



# KOMUNIKASI EFEKTIF PADA BAHASA TUBUH PUSTAKAWAN

Thoriq Tri Prabowo\*

**Pengutipan:** Prabowo, T. T. (2019). Komunikasi efektif pada bahasa tubuh pustakawan. *Khizanah al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 7(1), 01-11. DOI: 10.24252/kah.v7i1a1.

\*Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Email: [toriq.prabowo@uin-suka.ac.id](mailto:toriq.prabowo@uin-suka.ac.id)

(Submitted: 15-02-2019, Revised: 12-03-2019, Accepted: 19-04-2019)

**ABSTRAK:** Pentingnya komunikasi dengan pemustaka mengharuskan pustakawan menguasai elemen-elemen komunikasi, yang salah satunya adalah komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal menjadi salah satu indikator untuk mengukur penerimaan dalam proses komunikasi efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana penerimaan pemustaka dalam proses komunikasi dengan pustakawan STIKes Guna Bangsa Yogyakarta melalui bahasa tubuh yang diperlihatkan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh pemustaka perpustakaan STIKes Guna Bangsa Yogyakarta. Penarikan sampel menggunakan teknik purposif sehingga didapatkan 90 responden, yang diambil 30 responden dari masing-masing prodi (Ilmu Kebidanan, Ilmu Keperawatan dan Analisis Kesehatan). Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuisioner dengan indikator: intonasi suara, ekspresi wajah, kontak mata, gerakan mendekat, gerakan menyentuh, dan penampilan yang berjumlah 14 butir pernyataan. Analisis data menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap indikator mendapatkan nilai: intonasi suara 3.43 (sangat baik), ekspresi wajah 3.41 (sangat baik), kontak mata 3.13 (baik), gerakan mendekat 3.20 (baik), gerakan menyentuh 2.83 (baik), penampilan 3.12 (baik). Dari rincian tersebut diketahui bahwa penilaian pemustaka terhadap bahasa tubuh pustakawan sebagai isyarat penerimaan dalam proses komunikasi efektif di perpustakaan STIKes Guna Bangsa Yogyakarta masuk dalam katagori baik. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan *grand mean* dengan skor 3.19 (baik).

**Kata kunci:** Pustakawan; bahasa tubuh; komunikasi efektif

## ***EFFECTIVE COMMUNICATION THROUGHOUT LIBRARIAN BODY LANGUAGE***

**ABSTRACT:** The importance of proper communication requires librarians to mastering communication skills; one of them is nonverbal communication. That skill can be used to measure the effectiveness of communication. The study is aimed to evaluate the acceptance of STIKes Guna Bangsa's Library end-users with librarian's communication style by observing librarian's body language. Quantitative descriptive research was used as its research approach. The total of population was 90 respondents, in which 30 of them were selected as sampel. The data were gathered through questionnaires: voice intonation, face expression, eye contact, drew near, touch, and performance which is consist of 14 statements. To analyze the data, the researcher use mean and grand mean formula. The result of the research showed that voice intonation got 3.43 (excellent), face expression got 3.41 (excellent), eye contact got 3.13 (good), drew near got 3.20 (good), touch got 2.83 (good), and performance got 3.12 (good). From that facts, it could be concluded that the acceptance of the users with the librarian's communication style by observing the librarian's body language was good, proved by score of grand mean, 3.19.

**Keywords:** Librarian; body language; effective communication

## 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga non-profit yang menyediakan berbagai macam informasi untuk digunakan pembacanya secara gratis. Beberapa jenis perpustakaan menurut Sulistyono-Basuki (1991:42) di antaranya adalah: perpustakaan internasional, perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan swasta, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi. Meskipun dengan jenis yang bermacam-macam perpustakaan memiliki satu tujuan yang sama. Menurut Purwono (2013:140) tujuan utama dari perpustakaan adalah untuk menyediakan layanan akses informasi kepada pemustaka. Bisa dikatakan bahwa keberhasilan layanan menjadi tolok ukur dari keberhasilan perpustakaan.

Qalyubi (2007:255) menekankan bahwa keterampilan berkomunikasi pustakawan adalah kunci keberhasilan perpustakaan untuk memberikan layanan prima. Yaitu, sebuah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh pustakawan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga mencapai kepuasan. Keterampilan komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi verbal maupun nonverbal.

Komunikasi verbal disampaikan dengan secara lisan atau menggunakan media tulisan. Sedangkan komunikasi nonverbal lebih identik dengan penggunaan bahasa tubuh untuk mengisyaratkan sesuatu sebagai bentuk timbal balik (feedback) dari sang penerima pesan. Pustakawan harus mampu memahami kedua jenis komunikasi tersebut untuk memberikan layanan yang baik kepada pemustaka.

Adanya penerimaan yang baik dari pustakawan terhadap pertanyaan atau pernyataan pemustaka akan membuat pemustaka merasa dihargai. Menurut psikolog Nierenberg (2009:147) dijelaskan bahwa seseorang akan merasa senang dan dihargai jika lawan bicaranya menerima pendapat atau tindakan yang mereka lakukan. Dan sebaliknya seseorang akan merasa tidak nyaman berkomunikasi dengan seseorang yang tidak memiliki ketertarikan terhadap apa yang mereka komunikasikan. Dari pendapat tersebut bisa dipahami bahwa pustakawan perlu memahami dan menerima proses komunikasi dengan pemustaka untuk membangun suatu hubungan yang baik dengan harapan pemustaka dapat terpuaskan dengan layanan yang pustakawan berikan.

Perpustakaan STIKes Guna Bangsa sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi yang penting dalam mendukung tercapainya tri dharma perguruan tinggi. Perpustakaan STIKes Guna Bangsa memiliki visi "Menjadikan Perpustakaan STIKes Guna Bangsa Yogyakarta sebagai perpustakaan yang unggul dengan menyediakan sumber-sumber informasi dan layanan untuk memenuhi kebutuhan kegiatan proses belajar mengajar." Penting bagi pustakawan untuk memiliki keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal yang baik, agar mampu memberikan layanan prima bagi pemustaka sesuai dengan visi perpustakaan. Salah satu hal yang cukup ironis dan melatarbelakangi penelitian ini adalah adanya masukan dari pemustaka pada kotak saran perpustakaan terkait pelayanan yang pustakawan berikan. Kritikan itu dituliskan pada selembar kertas yang berisikan bahwa pustakawan dianggap kurang ramah dalam melayani pemustaka.

Perlu adanya upaya untuk mengetahui seberapa baik penerimaan pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Salah satu pendekatan yang bisa dilakukan untuk mengetahui penerimaan terhadap proses komunikasi adalah dengan melakukan penilaian terhadap bahasa tubuh (gesture) pustakawan. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi kepada pustakawan untuk lebih baik lagi dalam melayani sehingga pemustaka merasa dihargai dan nyaman untuk menggunakan fasilitas perpustakaan. Dengan demikian tujuan utama dari perpustakaan STIKes Guna Bangsa bisa tercapai.

## 2. KAJIAN TERDAHULU/TINJAUAN PUSTAKA

Beberapa penelitian tentang keterampilan komunikasi verbal maupun nonverbal pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Lebih spesifik lagi yang menjadi subyek dalam penelitian itu adalah pustakawan, serta membahas keterampilan komunikasi nonverbal yang dilihat dari bahasa tubuh pustakawan. Beberapa penelitian terdahulu tersebut antara lain. Penelitian yang dilakukan oleh Deni Mei Saputri (2012), menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan

signifikan antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip Perpustakaan Daerah (KAPD) Kota Yogyakarta. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil koefisien korelasi yang diperoleh adalah sebesar 0,722 dimana  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% yaitu  $r$  tabel sebesar 0,202. Untuk komunikasi efektif pustakawan di KAPD Kota Yogyakarta termasuk kategori baik terbukti dengan *Grand Mean* sebesar 3,018. Sedangkan untuk kepuasan pemustaka di KAPD Kota Yogyakarta termasuk kategori tinggi terbukti dengan *Grand Mean* sebesar 3,018. Nilai koefisien korelasi bernilai kuat yang berarti semakin baik komunikasi efektif pustakawan di KAPD Kota Yogyakarta maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka di KAPD Kota Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Saif Haromain Al-Fashli (2010) yang melihat lima nilai dalam iklim komunikasi seperti: dukungan, partisipasi pembuatan keputusan, kepercayaan, keyakinan, keandalan, keterbukaan, keterusterangan, dan tujuan kinerja tinggi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa iklim komunikasi berjalan kondusif. Kedekatan terjalin antara kepala perpustakaan dan bawahan, namun hubungan dengan staf pada level bawah masih kurang dekat. Hal tersebut dikarenakan kurangnya kesempatan bawahan untuk berkomunikasi kepada kepala perpustakaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yanti Setianti (2007), menggambarkan bagaimana bahasa tubuh digunakan sebagai salah satu media komunikasi (komunikasi nonverbal). Penelitian ini menunjukkan bahwa 80% komunikasi manusia dilakukan dengan komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal yang dilakukan sebagian besar menggunakan bahasa tubuh, suara dan artikulasi, pakaian. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal merupakan salah satu jenis komunikasi yang cukup penting.

Terdapat kesamaan dan perbedaan antara penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Salah satu persamaannya adalah obyek dari penelitiannya, yaitu komunikasi nonverbal. Tetapi dalam penelitian ini yang menjadi cukup unik dan menarik untuk dikaji adalah pembahasannya spesifik pada bahasa tubuh pustakawan dalam melayani pemustaka di perpustakaan, sehingga diharapkan dengan penerimaan pustakawan terhadap proses komunikasi efektif dengan pemustaka bisa meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

#### *Keterampilan Sosial*

Menurut Rashid (2010:70) keterampilan sosial adalah fungsi kognitif yang mencakup kemampuan verbal dan nonverbal serta berhubungan dengan kebiasaan dalam berinteraksi dengan orang lain. Keterampilan sosial tersebut meliputi keterampilan berkomunikasi, termasuk ekspresivitas, sensitivitas, dan kontrol. Ekspresivitas merujuk ke keterampilan dengan mana yang berkomunikasi atau mengirim pesan kepada orang lain. Sensitivitas mengacu pada keterampilan dengan mana yang menerima dan menafsirkan pesan komunikasi orang lain. Kontrol mengacu pada keterampilan dengan mana yang digunakan untuk mengatur dan mengelola proses komunikasi (Ozben, 2013:204). Salah satu keterampilan sosial yang penting untuk diketahui adalah keterampilan berkomunikasi.

#### *Komunikasi*

Menurut Mulyana (2008:3) komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan nonverbal. Komunikasi melibatkan dua orang atau lebih. Rahardiansah (2011:68) mengatakan bahwa komunikasi memiliki fungsi untuk memahami diri sendiri dan orang lain, memapankan hubungan yang bermakna, dan mengubah sikap dan perilaku. Sebagai lembaga layanan non-profit, manajemen perpustakaan harus dikelola dengan jalinan komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustakanya. Suksesnya komunikasi antara pustakawan dan pemustaka akan menentukan kesuksesan layanan perpustakaan yang bermuara pada kepuasan pemustaka. Adanya feedback dari pemustaka dalam berkomunikasi akan menjadi catatan penting bagi perpustakaan tersebut untuk lebih baik lagi dalam melayani pemustakanya.

Suatu lembaga berdiri karena untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi antara sumber daya manusia yang memiliki kepentingan dalam organisasi tersebut berdiri adalah salah satu komponen yang harus dimiliki untuk mencapai tujuan tersebut. Yildiz (2014:142) mengatakan bahwa komunikasi menjadi satu hal yang penting dalam rangka percepatan pencapaian tujuan

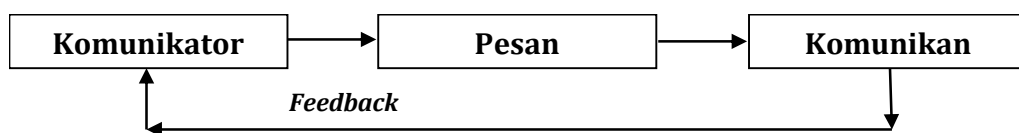
organisasi. Perlu ada komunikasi yang efektif dalam satu organisasi. Secara umum, komunikasi didefinisikan sebagai pertukaran pesan antara orang yang satu dengan yang lain melalui simbol-simbol, pikiran dan pengetahuan. Selain itu, komunikasi juga didefinisikan sebagai pengiriman informasi, berita antara orang ke komunitas, kelompok atau target tertentu melalui serangkaian proses.

Proses komunikasi untuk membentuk hubungan yang baik sangatlah penting. Komunikasi dalam satu organisasi menghubungkan orang yang satu dengan yang lain. Murniaty (2006:3) mengatakan bahwa keterampilan berkomunikasi dalam konteks pustakawan adalah kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi yang baik antara pustakawan dengan pengguna perpustakaan yang sering dipergunakan dalam kegiatan memberikan jasa pelayanan perpustakaan.

Komunikasi yang efektif tidak bisa berjalan satu arah saja, tetapi juga harus ada feedback yang baik. Murniaty (2006:6) mengungkapkan bahwa komunikasi yang bermutu harus terdiri dari:

1. Komunikator, komunikator memiliki tanggung jawab menyampaikan berbagai macam informasi yang ingin mereka sampaikan kepada komunikan dengan media tertentu sehingga pesan/informasi yang mereka maksudkan diterima dan dipahami sama dengan yang mereka harapkan.
2. Pesan, pesan mungkin saja berbentuk berbeda-beda, bisa dengan tulisan, suara, visual dan lainnya. yang terpenting dalam pesan ini adalah substansi atau makna dari pesan itu bisa disampaikan komunikator dengan jelas dan diterima komunikan sesuai dengan apa yang diharapkan komunikator. Untuk itu penyajian dan penyampaian pesan harus jelas dan komunikatif.
3. Komunikan, komunikan adalah penerima pesan/informasi. Dalam komunikasi efektif komunikan diharapkan tidak pasif dalam menerima informasi, melainkan turut aktif memberi feedback dalam menerima dan memahami informasi yang disampaikan komunikator.

Komunikasi yang ideal akan membentuk bagan seperti di bawah ini:



Gambar 1. Alur Komunikasi Efektif

Komunikasi dikatakan efektif apabila tujuan berkomunikasi dapat dicapai. Seperti yang disebutkan di landasan teori komunikasi, tujuan dari komunikasi adalah agar orang lain (komunikan) mendengarkan, memahami, menyetujui, bertindak dan akhirnya memberi umpan balik (feedback). Komunikasi efektif bertujuan agar komunikan dapat memahami pesan yang disampaikan oleh komunikator dan komunikan memberikan umpan balik yang sesuai dengan pesan. Umpan balik yang sesuai dengan pesan tidak selalu berupa persetujuan. Komunikan dapat saja memberikan umpan balik berupa ketidaksetujuan terhadap pesan, yang terpenting adalah dimengertinya pesan dengan benar oleh komunikan dan komunikator memperoleh umpan balik yang menandakan bahwa pesannya telah dimengerti oleh komunikan.

Komunikasi melibatkan banyak pihak di suatu organisasi, perpustakaan adalah salah satu lembaga yang memerlukan komunikasi efektif di antara sumber daya manusianya. Komunikasi efektif bisa diartikan jika komunikasi yang terjadi itu ada kesamaan antara kerangka berpikir dan pengalaman antara komunikator dengan komunikan. Jadi dengan kata lain komunikasi efektif akan dapat terjadi jika ada kesamaan kerangka berpikir dan bidang pengalaman antara pustakawan dengan pemustaka. Qalyubi mengatakan bahwa (2007:249) Kunci dari komunikasi efektif adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan untuk memuaskan keinginan

pemustaka. Karena dengan hal yang demikian pustakawan turut akan membangun loyalitas pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan.

Komunikasi efektif tidak selalu berjalan dengan sempurna, terkadang terjadi juga miskomunikasi antara pengirim pesan kepada penerima pesan. Menurut Yildiz (2014:146) yang bisa menghambat proses komunikasi efektif diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Berpikiran negatif, pikiran negatif akan membuat seseorang menyangkal pesan/informasi yang disampaikan oleh lawan bicaranya. Sebaliknya pesan tersebut bisa jadi diterjemahkan sebaliknya karena terpengaruh pikiran negatif tersebut.
2. Mencoba membaca pikiran, sebelum pesan disampaikan hendaknya komunikan tidak membaca pikiran atau menebak isi pikiran dari komunikator, karena hal tersebut akan cenderung mempengaruhi hasil penerjemahan pesan yang mengakibatkan gagalnya komunikasi efektif.
3. Personalisasi, membedakan lawan bicara sesuai dengan satu sudut pandang akan mengakibatkan pemaknaan yang subyektif.
4. Generalisasi, menganggap bahwa semua yang terjadi dalam diri juga terjadi pada orang lain akan mengakibatkan komunikasi tidak efektif, karena pengalaman masing-masing orang berbeda-beda.
5. Prasangka, prasangka hampir sama dengan membaca pikiran orang yang hasilnya bisa baik dan bisa buruk. Prasangka akan menimbulkan kecemasan yang berakibat pada penyampaian pesan secara parsial atau bahkan bukan pesan yang sebenarnya.
6. Tindakan emosional, dengan melakukan tindakan emosional lawan bicara cenderung akan merespon negatif, hal yang demikian jelas akan menghambat komunikasi efektif.

Kartini (2013:50) menyatakan bahwa dalam berkomunikasi tidak hanya tergantung pada kata-kata, tetapi juga bahasa tubuh. Dalam beberapa hal bahasa tubuh sangat komprehensif dalam berkomunikasi dibanding kata-kata. Bahasa tubuh dalam konteks pembicara dapat terdiri atas gerak tubuh, kontak mata, gerakan tangan, ekspresi wajah dan juga pakaian.

Bahasa tubuh pada dasarnya penyampaian pesan dengan menggunakan tubuh kita sendiri sebagai penyampai pesannya di luar mulut kita. Dalam berkomunikasi melalui bahasa tubuh, manusia menggunakan semua unsur komunikasi, kecuali ungkapan lisan. Sebagai bagian dari komunikasi nonverbal, fungsi-fungsi komunikasi nonverbal pun melekat pada fungsi bahasa tubuh. Bahasa tubuh seperti halnya bahasa verbal, sebagian besar diperoleh melalui hasil belajar sehingga terikat lingkungan kultur tempat pembelajaran itu dilakukan. Memang ada bahasa tubuh yang sifatnya naluriah seperti tersenyum dan menangis. Sejak manusia lahir kemampuan itu sudah dimiliki manusia. Namun, bahasa tubuh yang lain, seperti menggunakan isyarat tangan merupakan hasil kerja. Kita meniru apa yang dilakukan orang lain pada lingkungan sosial kita, sama halnya dengan saat kita pertama kali belajar bahasa verbal.

Bahkan ada yang menyatakan, apabila bahasa verbal bisa digunakan untuk berbohong, tidak begitu halnya dengan bahasa. Rona merah anak langsung muncul di wajah saat kita merasa malu. Oleh karena itu, ungkapan bahasa tubuh dipandang lebih jujur dibandingkan dengan bahasa verbal. Ini seperti yang diungkapkan psikolog ternama Sigmund Freud, "tak ada makhluk hidup yang bisa memegang rahasia. Apabila bibirnya membisu maka dia akan berbicara dengan menggunakan jarinya, penghianatan yang terus menetes dari setiap lobang pori-porinya."

#### *Bentuk-Bentuk Bahasa Tubuh*

Manusia bisa mengerti dan memahami maksud yang diisyaratkan seseorang tanpa harus mendengarnya dari kata-kata atau tulisan. Bagaimana kita bisa mengerti atau menangkap pesan yang dimaksudkan tanpa mendengar? Jawabannya adalah karena manusia bisa berkomunikasi tanpa kata-kata atau dengan tulisan. Pesan dan makna bisa disampaikan tanpa menggunakan kata-kata. Inilah yang disebut *body language* atau bahasa tubuh yaitu gerakan tubuh, ekspresi dan lain-lain yang membuat kita mengerti makna yang dimaksudkan orang lain. Bentuk dan tipe umum dari bahasa tubuh menurut Beliak dan Baker (1981) dalam Setianti (2007:15) ada tiga yaitu: kontak mata, ekspresi wajah, dan gerakan anggota tubuh.



### *Bahasa Tubuh yang Mengisyaratkan Penerimaan*

Nierenberg (2009:147-152) secara ringkas mengatakan beberapa bahasa tubuh yang cenderung mengisyaratkan sebuah penerimaan, antara lain posisi dan gerakan tangan, tindakan menyentuh, bergerak mendekat, dan posisi menghadap. Penjabaran dari setiap item tersebut adalah sebagai berikut:

#### a. Intonasi

Banyak komunikator yang tidak mempedulikan bagaimana bahasa tubuh atau intonasi mereka saat berkata-kata. Misalnya, apabila seseorang dalam berkomunikasi tangannya bergerak-gerak tidak beraturan sama sekali, maka seseorang yang diajak bicara akan cenderung mengabaikan gerakan tangannya. Dengan kata lain komunikator sudah menyalakan manfaat dari alat komunikasi tersebut. Sesuatu yang menarik bagi komunikator, akan disampaikan dengan intonasi yang khas. Maka, menjadi tantangan bagi pustakawan untuk menguasai terlebih dahulu dan mempraktikkan bahasa tubuh dan intonasi tersebut agar dapat tampil dengan maksimal.

Menggunakan bahasa tubuh dan intonasi pada saat pustakawan melakukan berbagai aktivitas, karena kegiatan perpustakaan hampir selalu berhadapan dengan manusia. Mulai dari menjalin kontak baru dengan seseorang, rapat, mendengarkan pertanyaan pemustaka, menjalin kerjasama, lobi, presentasi, pidato, dialog, sampai dengan turun langsung ke masyarakat. Semuanya perlu keterampilan berkomunikasi. Pengetahuan bahasa tubuh misalnya berguna saat kita berkenalan dengan kontak baru. Pustakawan akan bisa mengakselerasi proses perkenalan menjadi lebih cepat akrab, sekaligus mengetahui seberapa jauh pihak lain merasa nyaman berkomunikasi dengan kita. Pada saat beraktivitas pustakawan bisa memperkirakan kondisi pikiran pihak lain dengan cara memperhatikan bahasa nonverbalnya. Menggunakan intonasi untuk menunjukkan suatu poin pembicaraan sedemikian penting.

#### b. Ekspresi Wajah

Dalam berbicara di depan orang banyak termasuk di perpustakaan, ekspresi wajah sangat diperlukan untuk menentukan interaksi yang terjadi. Ekspresi wajah menunjukkan kondisi pikiran seseorang. Mengetahui ekspresi wajah akan berimplikasi pada pembentukan persepsi lawan bicara. Karena lawan bicara cenderung akan membaca makna apa yang kita sampaikan, apakah penolakan atau penerimaan pada saat komunikasi efektif. Mengatur ekspresi wajah untuk menyembunyikan sesuatu lebih mudah dilakukan ketimbang mengatur aspek lain dalam berkomunikasi nonverbal seperti intonasi suara misalnya.

Setianti (2007:17) mengatakan bahwa ekspresi wajah meliputi pengaruh raut wajah yang dipergunakan untuk berkomunikasi secara emosional atau bereaksi terhadap suatu pesan. Wajah setiap orang selalu menyatakan hati dan perasaannya. Wajah ibarat cermin dari pikiran, dan perasaan. Melalui wajah orang juga bisa membaca makna suatu pesan. Pernyataan wajah menandai masalah ketika: (1) ekspresi wajah tidak merupakan tanda perasaan (2) ekspresi wajah yang dinyatakan tidak seluruhnya/tidak secara total merupakan tanda pikiran dan perasaan. Dengan demikian penampilan wajah sangat tergantung pada orang yang menanggapi atau menafsirkannya. Ekspresi wajah dari budaya yang lain memandang berbeda.

Ekspresi wajah juga dapat kita lihat ketika kita memandang seseorang yang dianggap sebagai orang yang polos/lugu atau dianggap kejam/dingin. hal ini didasari oleh ada sebuah ekspresi wajah yang nampak pada orang yang bersangkutan tidak menunjukkan sebuah perubahan seperti yang dilakukan oleh orang lain ketika mendengar atau mengetahui suatu peristiwa baik kesedihan maupun kegembiraan, keanehan atau kelayakan.

#### c. Kontak Mata

Setianti (2007:16) mengatakan bahwa posisi menghadap ke arah lawan bicara adalah salah satu bentuk komunikasi nonverbal yang menunjukkan apresiasi dan fokus pada topik pembicaraan. Dalam hal ini kontak mata menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Yang menjadi perhatian dari lawan bicara adalah arah sorotan mata. Selain itu menghadap sambil berkontak mata kepada lawan bicara menunjukkan bahwa komunikasi tersebut cukup intim dan sukar dimasuki oleh pihak lain. Masing-masing orang yang terlibat dalam komunikasi

ini biasanya terbatas hanya pada dua orang saja, sehingga menunjukkan bahwa komunikasi ini benar-benar efektif.

d. Gerakan Mendekat

Bergerak mendekat adalah salah satu isyarat yang ditunjukkan seseorang kepada orang lain untuk menunjukkan bahwa seseorang ingin dirinya dekat dan diterima oleh orang lain. Gerakan mendekat juga menunjukkan antusiasme seseorang dengan topik pembicaraan yang akan memberi apresiasi kepada komunikator sehingga komunikasi berjalan lebih efektif (Nierenberg, 2009:152). Dengan melihat antusiasme tersebut seseorang harusnya menyadari bahwa komunikasinya menarik atau tidak untuk dilanjutkan. Karena sebagian orang tidak menyadari bahwa komunikasi terkadang cenderung mengabaikan proses komunikasi jika menurutnya komunikasi tersebut tidak menarik.

e. Gerakan Menyentuh

Tindakan menyentuh pada saat proses komunikasi tidak bisa disepelekan maknanya. Seseorang tidak akan menyentuh dengan mudah kepada siapa saja, kecuali dengan orang yang mereka anggap dekat, akrab dan mereka sukai (Nierenberg, 2009:151). Dalam penelitiannya Nierenberg mengungkapkan bahwa seseorang yang menggunakan sentuhan pada setiap proses komunikasinya adalah dengan tujuan untuk meyakinkan pesan yang mereka sampaikan. Proses ini sangat cocok dengan proses komunikasi efektif yang mementingkan aspek tersampainya pesan antara komunikator dan komunikan dengan jelas, ketimbang atribut-atribut yang lain.

Sentuhan juga mengindikasikan rasa aman dan nyaman. Dengan menyentuh seseorang dalam proses komunikasi akan membuat komunikan merasa nyaman dan tenang. Contoh pada saat kita berkomunikasi dengan orang yang sedang menangis karena masalahnya, maka dengan tindakan menyentuh di punggung sedikit demi sedikit akan membuatnya merasa tenang dan nyaman karena menganggap bahwa orang lain sedang memperhatikan dan peduli padanya.

Posisi tangan di dada menurut Nierenberg (2009:149) merupakan isyarat sebuah penerimaan pada proses komunikasi. Selain menunjukkan penerimaan, tangan yang diletakkan di dada menunjukkan sebuah simbol kesetiaan, kejujuran dan ketaatan. Nierenberg mengatakan bahwa isyarat tersebut dipraktekkan pada zaman Romawi kuno untuk menyambut seseorang dan diikuti dengan gerakan mengulurkan tangan. Sedang di Amerika Serikat digunakan sebagai isyarat penghormatan kepada bendera. Selain itu pada bidang seni drama dan pantomim digunakan sebagai isyarat bahwa seseorang tulus, jujur, dan terbuka. Dalam perspektif komunikasi efektif, tindakan tersebut bisa diawali dari posisi tangan di dada dan dilanjutkan dengan berjabat tangan.

f. Penampilan

Yang menjadi salah satu keberhasilan dalam berkomunikasi secara nonverbal adalah penampilan. Baik penampilan dalam artian kinerja maupun penampilan yang menyangkut masalah berpakaian, kebersihan, kerapian dan wewangian. Semua menjadi penting untuk diperhatikan oleh seorang komunikator agar tercapainya penerimaan pada proses komunikasi efektif.

Penampilan saat bekerja sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan pribadi, yaitu kemampuan petugas dalam memberikan waktu yang luang terhadap pelanggan dalam memberikan pelayanan. Indikator selanjutnya adalah ketepatan waktu, yaitu waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan, atau garansi, dan menanggapi keluhan. Selanjutnya adalah akurasi pelayanan yang berkaitan dengan realibilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan yang tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh, dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit dan bertanggung jawab.

Selain itu dalam berkomunikasi nonverbal perlu memperhatikan penggunaan indera penciuman. Dalam artikel ini yang dimaksud bau, bukan hanya bau wangi parfum, tetapi juga bau badan berpengaruh terhadap komunikasi. Bau badan tertentu juga mengkomunikasikan sesuatu. Pada masyarakat kita, misalnya bau kemenyan selalu identik dengan hal-hal yang menyeramkan.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah bahasa tubuh pustakawan STIKes Guna Bangsa Yogyakarta. Obyek penelitiannya adalah (sikap) penerimaan pustakawan dalam proses komunikasi terhadap pemustaka berdasarkan bahasa tubuh yang ditunjukkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka dari perpustakaan STIKes Guna Bangsa Yogyakarta, yaitu sivitas akademika STIKes Guna Bangsa Yogyakarta. Karena mayoritas pengunjung perpustakaan adalah mahasiswa maka penulis memutuskan yang akan menjadi sampel adalah mahasiswa. Jumlah sampel ditentukan 90 berdasarkan Sugiyono (2012:91) bahwa jumlah sampel ideal untuk sebuah penelitian adalah 30-500. Pengambilan sampel penulis putuskan untuk membaginya ke dalam tiga, karena terdapat tiga program studi, yaitu 30 responden untuk mahasiswa program studi kebidanan, 30 responden untuk mahasiswa program studi analis kesehatan, dan 30 responden untuk mahasiswa program studi ilmu keperawatan. Teknik sampling dilakukan secara purposif terhadap pemustaka yang datang, dengan alasan diasumsikan bahwa pemustaka yang sering berkunjung lebih mengetahui penerimaan pustakawan dalam proses komunikasi terhadap yang bersangkutan.

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung. Peneliti terjun langsung ke lapangan dan mengamati dan mewawancarai secara tidak terstruktur serta menggunakan angket/kuisisioner untuk memperdalam hasil penelitian. Instrumen penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang dibuat dari penjabaran variabel, indikator sehingga menjadi butir-butir pertanyaan. Kuisisioner diadopsi dari penelitian sejenis yang berjudul: "Komunikasi Verbal - Nonverbal Fatis dan Komunikasi Efektif: Studi Korelasi tentang Penggunaan Komunikasi Verbal dan Nonverbal yang bersifat Fatis dalam Penciptaan Komunikasi Efektif antara Dosen dan Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP USU" oleh Eka Safitri Nasution (2009). Kuisisioner diadopsi dengan memfokuskan pada indikator komunikasi nonverbal saja sesuai dengan judul. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif karena hanya menggunakan satu variabel, dengan model data interval rasio. Rumus statistik yang digunakan menganalisis data menggunakan rumus mean. Kesimpulan penelitian akan diketahui dari membandingkan jumlah dari hasil analisis data dari sampel dengan jumlah dari total data ideal.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil perhitungan menggunakan rumus mean pada masing-masing item pertanyaan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Perhitungan Mean per Butir Pertanyaan

No.	Item Pertanyaan	Mean	Keterangan (Persepsi responden)
1.	Kelembutan intonasi suara pustakawan ketika berkomunikasi	3.47	Sangat Baik
2.	Kesopanan intonasi suara pustakawan ketika berkomunikasi	3.40	Sangat Baik
3.	Ekspresi wajah pustakawan yang ramah saat berinteraksi dengan pemustaka	3.50	Sangat Baik
4.	Responsivitas pustakawan saat berinteraksi dengan pemustaka	3.33	Sangat Baik
5.	Kontak mata pustakawan saat berinteraksi dengan pemustaka	3.13	Baik
6.	Gerak tubuh pustakawan saat berinteraksi dengan pemustaka	3.50	Sangat Baik
7.	Kedekatan jarak antara pustakawan dan pemustaka ketika berkomunikasi	2.90	Baik
8.	Sentuhan fisik pustakawan kepada pemustaka ketika berkomunikasi	2.83	Baik



9.	Kerapihan pakaian pustakawan ketika memberikan layanan	3.17	Baik
10.	Komitmen pustakawan terhadap ketepatan waktu pada layanan perpustakaan	3.40	Sangat Baik
11.	Wewangian/parfum yang dikenakan pustakawan ketika memberikan layanan	2.80	Baik

Setelah mengetahui mean dari masing-masing item pertanyaan, maka perhitungan selanjutnya adalah mean pada masing-masing subvariabel. Adapun hasil isian kuesioner tersebut apabila diklasifikasikan per subvariabel, maka akan menjadi sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Perhitungan Mean per Subvariabel Penelitian

No.	Indikator	Nomor kuesioner	Mean	Keterangan
1.	Intonasi Suara	1 – 2	3.43	Sangat Baik
2.	Ekspresi Wajah	3 – 4	3.41	Sangat Baik
3.	Kontak Mata	5	3.13	Baik
4.	Gerakan Mendekat	6 – 7	3.20	Baik
5.	Gerakan Menyentuh	8	2.83	Baik
6.	Penampilan	9 – 11	3.12	Baik

Dari tabel di atas diketahui bahwa indikator intonasi suara mendapatkan skor 3,43 atau dengan kata lain dianggap sangat baik oleh responden. Indikator ekspresi wajah mendapatkan skor 3.41 atau dengan kata lain dianggap sangat baik oleh responden. Indikator kontak mata mendapatkan skor 3.13 atau dengan kata lain dianggap baik oleh responden. Indikator gerakan mendekat mendapatkan skor 3.20 atau dengan kata lain dianggap baik oleh responden. Indikator gerakan menyentuh mendapatkan skor 2.83 atau dengan kata lain dianggap baik oleh responden. Indikator penampilan mendapatkan skor 3.12 atau dengan kata lain dianggap baik oleh responden. Artinya, penilaian pemustaka terhadap bahasa tubuh pustakawan sebagai isyarat penerimaan komunikasi efektif adalah 3.19 atau dengan kata lain dianggap baik oleh pemustaka, ditunjukkan dari hasil grand mean.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data bisa disimpulkan bahwa penilaian pemustaka terhadap bahasa tubuh pustakawan sebagai isyarat penerimaan dalam proses komunikasi efektif di perpustakaan STIKes Guna Bangsa Yogyakarta masuk dalam katagori baik. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan grand mean dengan skor (3.19). Akan tetapi, berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa wewangian/parfum yang dikenakan pustakawan ketika dalam memberikan layanan perlu ditingkatkan, karena memperoleh skor rata-rata yang terendah (2.8). Adapun penyebab mengenai rendahnya skor pada aspek tersebut perlu dikaji pada penelitian yang lebih lanjut.

Apabila melihat ke teori, bau yang dimaksud tentu tidak hanya bau yang sifatnya tidak menyenangkan akan tetapi sangat mungkin bau yang dimaksud adalah bau yang merepresentasikan pesan yang ingin disampaikan pustakawan. Pustakawan yang memang selalu memberikan pelayanan dapat melakukan studi banding ke beberapa institusi yang juga memberikan pelayanan seperti bank, kantor konsultan, dan lainnya. Dengan melakukan studi perbandingan tersebut maka pustakawan akan mendapatkan gambaran mengenai bau yang mampu merepresentasikan apa yang ingin pustakawan sampaikan.

Selain itu, penulis juga memberi rekomendasi kepada pustakawan, untuk melakukan survei wewangian seperti apa yang diinginkan pemustaka. Hasil dari survei tersebut kemudian dapat dijadikan pertimbangan untuk pengadaan wewangian ke dalam ruangan perpustakaan, yaitu baik parfum yang akan pustakawan kenakan maupun wewangian yang berasal dari pengharum ruangan, dengan melakukan hal tersebut maka diharapkan proses komunikasi akan lebih efektif dan pemustaka pun puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Fashli, S. H. (2010). "Iklim Komunikasi Organisasi di Perpustakaan Universitas Indonesia". dalam Skripsi. Depok: Fakultas Ilmu Budaya UI.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Katrini, Y. E. (2013). "Keterampilan Berbicara dan Kekuatan Bahasa dalam Pengajaran di Perguruan Tinggi" *Jurnal FKIP Universitas Tidar Magelang*, 39(2).
- Mediana, E. (2008). "Komunikasi Efektif", dalam Makalah, Pusat Pengembangan Bahan Ajar. Yogyakarta: Universitas Mercu Buana.
- Mulyana, D. (2008). *Komunikasi Efektif: Suatu Pendekatan Lintasbudaya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Murniaty. (2006). *Membangun Image Pustakawan Melalui Keterampilan Berkomunikasi*. Medan: Perpustakaan dan Sistem Informasi USU.
- Murniaty. (2006). *Proses Komunikasi di Perpustakaan*. Medan: Perpustakaan dan Sistem Informasi USU.
- Nasution, E. S. (2009). "Komunikasi Verbal - Nonverbal Fatis dan Komunikasi Efektif: Studi Korelasi tentang Penggunaan Komunikasi Verbal dan Nonverbal yang bersifat Fatis dalam Penciptaan Komunikasi Efektif antara Dosen dan Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISIP USU". Skripsi. Medan: FISIP Universitas Sumatera Utara.
- Nierenberg, G. I. dan Calero, H. H. (2009). *Membaca Pikiran Orang Seperti Membaca Buku*. Yogyakarta: Think.
- Ozben, S. (2013). "Social Skills, Life Satisfaction, and Loneliness in Turkish University Students". *Society for Personality Research*, 4(2).
- Purwono. (2013). *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Qalyubi, S., dkk. (2007). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga.
- Rashid, T. (2010) "Development of Social Skills among Children at Elementary Level". *Bulletin of Education and Research*. June 2010, 32(1).
- Rahardiansah, T. (2011). *Perilaku Manusia dalam Perspektif Struktural, Sosial dan Kultural*. Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti.
- Saputri, D. M. (2012). "Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta". dalam Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga.
- Simamora, B. (2008). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulisyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yildiz, A. K. (2014). "Effective Communication Skills to Manage the Library: Relations Between Managers and Librarians". *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*, 2.