

MILIK PERPUSTAKAAN
UNIV. NEGERI PADANG

MILIK PERPUSTAKAAN UNIV. NEGERI PADANG	
DITERIMA TGL	13 Maret 2013
SUMBER/HARGA:	Hd
KOLASIS	U
NO. INVENTARIS	72(Hd/2013-p.1 (1))
KLASIFIKASI	153.6 Jan p.1

PSIKOLOGI KOMUNIKASI: Prinsip dan Penerapannya dalam Profesi Pustakawan

Januarisdi

Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang

Disajikan pada:

Kegiatan Bimbingan Tekhnis
Tenaga Penyuluh Minat dan Gemar Membaca

Diselenggarakan oleh:

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sumatera Barat

Dari tanggal 4 sampai 7 September 2012

di

LPMP Sumatera Barat

Padang

Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Barat
2012

PSIKOLOGI KOMUNIKASI:Prinsip dan Penerepannya dalam Profesi Pustakawan

Oleh

Januarisdi

PENDAHULUAN

Berbeda dari pandangan kebanyakan orang awam yang menilai pustakawan hanya bergelut dengan buku dan bahan cetak lainnya, pustakawan ternyata banyak melakukan interaksi dengan orang lain. Pustakawan harus melakukan komunikasi yang intensif dengan pengguna dalam rangka pencapaian tujuan dan misinya. Dalam memperkenalkan misi, tujuannya, serta mempromosi layanan yang ditawarkan pustakawan harus berkomunikasi dengan masyarakat pengguna. Dalam menjelaskan prosedur layanan dan pemanfaatan koleksi, pustakawan tidak bisa menghindari dari aktivitas komunikasi. Dalam melakukan layanan referensi dan penyuluhan perpustakaan, pustakawan dituntut untuk berkomunikasi secara efektif. Ringkasnya, sebagian besar aspek kegiatan kepustakawan sebenarnya berkaitan dengan aktivitas komunikasi dengan pengguna. Dengan demikian, wawasan, pemahaman dan ketrampilan berkomunikasi adalah sebuah kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan.

Namun demikian, pustakawan sering tidak menghiraukan pentingnya ketrampilan berkomunikasi dalam menjalankan profesinya. Tidak jarang kita mendengar ungkapan kritik pengguna yang menyatakan bahwa “pustakawan judes”, “pustakawan kasar”, “pustakawan tidak profesional” dan sebagainya. Keadaan seperti ini jelas akibat ketidakfahaman dan ketidakpedulian pustakawan terhadap pentingnya peranan komunikasi dalam layanan

perpustakaan. Jika sikap dan kenyataan ini dibiarkan berlarut-larut, citra pustakawan dan lembaga perpustakaan akan menjadi semakin terpuruk dalam keterpurukannya.

Tulisan ini secara ringkas membahas isu komunikasi yang dilihat dari perspektif psikologi (ilmu jiwa manusia). Topik ini dirasakan sangat penting bagi pustakawan karena keberhasilan sebuah proses komunikasi tidak terletak pada pengiriman pesan, tapi pada balikan komunikan (lawan komunikasi) terhadap pesan komunikasi. Pada bagian awal kita akan memahami secara ringkas tentang psikologi manusia dengan melihat manusia sebagai makhluk sosial yang membutuhkan komunikasi. Topik utama tulisan ini, komunikasi, dibahas pada bagian berikutnya dengan penekanan pada pemahaman tentang komunikasi dan jenis-jenis komunikasi. Pada bagian akhir, bagian penutup dibahas kembali pentingnya ketrampilan berkomunikasi bagi pustakawan.

SEKILAS TENTANG PSIKOLOGI MANUSIA

Psikologi yang berasal dari *psychology* (Bahasa Inggris), secara sederhana dapat difahami sebagai ilmu yang terkait dengan jiwa. Secara etimologis, psikologi berasal dari Bahasa "ψυχή" (*Psychē*) yang berarti jiwa dan "-λογία" (*-logia*) yang berarti ilmu atau pengetahuan. Dengan demikian *psychology* yang dalam Bahasa Indonesia disebut psikologi dapat didefinisikan sebagai bidang ilmu yang terkait dengan persoalan jiwa, atau biasa disingkat dengan ilmu jiwa.

Untuk memahami psikologi, kita tidak bisa terlepas dari pemahaman tentang hakikat manusia. Bahasan tentang psikologi tanpa memahami tentang hakikat manusia dapat

memicu kesalahfahaman yang mengakibatkan kerancuan dalam menilai dan bersikap terhadap aspek terkait psikologi. Ketika mendengar atau membaca bahwa manusia adalah kelompok binatang (*animal*) seseorang akan mengambil sikap yang menentang dan menolak, karena ia tidak memahami apa yang dimaksudkan dengan konsep tersebut. Ketika mendengar pernyataan bahwa binatang memiliki akal pikiran seperti manusia, kita sering serta merta tidak setuju. Dengan demikian pemahaman tentang ilmu jiwa atau psikologi harus berbasis pemahaman tentang hakikat manusia.

Secara leksikal, Collins English Dictionary – Complete and Unabridged mendefinisikan bahwa manusia (*human being*) adalah anggota dari ras *Homo sapiens*; manusia, orang laki-laki, orang perempuan atau anak-anak. Definisi ini terkesan sangat sempit karena ia hanya melihat manusia dari wujud fisik saja. Manusia dilihat sebagai sosok makhluk yang terdiri dari laki-laki dan perempuan, anak-anak, remaja dan dewasa. Definisi ini tidak melihat lebih jauh kedalam diri manusia itu sendiri.

Secara biologis manusia didefinisikan sebagai spesies primata golongan mamalia yang dilengkapi dengan otak berkemampuan tinggi. Dalam hal ini manusia hampir sama dengan hewan dalam berbagai hal. Hampir semua organ yang dimiliki oleh manusia juga dimiliki oleh hewan. Manusia dan hewan memiliki mata untuk melihat; hewan dan manusia memiliki telinga untuk mendengar; hewan dan manusia memiliki hidung untuk mencium; hewan dan manusia memiliki lidah untuk mengecap; hewan dan manusia memiliki hati; hewan dan manusia memiliki jantung, dan sebagainya; bahkan hewan dan manusia sama-sama mempunyai otak untuk berfikir atau berakal. Ringkasnya, secara biologis manusia dan

hewan memiliki banyak kesamaan. Perbedaannya hanya pada bentuk, ukuran dan kapasitas organ tubuhnya.

Pandangan yang menilai bahwa hewan adalah makhluk yang tidak berakal perlu diluruskan. Dari berbagai fakta empiris kita menyaksikan bahwa hewan bukan makhluk yang tidak berfikir. Kita pernah menyaksikan bagaimana seekor anjing mengambil sebuah bola yang terapung di dalam kolam dengan menggunakan sebuah matras terapung, dan mengayuh dengan kaki depannya. Kita barangkali pernah melihat bagaimana seekor burung mengambil ikan dengan seutas kawat yang ia bengkokkan sendiri. Kita juga sering memperhatikan bagaimana kucing menggunakan akalinya untuk menangkap mangsaya. Kita tahu mengapa burung membuat sarangnya tinggi di atas pohon, jauh dari jangkauan makhluk lain seperti manusia. Kita juga biasa memperhatikan bagaimana semut membuat sarangnya yang begitu rapi. Banyak lagi fakta empiris yang kita saksikan sehari-hari yang mendukung pandangan bahwa hewan pada dasarnya adalah makhluk yang berakal. Kalupun ada yang mengatakan hal tersebut adalah "instinct", namun proses tersebut adalah proses kognisi yang sama dengan manusia.

Namun demikian, apakah hewan sama dengan manusia? Jawabannya pasti TIDAK. Pertanyaan berikutnya adalah: "Apa perbedaan antara manusia dan hewan dalam hal akal fikiran?" Sekurang-kurangnya ada tiga perbedaan mendasar antara akal fikiran hewan dan manusia. Pertama, akal hewan terbatas pada lingkungan tertentu saja, sedangkan akal manusia menembus batas ruang. Hewan tidak pernah memikirkan apa yang ada di langit dan apa pula yang ada didalam perut bumi atau di dasar lautan seperti yang dilakukan manusia. Kedua, akal fikiran hewan terbatas waktu, sedangkan akal fikiran manusia

menembus batas waktu. Hewan tidak pernah memikirkan apa yang terjadi pada generasi-generasi sebelumnya dan generasi sesudahnya. Sedangkan manusia mampu memikirkan apa yang terjadi pada generas-generasi sebelum dan sesudahnya; hewan tidak mengenal ilmu sejarah seperti yang dikenal manusia. Ketiga, akal fikiran hewan hampir tidak mengalami perkembangan dari masa-ke-masa, sedangkan akal fikiran manusia berkembang dari waktu-ke-waktu. Seribu tahun yang lalu, hewan tidak mampu berkomunikasi dalam jarak 1000 km; sampai sekarang masih belum mampu, dan besar kemungkinan tidak akan mampu. Sebaliknya manusia, seribu tahun yang lalu tidak mampu berkomunikasi dalam jarak 1000 km, tapi sekarang bisa berkomunikasi secara global.

Secara psikologis, manusia adalah makhluk yang dilengkapi dengan tidak hanya kecerdasan intelektual, tapi juga kecerdasan emosional dan spiritual. Dalam hal kecerdasan intelektual, manusia diberikan kelebihan oleh Tuhan untuk mampu memimikirkan apa saja yang ada di langit dan apa saja yang ada di bumi. Manusia diberi kemampuan untuk mampu memahami gejala alam dan merekayasa alam untuk kepentingannya. Dua hal yang tidak mungkin mampu difahami oleh manusia adalah tentang roh dan zatnya Allah. Dalam hal kecerdasan emosional, manusia memiliki kemampuan untuk merasakan dan mengelola dan mengendalikan gejolak jiwa. Manusia pada dasarnya memiliki kemampuan untuk mengelola rasa marah, sedih, kecewa, haru, senang, dan sebagainya. Dalam hal kecerdasan spiritual, manusia dianugerahkan oleh Tuhan kemampuan untuk menyakini dan menghayati keberadaan Tuhan. Manusia pada dasarnya memiliki kemampuan untuk merasakan dan menyadari bahwa segala sesuatu yang terjadi di alam semesta berada dibawah kendali Tuhan. Tuhan telah menciptakan sebuah sistem yang bersifat mutlak yang berfungsi

mengatur interaksi alam semesta. Manusia memiliki kemampuan untuk meyakini bahwa Tuhan telah merencanakan, dan Dia pula yang memutuskan.

Secara sosial, manusia adalah makhluk yang memiliki kebutuhan untuk hidup berkembang secara bersama-sama. Manusia tidak pernah mampu hidup sendiri tanpa keterlibatan orang lain dalam kehidupannya. Pada masa bayi, manusia membutuhkan orang tuanya sebagai pengasuh dan mitranya dalam mengembangkan potensi dasarnya. Setelah menginjak usia anak-anak, manusia mulai membutuhkan teman diluar lingkungan keluarga sebagai mitra bermain. Setelah memasuki usia remaja, manusia mulai merasakan kebutuhan terhadap teman lawan jenis sebagai tempat curahan emosi dan kasih sayang. Setelah dewasa, manusia membutuhkan orang lain untuk mendukung dan mitra kerja dan karir. Pada masa usia tua manusia tetap memerlukan orang lain untuk mitra berbagi rasa dan cerita. Ringkasnya, dari lahir sampai liang lahat, manusia saling membutuhkan satu sama lain.

ELEMEN DASAR MANUSIA

Pada dasarnya, manusia terdiri dari tiga elemen dasar: 1) raga, 2) jiwa, dan) roh. Raga adalah elemen manusia yang bersifat kongrit berupa fisik tubuh. Elemen ini terbuat dari daging, tulang belulang, dan rambut yang berasal dari tanah dan akan kembali menjadi tanah. Jiwa adalah elemen abstrak manusia yang mendorong dan mengendalikan perilaku manusia. Elemen ini tidak pernah dapat dilihat dan diraba oleh manusia, tapi ia dapat dirasakan oleh orang yang bersangkutan dan melahirkan perilaku yang dapat dilihat dan didengar oleh orang lain. Sementara roh adalah elemen abstrak yang memberikan kehidupan kepada manusia. Manusia hidup karena ia memiliki roh, dan jika roh diambil oleh

Tuhan maka tidak ada kehidupan pada manusia tersebut. Berbeda dari jiwa, roh bersifat netral, tidak mendorong dan tidak pula menghalangi seorang manusia untuk berperilaku. Ia suci dari semua sifat-sifat buruk karena ia berasal dari Tuhan Yang Maha Suci.

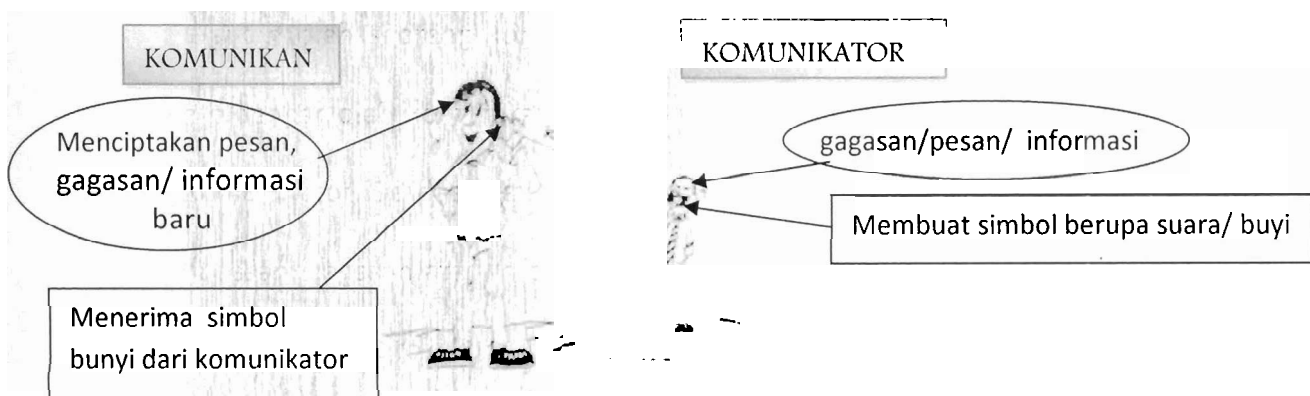
Menurut teori psikoanalitis yang dipelopori oleh Sigmund Freud, manusia terdiri dari tiga unsur: 1) id, 2) ego, dan 3) superego. *Id* adalah semacam dorongan biologis untuk menikmati kepuasan sesaat. Umpamanya dorongan untuk makan, minum, menikmati seksual, dan sebagainya. *Ego* adalah penghubung antara hasrat hewani dengan tuntutan rasionalitas dan realitas. Pada saat ini akal manusia mulai berperan mengendalikan dorongan *Id* yang merupakan "*basic instinct*" manusia. Pada saat seseorang ingin melakukan pemuasan dorongan untuk makan suatu makanan, ia tidak serta merta melempiaskan nafsunya karena ia berfikir tentang baik atau tidaknya, bersih atau tidaknya, halal atau tidaknya makanan tersebut. Sedangkan *superego* adalah komponen moral jiwa manusia yang tidak memiliki kondisi lingkungan mutlak; ia merupakan aspek internalisasi norma masyarakat. Seseorang yang memiliki dorongan untuk menikmati sebuah makanan, yang ia sudah tahu baik, bersih dan halal, masih belum mau melakukan aktivitas makannya pada saat ia berada di sebuah tempat (seperti dalam masjid, di ruang publik, atau di tengah jalan) yang secara moral tidak baik melakukan kegiatan makan.

KOMUNIKASI

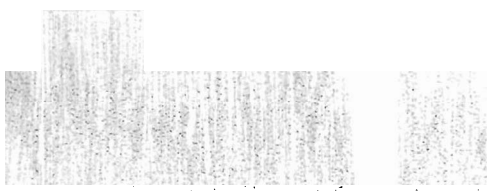
Walaupun istilah komunikasi sudah tidak asing bagi setiap orang, kita sering salah memahami hakikat komunikasi. Secara awam kita sering memahami komunikasi sebagai penyampaian pesan, gagasan, pikiran atau informasi kepada orang lain. Kita sering tidak

begitu menghiraukan apa yang berlangsung pada komunikan (mitra komunikasi). Kita beranggapan apa yang kita sampaikan, itulah yang sampai kepada sipendengar atau pembaca. Kita tidak menyadari bahwa pada saat kita mengirim pesan komunikasi dan pada saat komunikan mendengar, didalam sistem kognisi komunikan berlangsung sebuah proses penciptaan informasi, pesan atau gagasan.

Dalam sebuah proses komunikasi, pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan, pada dasarnya pesan atau informasi tidak pernah pindah, atau keluar dari otak komunikator. Yang terdengar dan terlihat oleh komunikan adalah simbol-simbol, baik berupa bunyi (suara), gambar (bergerak atau tidak), maupun tulisan. Dengan kata lain, apa yang dikeluarkan oleh seorang komunikator adalah simbol yang sama dengan apa yang dilihat dan didengar oleh komunikan; pesan, gagasan, atau informasi tidak pernah keluar dari otak komunikator. Berdasarkan simbol-simbol tersebut, komunikan melakukan proses penciptaan pesan, gagasan atau informasi didalam otaknya. Pesan, gagasan, dan informasi yang diciptakan dalam otak komunikan ini adalah suatu yang baru milik komunikan itu sendiri—bukan pindahan atau kiriman dari komunikator. Secara sederhana proses komunikasi dapat diilustrasikan seperti gambar berikut.



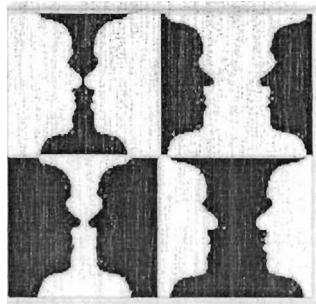
Proses Komunikasi Sederhana



Pada ilustrasi di atas tergambar empat tahap proses komunikasi sederhana. Pertama, komunikator menciptakan ide, gagasan, pesan atau informasi dalam sistem kognisinya (*intrapersonal communication*). Kedua, komunikator membuat simbol/ kode (berupa bunyi/ suara). Ketiga, komunikator menerima simbol/ kode (bunyi/ suara). Terakhir, komunikator menciptakan gagasan, ide, pesan atau informasi baru dalam sistem kognisinya.

Aspek yang sering dilupakan dalam sebuah kegiatan komunikasi adalah aspek penciptaan gagasan, pesan atau informasi baru oleh komunikator. Sebagian besar masyarakat awam beranggapan bahwa informasi, pesan dan gagasan yang ada di dalam otak si komunikator pindah ke dalam otak komunikan (pendengar). Pada kenyataannya, informasi, pesan atau gagasan yang ada di dalam otak pengirim informasi (komunikator) tidak pernah keluar dari otaknya; yang keluar hanya simbol atau kode berupa bunyi/ suara, gerak (mimik) atau tulisan. Simbol atau kode ini kemudian merambat melalui gelombang udara membentur gendang telinga atau retina mata atau alat persepsi lainnya milik si pendengar (komunikan).

Kita perlu menyadari bahwa pada saat pendengar atau komunikan mendengar atau melihat simbol atau kode yang dibuat oleh komunikator terjadi proses persepsi di dalam sistem otak pendengar. Persepsi adalah proses pemberian makna oleh penerima informasi/ pesan atau gagasan yang sifatnya spontan tanpa melalui proses pencernaan yang lebih jauh. Untuk lebih memahami tentang persepsi coba perhatikan ilustrasi pada halaman berikut.



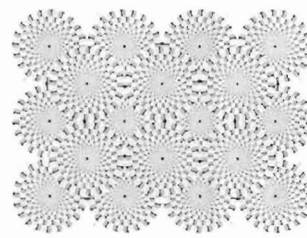
A



B



C

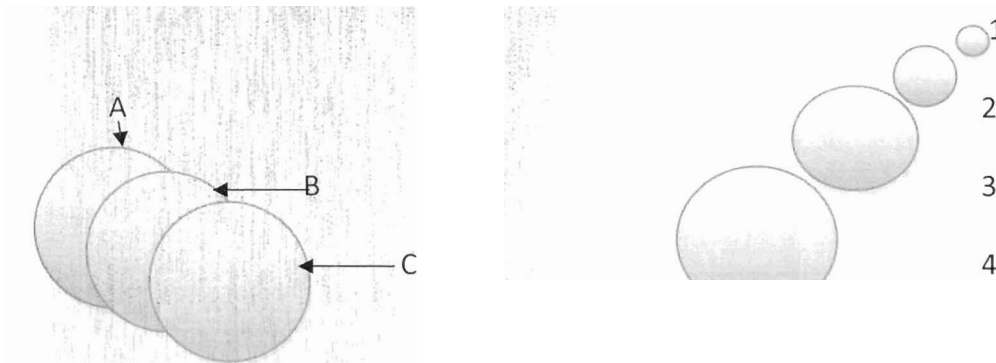


D

Pada saat melihat gambar A, sebagian orang akan melihat gambar vas bunga, sementara sebagian yang lainnya mengatakan bahwa ia melihat gambar dua wajah yang saling berhadapan. Begitu pula ketika melihat gambar C, sebagian orang mengatakan bahwa ia melihat gambar kepala seorang nenek tua berkerudung; sedangkan sebagian yang lain mengatakan bahwa mereka melihat kepala seorang anak gadis kecil dari samping. Kedua kelompok orang yang melaporkan penglihatannya itu benar, karena begitulah persepsi mereka. Persepsi terhadap gambar A dan C di atas ini disebut dengan persepsi bentuk.

Sekarang coba perhatikan gambar B dan D di atas. Setiap orang yang memperhatikan gambar tersebut melaporkan bahwa mereka sedang melihat ada gerakan berputar pada gambar tersebut. Pada kenyataannya gambar tersebut sama sekali tidak berputar. Penglihatan bahwa ada gerakan pada gambar tersebut pada dasarnya adalah persepsi, atau makna yang diberikan oleh otak orang yang melihatnya. Persepsi semacam ini disebut dengan persepsi gerak (*motion perception*).

Coba perhatikan lagi bola-bola berikut ini.



Semua orang yang melihat bola-bola diatas mengatakan bahwa bola A berada paling belakang; bola B berada diatara bola A dan C; sedangkan bola C berada paling depan. Semua orang yang melihat jejeran bola yang berada disamping kanan mengatakan bahwa bola satu berada paling belakang; bola 2 berada didepan bola 1; bola 3 berada dibelakang bola 4; sedangkan bola 4 berada paling depan. Pada jejeran bola-bola tersebut tidak ada yang berposisi depan dan belakang; semuanya berada diatas permukaan kerta datar yang sama. Pemberian makna (persepsi) depan-belakang terhadap bola-bola tersebut hanya karena ada bagian yang tertutup oleh bola lain dan ukuran bola yang berbeda.

Coba prhatikan bagaimana persepsi masyarakat terhadap perpustakaan dan pustakawan. Hampir semua orang yang mendengar kata perpustakaan dan pustakawan membangun persepsi bahwa pustakawan dan perpustakaan adalah suatu yang berkaitan dengan buku, majalah, katalog, nomor klasifikasi, berdebu, tidak menyenangkan, judes, dan sebagainya. Pada hal pustakawan sekarang sudah tidak begitu dominan lagi mengurus buku majalah, katalog, nomor DCC/ UDC/LC; perpustakaan sekarang telah mengemban misi akses informasi ketimbang pengendalian bibliografi. Pustakawan sekarang telah bergaul dengan tekhnologi informasi ketimbang laci katalog.

Oleh karena itu, dalam melakukan komunikasi dengan pengguna perpustakaan dan masyarakat pada umumnya, pustakawan harus memperhatikan apakah pendengar telah melakukan proses penciptaan informasi yang benar didalam sistem otak mereka. Pustakawan perlu melakukan konfirmasi, atau pengecekan ulang apakah pesan, gagasan dan informasi yang diciptakan oleh pendengar sesuai dengan apa yang kita inginkan. Perhatikan reaksi mereka terhadap apa yang disampaikan; berikan kesempatan mereka bertanya sepuas-puasnya. Perhatikan wajah mereka, karena wajah akan menampilkan "air muka" yang mencerminkan apa yang ada dan sedang berlangsung dalam otak mereka. Jangan biarkan mereka membangun persepsi sendiri yang barangkali tidak sesuai dengan yang kita inginkan.

Dalam sebuah kegiatan penyuluhan seorang pustakawan mengatakan sebagai berikut:

"Saudara-saudara, perpustakaan adalah gudangnya ilmu pengetahuan. Di perpustakaan tersedia ribuan, bahkan puluhan ribu buku, majalah surat kabar dan sumber informasi lainnya yang dapat dibaca dan dipinjam..."

Peserta yang tidak pernah datang ke perpustakaan membangun citra bahwa perpustakaan adalah tempat yang tidak menyenangkan, kotor, berdebu dan bau apek, sebagaimana halnya sebuah gudang. Dia memutuskan untuk tidak datang ke perpustakaan

Bandingkan dengan pustakawan yang lain:

"Ibu-Ibu dan Bapak-Bapak..., perpustakaan itu adalah sebuah taman yang penuh dengan karya intelektual tentang ilmu pengetahuan dan budaya manusia. Sambil menikmati hembusan angin sepoi-sepoi dari jendela-jendela perpustakaan, kita bisa menjelajah keseluruhan dunia melalui teknologi informasi yang tersedia di perpustakaan kita."

Peserta penyuluhan yang tidak pernah datang ke perpustakaan sekurang-kurangnya berencana datang ke perpustakaan untuk mencoba menjelajahi dunia melalui teknologi informasi.

Komunikasi yang berasal dari kata *commnicatus* mengandung makna *sharing* atau berbagai atau menjadi milik bersama. Dalam pengertian ini, komunikasi mengandung makna saling tukar menukar (*exchange*) pikiran, gagasan, pesan atau informasi. Proses komunikasi belum selesai bila belum terjadi tukar menukar informasi, pesan atau gagasan antara komunikator dengan komunikan. Proses komunikasi dinyatakan berhasil bila terjadi *sharing* pesan, gagasan atau informasi antara komunikan dan komunikator. Dengan demikian komunikasi dapat ddefinisikan sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih yang bertujuan berbagi gagasan, pikiran, pesan atau perasaan.

Berbagai definisi komunikasi telah dikemukakan oleh pakar kumunikasi sebagai penguatan dan pengayaan pemahaman terhadap hakikat komunikasi. Berelson dan Stainer, (1964) menjelaskan komunikasi sebagai sebuah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka dan lain-lain. Hovland, Janis & Kelley (1953) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak). Lasswell (1960) komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa? Dengan akibat apa atau hasil apa? (Who? Says what? In which channel? To whom? With what effect?). Barnlund (1964) menyatakan bahwa komunikasi timbul dari didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak

secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego. Komunikasi adalah suatu proses yang menghubungkan satu bagian dengan bagian lainnya dalam kehidupan (Ruesch, 1957). Komunikasi adalah seluruh prosedur melalui mana pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya. Weaver (1949) mendefinisikan komunikasi sebagai sebuah proses penyampaian kode (encoding) kepada satu atau lebih orang (communicant/s) sehingga dia atau mereka menciptakan (decoding) serangkaian informasi baru dalam sistem kognisi mereka.

JENIS KOMUNIKASI

Dari sisi peserta yang terlibat dalam sebuah proses komunikasi, komunikasi dapat dikelompokkan atas lima kategori: 1) Komunikasi Intrapersonal, 2) Komunikasi Interpersonal, 3) Komunikasi Kelompok, 4) Komunikasi Masa, dan 5) Komunikasi Organisasi. Komunikasi Intrapersonal adalah komunikasi yang berlangsung didalam diri seseorang. Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih. Komunikasi Kelompok adalah komunikasi yang berlangsung didalam sebuah kelompok manusia. Komunikasi Masa adalah komunikasi yang dilakukan oleh media masa seperti surat kabar, majalah, radio dan televisi. Sedangkan komunikasi organisasi adalah komunikasi yang berlangsung antara dua atau lebih organisasi.

Komunikasi Intrapersonal yang disebut juga dengan *selfcommunication* (komunikasi dengan diri sendiri) adalah sebuah proses komunikasi yang sangat penting dalam keberhasilan komunikasi jenis lain. Sebelum melakukan komunikasi dengan orang lain, seseorang selalu melakukan Komunikasi Interpersonal terlebih dahulu. Sebelum

menyampaikan sesuatu, ia melakukan perenungan untuk membangun gagasan, ide, pesan dan informasi yang akan disampaikan. Jika ingin berhasil berkomunikasi dengan orang lain, seseorang harus berhasil berkomunikasi dengan dirinya sendiri terlebih dahulu. Covey (2004) mengungkapkan "Find your voice and inspire others to find theirs" (temukan suara hatimu, dan inspirasikan orang lain menemukan suara hati mereka). Dengan demikian, Komunikasi Intrapersonal merupakan kunci keberhasilan komunikasi dengan orang lain.

Seorang penyuluh perpustakaan, umpamanay, ingin menyampaikan materi tentang pentingnya "literasi" dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Beberapa hari sebelum turun ke lapangan untuk melakukan presentasi didepan peserta, ia harus membaca, menyusun organisasi materi, membuat slide dan media lainnya, dan menulis makalah atau *handout*. Dalam proses ini, ia melakukan perenungan, berdialog dengan dirinya sendiri dan menuangkan hasil dialognya kedalam bentuk persiapan presentasi. Bahkan beberapa saat sebelum menyajikan materi, seorang penyuluh masih melakukan Komunikasi Intrapersonal dalam mengatur strategi presentasinya nanti. Dengan demikian, penyajian materi akan menjadi lebih baik bila, seorang penyuluh melakukan Komunikasi Intrapersonal secara sempurna sebelum tampil didepan peserta.

Komunikasi Intrapersonal melibatkan tiga proses: penginderaan (*sensation*), persepsi (*perception*), dan perhatian (*attention*). Penginderaan merupakan proses awal masuknya sinyal dari luar diri seseorang melalui alat penginderaan yang dikelompokkan oleh Aristoteles menjadi lima: sentuhan (*touch*), kecap (*taste*), penciuman (*smell*), penglihatan (*sight*), dan pendengaran (*hearing*). Karena jumlahnya lima, alat penginderaan ini sering disebut dengan

istilah Pancaidera. Alat ini yang berfungsi menerima semua sinyal simbol dari luar untuk dijadikan bahan proses Komunikasi Intrapersonal.

Ketika sinyal yang diinderakan tersebut masuk kedalam sistem kognisi, terjadi proses identifikasi, pengorganisasian, pemberian makna, penafsiran yang dikenal dengan proses persepsi. Proses ini bertujuan membentuk representasi mental melalui proses transformasi sinyal dari lingkungan luar kedalam bentuk yang terkode secara *neural* yang disebut proses transduksi. Hasil akhir dari proses ini adalah terbentuknya rangkaian pesan atau informasi baru dalam sistem kognisi seseorang.

Proses atensi (*attention*) merupakan proses kognisi terkait perhatian selektif terhadap sebuah aspek lingkungan yang pada saat yang sama mengabaikan aspek yang lain. Ada lima hal yang memicu terjadi pemusatan perhatian: menonjol, pembaharuan, perbedaan, relevansi, dan eksklusivitas. Sebuah objek akan menjadi perhatian apa bila ada hal yang menonjol dari objek tersebut, seperti warna, ukuran dan bentuk. Sebuah objek juga akan menjadi perhatian bila ada sesuatu yang baru, seperti cara menyajikan, ilustrasi, dan lain-lain. Sebuah objek juga akan diperhatikan bila objek tersebut berbeda dari yang lain, relevan dengan apa yang sedang berlangsung, dan bila tersendiri.

Dari uraian diatas, seorang penyuluh perpustakaan menyadari bahwa untuk menarik perhatian peserta ia harus membuat sajiannya menonjol, baru (*up-to-date*), berbeda dari yang biasanya, relevan dengan kebutuhan dan situasi, dan tersendiri. Peserta tidak akan memperhatikan apa yang disajikan oleh pustakawan bila sajian tersebut selalu tentang katalog, nomor klasifikasi, peminjaman buku, dan sebagainya, karena tidak ada yang menonjol, tidak ada yang baru, dan tidak relevan dengan kebutuhan peserta. Sebaliknya,

peserta akan mencurahkan perhatiannya bila penyajian menggunakan LCD, slide, video, musik, dengan materi yang relevan dengan kebutuhan peserta, dan cara menyajikan yang berbeda dari yang biasanya.

Komunikasi Iterpesonal, komunikasi yang berlangsung antara seseorang dengan orang lain, merupakan bentuk komunikasi yang paling sering ditemukan dalam kehidupan. Bukan hanya dalam kegiatan kantor, sekolah dan perpustakaan, dalam rumah tangga dan masyarakat secara umum aktivitas Komunikasi Interpersonal berlangsung setiap saat. Komunikasi antara guru dengan siswa, komunikasi antara orang tua dengan anak, komunikasi anantara suami dengan isteri dan sebagainya adalah contoh Komunikasi Interpersonal. Komunikasi Interpersonal melibatkan dua orang peserta atu lebih. Komunikasi ini merupakan proses yang digunakan untuk menyampaikan, gagasan, pikiran, pesan atau perasaan seseorang kepada orang lain.

Ada empat prinsip Komunikasi Interpersonal: *inescapable*, *irreversible*, *complicated*, dan *contextual*. *Inescapable* adalah prinsip dimana Komunikasi Interpersonal adalah suatu proses yang tak bisa dihindari. *Irreversible* adalah prinsip bahwa Komunikasi Interpersonal tidak bisa diulang karena sifatnya berlangsung searah dengan perjalan waktu. Sesuatu yang sudah diucapkan tidak pernah bisa ditarik kembali, walaupun ucapan tersebut sudah diperbaiki. *Complicated* adalah sebuah prinsip Komunikasi Interpersonal yang meyakini bahwa Komunikasi Interpersonal adalah sebuah proses yang rumit dan kompleks yang ditentukan oleh "anggapan hubungan antara komunikan dan komunikator". Ada enam anggapan hubungan anatar komunikato dan komunikan: 1) siapa Anda anggap diri Anda?; 2) siapa Anda anggap orang lain?; 3) siapa Anda anggap orang lain mengangap Anda?; 4) siapa

orang lain anggap dirinya?; 5) siapa Anda menurut anggapan orang lain?; dan 6) siapa orang lain menurut anggapan Anda. *Contextual* adalah sebuah prinsip bahwa Komunikasi Interpersonal berlangsung dalam konteks tertentu. Di sebuah restoran, seorang pengunjung mengatakan kepada temannya:

“Saya mau makan gulai ikan, Anda apa?,” tanyanya kepada temannya.

“Saya ayam,” jawab temannya spontan.

Orang yang berada disekitar tempat itu tidak ada yang mengetawakannya karena konteknya benar. Namun, kalau kalimat yang sama (“Saya ayam”) diucapkan di ruang perpustakaan setelah ditanya oleh temannya, “Anda apa?,” maka orang yang berada disekitar orang tersebut akan ketawa terbahak-bahak. “Ada ayam masuk perpustakaan”

Dari uraian dan ilustrasi diatas, ada dua hal yang perlu diperhatikan pustakawan pada saat melaku komunikasi dengan masyarakat pengguna perpustakaan. Pertama, pustakawan harus melibatkan sebanyak mungkin indera peserta pada saat melakukan proses komunikasi. Pada saat penyampaian materi penyuluhan, umpamanya, pustakawan tidak bisa menghandalkan hanya ceramah dengan menggunakan mikrofon penguat suara. Pustakawan perlu menggunakan media seperti slide *powerpoint*, video, musik dan lain-lain untuk melibatkan idera peserta selain mata. Kedua, pustakawan harus memperhatikan lima prinsip Komunikasi Interpersonal (*inescapable, irreversible, complicated, dan contextual. Inescapable*). Pustakawan harus menyadari bahwa Komunikasi Interpersonal merupakan aktivitas yang tidak terhindarkan oleh pustakawan, sehingga pustakawan harus memiliki ketrampilan berkomunikasi secara interpersonal. Pustakawan harus berkomunikasi dengan penuh kehati-hatian, karena apa yang diucapkan oleh pustakawan tidak dapat ditarik kembali. Pustakawan harus menyadari siapa dirinya, siapa peserta penyuluhan, siapa diri

pustakawan dimata peserta, dan siapa pula diri peserta penyuluhan menurut pandangan peserta dan pustakawan. Terakhir, pustakawan harus memperhatikan konteks ketika mereka melakukan Komunikasi Interpersonal dalam sebuah presentasi penyuluhan.

Ada tiga jenis Komunikasi Interpersonal: 1) Komunikasi Lisan (*Oral Communication*), 2) Komunikasi Tertulis (*Written Communication*), dan 3) Komunikasi Visual (*Visual Communication*). Komunikasi lisan biasanya dilakukan secara tatap muka (*face-to-face*) dalam bentuk dialog; kedua belah pihak yang berkomunikasi berada pada tempat dalam waktu yang sama. Namundemikian ada juga komunikasi lisan yang dilakukan dalam sebuah jarak, seperti komunikasi melalui telepon, pesawat *handy talky*, dan lain-lain. Berbeda dari komunikasi lisan, komunikasi tulisan pada umumnya dilakukan dalam jarak tempat dan waktu. Bentuk yang paling umum dari komunikasi jenis ini adalah surat-menyurat, baik surat konvensional yang menggunakan kertas, maupun surat elektronik (*e-mail*), *chatting* melalui Internet dan telepon selular. Sedangkan Komunikasi Visual adalah komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata, tapi menggunakan gambar dan gerak. Bentuk yang paling umum dikenal dari komunikasi visual adalah bahasa tubuh dan simbol atau rambu-rambu lalu lintas. Tidak ada kata-kata dan kalimat yang digunakan dalam komunikasi jenis ini.

Komunikasi Interpersonal berlangsung dalam empat konteks: 1) *psychological context*, 2) *relational context*, 3) *environmental context*, dan 4) *cultural context*. *Psychological Context* (Konteks Psikologis) adalah kondisi yang mendukung proses komunikasi yang terkait dengan orang dan sesuatu yang ada didalam diri orang tersebut. Konteks ini meliputi siapa diri Anda dan apa yang bawa kedalam sebuah interaksi, seperti kebutuhan Anda, keinginan

Anda, nilai yang Anda anut, keyakinan Anda, dan kepribadaian Anda. *Relational Context* terkait dengan hubungan Anda dengan mitra komunikasi dan rekasi Anda terhadap orang lain, mitra komunikasi. *Environmental Context* adalah konteks komunikasi yang berhubungan dengan *psyco-socia*—situasi lingkungan dimana Anda sedang melakukan komunikasi. Sedangkan *Cultural Context* adalah konteks komunikasi yang terkait dengan prilaku dan aturan-aturan budaya yang dipelajari yang mempengaruhi interaksi.

Ada tiga faktor yang mempengaruhi efektivitas dan efisiesi Komunikasi Interpersonal: 1) *Clarity of Message*, 2) *Communication Channel*, dan 3) *Rapport between Sender and Receiver*. *Clarity of Message* adalah faktor yang terkait dengan pesan yang disampaikan dalam sebuah proses komunikasi—apakah jelas, samar-samar, atau membingungkan. *Communication Channel* adalah faktor efektivitaas dan efisiensi proses komunikasi yang berhubungan dengan alat atau saluran yang digunakan, sperti pengeras suara (*sound system*), telepon, dan pesawat komunikasi lainnya. Sedangkan *Rapport between Sender and Receiver* adalah faktor yang terkait dengan kualitas hubungan antara pengirim pesan dengan penerima pesan. Pesan tidak akan sampai secara efektif bila terdapat hubugan ketidakpercayaan, persaingan tidak sehat dan sebagainya antara pengirim dan penerima pesan.

Komunikasi Kelompok (*group discussion* atau *team discussion*) adalah komunikasi yang dilakukan antara beberapa orang dalam kelompok atau team. Pada dasarnya Komunikasi Kelompok merupakan Komunikasi Interpersonal, namun komunikasi jenis ini biasanya dilakukan diatara kelompok kecil yang setiap kelompok terdiri dari 3 sampai 7 orang. Komunikasi kelompok bisa berlangsung antara anggota dalam kelompok atau antara

satu kelompok dengan kelompok lainnya. Bentuk yang paling umum dari diskusi kelompok adalah rapat, diskusi kelompok siswa dan mahasiswa, dan diskusi kelompok sejawat. Dalam dunia kepastakawanan, diskusi jenis ini sering dilakukan dalam forum kelompok pustakawan dan sejenisnya.

Dalam diskusi kelompok, prinsip yang paling penting difahami adalah “utamakan mendengar”, baru minta didengar. Covey (1989) menekan bahwa jika kita ingin dimengerti, mengertilah terlebih dahulu. Fahami orang lain terlebih dahulu baru minta difahami. Hal ini mengandung makna bahwa dalam sebuah Komunikasi Kelompok, kita dituntut untuk terlebih dahulu mendengar baru kemudian minta didengar. Mendengar dalam hal ini bukan sekadar mendengar suara, tapi benar-benar memperhatikan apa yang disampaikan lawan komunikasi. Mendengar dalam hal ini tidak hanya mendengar kata-kata dan kaimat-kalimat, tapi dengan juga nada dan irama (aspek supra segmental) bahasa lawan mitra komunikasi. Bukan bermaksud menyetujui apa yang dikatakan mitra komunikasi, kita perlu mengulang atau mengutip apa yang dikatakan oleh mitra komunikasi kita.

Setelah Anda benar-benar memahami apa yang disampaikan oleh mitra komunikasi Anda, baru mulai menyampaikan gagasan, pesan dan pemikiran seiring dengan apa yang disampaikan oleh mitra komunikasi. Anda harus benar-benar yakin anggota kelompok memahami apa yang Anda sampaikan. Untuk itu, biasakan memberi kesempatan kepada mitra komunikasi untuk memberikan balikan dalam bentuk bertanya atau memberi tanggapan terhadap pesan atau gagasan yang Anda sampaikan. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang berlangsung dua arah. Berikan perhatian khusus kepada anggota kelompok (mitra komunikasi) yang tidak memperhatikan (yang melamun, birbicara dengan

yang lain, atau mengerjakan pekerjaan lain) pada saat Anda menyampaikan gagasan dan pesan komunikasi.

Ada empat faktor yang mempengaruhi keefektifan kelompok menurut Jalaluddin Rakhmat (1994): 1) Ukuran Kelompok, 2) Jaringan Komunikasi, 3) Kohesi Kelompok, dan 4) Kepemimpinan. Ukuran kelompok memang mempengaruhi efektivitas komunikasi kelompok, namun bukan berarti semakin besar atau semakin kecil jumlah anggota kelompok komunikasi akan lebih efektif. Jumlah anggota kelompok yang terlalu besar (lebih dari tujuh orang) memang sering kurang efektif dibandingkan dengan jumlah anggota kelompok lima orang. Namun jika jumlah anggota kelompok hanya terdiri dari dua atau tiga orang komunikasi juga cenderung tidak efektif. Ukuran kelompok yang terlalu besar cenderung menggiring komunikasi kelompok ke arah yang tidak produktif, seperti 'debat kusir', 'ngaur' 'rapek mancik', dan 'ngelantur'. Namun bila ukuran kelompok terlalu kecil, komunikasi sering miskin ide dan gagasan. Faktor jaringan adalah faktor yang terkait dengan hubungan personal dan formal antara anggota kelompok. Komunikasi akan cenderung efektif bila setiap anggota kelompok sudah saling mengenal secara baik. Kohesi adalah faktor keberhasilan komunikasi kelompok yang berhubungan dengan keharmonisan hubungan antara anggota kelompok. Sedangkan kepemimpinan adalah faktor efektivitas komunikasi kelompok yang terkait dengan kewibawaan dan kharisma seseorang yang mengarahkan, mengatur dan memimpin komunikasi kelompok. Sebuah komunikasi kelompok, seumpama rapat, akan cenderung berlangsung efektif jika moderator atau pimpinan rapat memiliki kemampuan atau ketrampilan memimpin sidang.

Untuk membangun Komunikasi Kelompok yang efektif kita perlu menggabungkan tiga element penting dalam komunikasi kelompok—*good manners + good attention + open-mindedness* (sikap yang baik + perhatian yang baik + keterbukaan hati). Kesopansantunan, pemilihan kata yang halus, dengan nada bicara yang bersahabat cenderung membuat komunikasi lebih lancar, ketimbang penggunaan kata yang kasar, dengan nada yang cenderung meninggi dan sikap bicara yang arogan. Kesantunan, keramahan dan kerendahan hati dalam konteks ini tidak identik dengan kepurak-purakan. Kondisi ini adakn lebih baik jika semua anggota kelompok mencurahkan perhatiannya seutuhnya kepada kegiatan komunikasi yang sedang berlangsung. Proses Komunikasi Kelompok akan melahirkan hasil yang lebih sempurna jika kedua kondisi tersebut dilengkapi dengan ketrbuakaan hati semua anggota kelompok. Setiap anggota kelompok bisa menerima kekurangan dirinya dan kelebihan orang lain; semua saling menyadari keterbatasan masing-masing; dan mereka meyakini bahwa kelemahan dirinya dapat diperkuat oleh anggota yang lain.

Jenis komunikasi terakhir yang dibahas dalam tulisan ini adalah komunikasi masa atau *mass communication*. Komunikasi ini adalah sebuah proses dimana sebuah lembaga media membuat dan menyebarkan pesan ke publik atau khalayak. Pada dasarnya komunikasi masa adalah komunikasi yang berlangsung melalui media masa, oleh lembaga media masa dan untuk masyarakat luas, bukan dari seorang ke seorang atau dari seorang ke banyak orang, atau dari lembaga media masa ke seseorang. Karakteristik dari komunikasi jenis ini adalah bahwa komunikasi berlangsung satu arah; pesan bersifat universal; sumber pesan bukan seseorang; ada proses seleksi/ editing; jangkauannya luas; memiliki segmen yang bersifat anomimus; komunikator melembaga; balikan (*feedback*) tertunda; dan ada pengaruh yang diharapkan.

SIMPULAN

Dari uraian dan bahasa diatas ada beberapa simpulan yang dapat disimpulkan sehubungan dengan penerpan prinsip komunikasi dalam profesi pustakawan. Pertama, pustakawan adalah sebuah profesi yang sangat banyak melibatkan kativitas komunikasi. Oleh karena itu, untuk dapat menjalan kan misi dalam rangkap mencapai tujuan perpustakaan, pustakawan harus memiliki ketrampilan komunikasi yang baik. Kedua, untuk meningkatkan efektivitas komunikasi secara umum, pustakawan perlu memhami hakikat manusia dan wawasan tentang manusia; pustakawan harus memahami psikologi. Ketiga, aspek yang sering dilupkan dalam komunikasi adalah adanya proses penciptaan informasi baru dengan proses persepsi dalam sistem otak komunikan. Oleh karena itu, dalam melakukan komunikasi dengan msyarakat atau pengguna perpustakaan, pustakawan harus meyakinkan pesan yang diciptakan dalam sistem otak pengguna perpustakaan tersebut sesuai dengan yang dikehendaki. Keempat, keberhasilan Komunikasi Interpersonal sangat ditentukan oleh efektivitas Komunikasi Intrapersonal. Oleh karena itu, sebelum melakukan Komunikasi Interpersonal, pustakawan harus melakukan prose komunikasi itrpersonal secara sempurna. Dan terakhir, untuk mengefektifkan komunikasi kelompok, pustakawan harus mengembangkan prinsip *good manners + good attention + open-mindedness* (sikap yang baik + perhatian yang baik + keterbukaan hati).

REFERENSI

- Barnlund, D. C. (1968). *Interpersonal Communication: Survey and Studies*. Boston: Houghton Mifflin
- Cover, Stephen (2004). *The Seven Habits of Highly Effective People: Restoring the Character Ethic*. New York: Simon & Schuster.
- Cover, Stephen (2004). *The 8th Habit: From Effectiveness to Greatness*.
- Jalaluddin Rakhmat (1994). *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lasswell, H.D. (1960). Approaches to Human Personality: William James and Sigmund Freud. *Psychoanalysis Review*, 47C:52-68.
- Ruesch, Jurgen. Principles of Human Communication. *Dialectica*. Volume 11, Issue 1-2, pages 154-166, June 1957
- Shannon, Claude E. & Warren Weaver (1949): *A Mathematical Model of Communication*. Urbana, IL: University of Illinois Press.
- Various Definitions of Communication and Controversy
<http://solocommunication.blogspot.com/2009/10/various-definitions-of-communication.html> diakses: 4 Maret 20123.
- Weaver, Warren (1949). 'Recent Contributions to the Mathematical Theory of Communication'. In Shannon & Weaver *op.cit*