustaka masuk ke perpustakaan membawa permasalahan, keluar membawa solusi. Hal ini dapat tercapai apabila ada mekanisme untuk mengakomodir kebutuhan referensi pemustaka, memberikan solusi terbaiknya dan mengkomunikasikan secara efektif dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga pemustaka dapat menerima pesan sesuai dengan harapan pustakawan. Hal ini akan berimbas munculnya rasa puas terhadap layanan perpustakaan yang berdampak terhadap loyalitas pemustaka dalam menggunakan perpustakaan.

Berkah pandemi diantaranya memaksa semua orang untuk *familiar* dengan keberadaan kegiatan *online*. Jika diambil sudut pandang yang lebih luas, layanan *online* justru memperingan pekerjaan, mempercepat proses kegiatan bahkan memperpendek birokrasi yang semula didominasi kegiatan manual. Upaya untuk memastikan kegiatan berbasis *online* berjalan lancar diperlukan keterampilan berkomunikasi bagi pustakawan.

### **Keterampilan Komunikasi Efektif bagi Pustakawan**

Manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat lepas dari interaksi dengan individu maupun kelompok, begitu juga dengan profesi



pustakawan yang setiap hari berinteraksi dengan para pemustaka yang beragam karakteristik maupun kebutuhannya. Untuk memperlancar proses kegiatan di perpustakaan, maka diperlukan sebuah komunikasi. Komunikasi dapat didefinisikan sebagai proses penyampaian makna dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui media tertentu (Hardjana, 2003, p. 11).

### **Pengertian Komunikasi Efektif**

Proses penyampaian makna tidak selalu berjalan lancar, apabila makna yang diterima tidak sesuai dengan yang disampaikan maka diperlukan adanya komunikasi efektif. Menurut Hardjana (2003, p. 40) komunikasi efektif mempunyai tiga unsur yaitu :

- a) Pesan diterima dan dimengerti sebagaimana yang dimaksud oleh pengirimnya;
- b) Pesan disetujui oleh penerima dan ditindaklanjuti dengan perbuatan yang diminta oleh pengirim;
- c) Tidak ada hambatan untuk melakukan apa yang seharusnya dilakukan untuk menindaklanjuti pesan yang dikirim.

Komunikasi yang dijalin oleh pustakawan secara *online* memiliki proses yang cepat namun lebih beresiko mengalami gangguan dibanding dengan komunikasi lisan. Apabila umpan balik tidak sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh pengirim pesan, maka dapat ditelusur letak gangguannya, sebaliknya apabila umpan balik yang diterima positif maka komunikasi dapat berlanjut yang berujung timbulnya kepercayaan. Para pustakawan di era *modern* perlu memiliki keterampilan berkomunikasi supaya ribuan informasi



yang ada di perpustakaan dapat termaksimalkan keberadaannya. Dikutip dari Johnson dalam Supratiknya (2015, p. 11) keterampilan dasar dalam berkomunikasi terbagi menjadi empat, diantaranya :

- a) Memahami apa yang dirasakan orang lain ;
- b) Mengkomunikasikan pikiran dan perasaan kita secara tepat dan jelas;
- c) Saling menerima dan memberi dukungan atau saling menolong;
- d) Memecahkan konflik yang muncul dalam komunikasi dengan orang lain.

### **Penerapan Komunikasi Efektif Pustakawan**

Sebagai orang yang bekerja di perpustakaan, sudah waktunya untuk sadar akan pentingnya adaptif terhadap perkembangan zaman. Konsep perpustakaan *hybrid* yang memadukan layanan manual dan *online* sudah banyak dijumpai. Sebagai contoh, layanan peminjaman buku yang dahulu mengharuskan pemustaka mengunjungi perpustakaan secara fisik, dengan adanya fenomena pandemi justru memberikan dampak layanan peminjaman secara *online* bahkan sudah merambah ke akses koleksi digital yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berpengaruh terhadap munculnya berbagai macam *platform* media sosial. Sejalan dengan hal tersebut, karakteristik pemustaka yang lekat dengan *gadget* dapat pustakawan tangkap untuk memaksimalkan layanannya.

Pustakawan dapat meng-*create* beragam program dengan format yang lebih asik, menarik, tidak lagi kaku dan informasi tidak bermakna ganda. Dengan cara pustakawan memposisikan



diri di sudut pandang pemustaka akan dapat diketahui secara jelas informasi apa saja yang dibutuhkan sehingga pustakawan dapat dengan sigap membantu pemustaka yang mengalami kesulitan. Tidak jauh berbeda dengan yang diutarakan Pihanti (2015, p. 11) mendengarkan untuk empati adalah usaha untuk memposisikan diri kita dalam sudut pandang komunikan guna mengerti dan mengapresiasi apa yang dipikirkan dan dialami oleh komunikan. Pustakawan berusaha memahami kesulitan yang dihadapi oleh pemustaka dengan harapan dapat mengurai dan memberikan solusi terbaiknya. Hal ini berdampak terhadap kepuasan layanan perpustakaan diantara keduanya.

Segala tindak tanduk kita sebagai orang Islam sudah memiliki panduan supaya apa yang kita lakukan tidak melanggar perintahNya. Al-Qur'an dan Al-Hadits yang hadir di dalam kehidupan kita memberi arahan secara detail apa yang boleh, apa yang dianjurkan bahkan apa yang menjadi larangan kita sebagai umat Islam. Dari Abu Hurairah RA, Nabi Muhammad SAW, bersabda:

*“Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat”*

Hadist ini menganjurkan kita untuk saling tolong-menolong terhadap kesulitan orang lain, hal ini akan *relate* dengan pekerjaan sebagai pustakawan. Sebagai contohnya membantu pemustaka dalam mencari sumber referensi *valid*, cara mengakses *ebook*, mengunggah naskah tugas akhir, penggunaan *reference mendeley*, pemaksimalan *ms word*, cara akses aplikasi cek kesamaan kata bahkan pustakawan dapat menjadi *patner diskusi* yang menyenangkan. Seorang



pustakawan yang setiap hari berbaur dengan berbagai informasi, akan diasumsikan bahwa yang bersangkutan memahami berbagai jenis keilmuan. Tidak mengherankan jika pustakawan memiliki kesempatan lebih untuk berbagi ilmu yang dimiliki kepada pemustakanya.

### **Loyalitas Pemustaka**

Salah satu upaya untuk mempertahankan pemustaka untuk selalu menggunakan jasa perpustakaan adalah dengan menghadirkan layanan yang inovatif berbasis *online* yang mudah diakses. Pendekatan dapat dilakukan melalui pemaksimalan *platform* komunikasi yang sekarang sudah berkembang pesat. *Image* perpustakaan tidak lagi menjadi tempat kaku, menegangkan bahkan *serem*. *Image* tersebut dapat perlahan digeser dengan pendekatan *user friendly*. Gebrakan inovasi ini jika dilakukan secara rutin dan stabil akan memberikan dampak kepercayaan yang dapat mengubah *image* bahwa perpustakaan tidak lagi tempat membosankan, efeknya penggunaan perpustakaan akan berulang. Ada rasa candu untuk mengunjungi perpustakaan. Hal ini senada dengan ungkapan Risparyanto (2017, p. 54) yang menyebutkan loyalitas pelanggan disebut sebagai komitmen dari pelanggan untuk pembelian ulang suatu barang atau jasa dimasa yang akan datang. Jika ditarik ke ranah perpustakaan maka pelanggan yang loyal adalah mereka yang secara berkelanjutan menggunakan jasa perpustakaan. Menurut Qalyubi, et.al. (2007, p. 250) terdapat 5 unsur dalam mempererat loyalitas pemustaka, yaitu: a) Cepat, b) Tepat, c) Aman, d) Ramah, dan e) Nyaman.



## Dampak Loyalitas Pemustaka

Ketakutan perpustakaan ditinggalkan pemustaka akan menguap apabila sudah tumbuh loyalitas. Pemustaka dengan senang hati menggunakan jasa perpustakaan secara berulang. Eksistensi pustakawan juga akan semakin meningkat, pustakawan akan terpacu untuk memberikan layanan terbaiknya. Pemustaka yang loyal secara tidak langsung menjadi simpul promosi perpustakaan. Di zaman *modern* ini promosi tidak terbatas pada media cetak, sebaliknya penggunaan media sosial dinilai lebih *flexibel*. Pemustaka yang memiliki karakteristik spontan dan *full energy* akan memposting hal-hal yang menarik di dalam kesehariannya. Jika itu terjadi di layanan perpustakaan maka akan ada ribuan pasang mata yang melihat inovasi layanannya yang berdampak meningkatnya kunjungan ke perpustakaan secara fisik maupun *online*.

## Urgensi Komunikasi Efektif di Perpustakaan

*"The Right Man in The Right Job, The Right Job in The Right Man"*

Kebijakan pimpinan untuk menempatkan pustakawan berdasarkan kompetensinya menjadi sebuah harga yang tidak dapat ditawar. Dibutuhkan pustakawan yang mampu berkomunikasi secara efektif. Pustakawan yang mampu melebur dengan kebutuhan pemustaka akan mampu bertahan ditengah persaingan yang menghimpitnya. *Search engine, database online, open access journal & ebook, blog, youtube, toko buku bahkan kafe* adalah deretan pesaing perpustakaan. Kendati demikian, ada satu kelebihan pustakawan yang tidak dimiliki oleh pesaingnya yakni komunikasi dua arah. Pustakawan dengan segala kemampuannya dapat berbagi informasi *valid*, menyarankan akses informasi relevan bahkan



mencegah pemustaka untuk akses informasi yang mengandung hoax. Dampaknya layanan yang diberikan ke pemustaka lebih berkualitas dan humanis.

## Penutup

Perkembangan TIK memberikan dampak munculnya berbagai macam kompetitor perpustakaan. Meskipun demikian, perpustakaan memiliki kelebihan di komunikasi dua arah yang lebih humanis. Pustakawan yang mampu mengetahui kebutuhan referensi pemustaka, membantu mencari solusi serta mengkomunikasikan secara efektif dengan bahasa yang mudah dipahami akan menimbulkan sebuah kepercayaan. Hal ini akan berdampak terhadap penggunaan perpustakaan secara berulang. Efek jangka panjangnya perpustakaan tidak hanya menjadi tempat peminjaman buku melainkan sebagai wahana *sharing* keilmuan, tempat diskusi bahkan tempat untuk mengembangkan kreativitas.

## Daftar Pustaka

- Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Prihanti, G. S. (2015). *Empati dan Komunikasi: Dilengkapi Modul Pengajaran dengan Model Pendidikan Berbasis Komunitas*. Malang: UMM Press.
- Qalyubi, S., Purwono, Septiyantono, T., Sidik, U., Arianto, M. S., Tafrikhuddin, . . . Laugu, N. (2007). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab.



Risparyanto, A. (2017). *Jurnal Perpustakaan Vol. 8 No.1*.  
Retrieved from <https://journal.uui.ac.id/unilib/article/view/11485/8664>

Supratiknya. (2015). *Komunikasi Antarpribadi: Tinjauan Psikologis*.  
Yogyakarta: Kanisius.