



p-ISSN 2808-1641 | e-ISSN 2808-151X

Submitted date : 23 Januari 2025

Revised date : 29 Juni 2025

Accepted date: 15 Juli 2025

Alamat Korespondensi:

Universitas Islam Negeri Raden
Intan Lampung , Jl. Letkol H.
Endro Suratmin, Sukarame,
Bandar Lampung
Tlp. 081278040620 Email:
bisrimustofa@radenintan.ac.id

Desain Komunikasi Dalam Ilmu Perpustakaan Dari Perspektif Teoritis

Muhamad Bisri Mustofa¹, Muhamad Khadavi Febrian², Siti Wuryan³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi desain komunikasi dalam perpustakaan dari perspektif teoritis. Fokusnya pada bagaimana teori komunikasi dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi di perpustakaan. Pendekatan yang dipakai *literature review*, penelitian ini menganalisis elemen-elemen penting dalam desain komunikasi, seperti komunikator, pesan, saluran, penerima, dan umpan balik. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan pencarian berbasis *website* di Scopus, Google Scholar, Garba Rujukan Digital (Garuda), DOAJ, dan EBSCOHost. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan memiliki peran sentral sebagai komunikator utama, sementara pesan dan saluran komunikasi perlu dirancang sesuai dengan kebutuhan pemustaka untuk memastikan keberhasilan penyampaian informasi. Teori komunikasi seperti model Shannon-Weaver, paradigma Lasswell, dan teori media *richness* terbukti relevan untuk memahami dan meningkatkan proses komunikasi di perpustakaan. Selain itu, teknologi informasi seperti media sosial dan *email* perpustakaan, telah menjadi alat penting dalam mendukung desain komunikasi modern. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan pustakawan dalam keterampilan komunikasi dan penerapan strategi berbasis teori untuk menciptakan komunikasi yang lebih inklusif dan efektif. Dengan menawarkan kerangka konseptual yang kuat, studi ini berkontribusi pada pengembangan desain komunikasi perpustakaan di era digital.

Kata kunci: desain komunikasi, perpustakaan, teori komunikasi

ABSTRACT

Communication Design in Library Science from a Theoretical Perspective. This research explores communication design in libraries from a theoretical perspective. It focuses on how communication theory can improve library communication effectiveness. Using a literature review approach, this research analyzes important elements in communication design, such as communicator, message, channel, receiver, and feedback. Data collection was done by conducting web-

based searches on Scopus, Google Scholar, Garba Rujukan Digital (Garuda), DOAJ, and EBSCOHost. The results show that librarians have a central role as the main communicator, while messages and communication channels need to be designed according to the needs of the users to ensure the successful delivery of information. Communication theories such as the Shannon-Weaver model, Lasswell's paradigm, and media richness theory prove relevant to understanding and improving the communication process in libraries. In addition, information technologies such as social media and library email, have become important tools in supporting modern communication design. This research recommends training librarians in communication skills and implementing theory-based strategies to create more inclusive and effective communication. By offering a strong conceptual framework, this study contributes to the development of library communication design in the digital age.

Keywords: communication design, library, communication theory

A. Pendahuluan

Perpustakaan menjadi institusi penting yang menyimpan, mengelola, serta menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Seiring berjalannya waktu, fungsi perpustakaan mengalami perkembangan, pada awalnya hanya sekadar menyediakan informasi bertambah menjadi ruang inklusif sosial dan kolaborasi ilmiah. Menurut Risma Firda Diana et al. (2022), fungsi penting perpustakaan umum terletak pada kemampuannya dalam menyediakan akses terhadap pengetahuan serta menciptakan lingkungan sosial yang mendukung pertukaran gagasan. Fungsi tersebut tidak akan berjalan tanpa adanya komunikasi yang terjalin, antara satu orang dengan orang lain, atau satu orang dengan sekelompok orang. Di perpustakaan, komunikasi yang sering terjadi ialah antara pemustaka dengan pustakawan. Menurut Nurcahyadi (2022), kegiatan komunikasi menjadi keharusan yang berkaitan dengan layanan di perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dari adanya kontak atau hubungan baik secara langsung maupun tidak langsung antara pemustaka dan pustakawan, adanya pesan yang disampaikan dan diterima, serta efek yang terjadi dari pesan tersebut merupakan salah satu bentuk kegiatan komunikasi di perpustakaan.

Komunikasi dalam bahasa Inggris disebut *communication*, berasal dari bahasa Latin *communicatus* mempunyai makna berbagi. Dalam komunikasi terjadi proses pertukaran ide atau

gagasan (Sari et al., 2020). Tidak hanya tukar pendapat tetapi mencakup hal yang lebih luas, artinya suatu proses penyampaian pesan dimana seseorang atau lembaga berusaha mengubah pendapat atau perilaku penerima pesan atau penerima informasi (Caropeboka, 2017). Konteks komunikasi di perpustakaan adalah bagaimana suatu desain komunikasi menjadi elemen kunci dari informasi yang disampaikan ke pemustaka secara efektif, baik dengan media fisik maupun digital. Menurut Daryono, komunikasi dalam konteks perpustakaan ialah suatu kebutuhan, karena perpustakaan memiliki hubungan dengan informasi yang dimanfaatkan oleh masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan informasinya. Jadi komunikasi perpustakaan adalah sebuah interaksi antara pemustaka dan pustakawan yang mendapatkan hasil informasi, dan informasi perpustakaan sering terjadi di layanan sirkulasi, karena disitulah terdapat banyak tanya jawab antara pemustaka dengan pustakawan (Ismaya et al., 2021).

Desain komunikasi yang terjadi di perpustakaan melibatkan beberapa aspek, salah satunya ialah penggunaan teknologi informasi dan media yang interaktif untuk mempermudah akses informasi. Komunikasi yang efektif di dalam dan luar organisasi diperlukan untuk memastikan tercapainya tujuan perpustakaan sebagai penyedia informasi dan katalisator. Komunikasi yang efektif di perpustakaan sangat diperlukan karena perpustakaan sebagai pusat informasi yang menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka yang semakin kompleks. Menurut Audy & Rohman (2024), adanya keterbukaan, komunikasi, rasa saling percaya antar anggota, dan menghargai kontribusi setiap pihak merupakan kunci dalam melakukan komunikasi efektif.

Komunikasi di perpustakaan saat ini tidak lagi proses pertukaran informasi yang searah, melainkan sebuah dialog yang kompleks dan beragam, serta melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pustakawan, peneliti, mahasiswa, anggota masyarakat, dan platform digital. Oleh karena itu, para peneliti menyimpulkan bahwa keterampilan komunikasi diperlukan untuk pustakawan modern (Afkhani et al., 2019). Muncul paradigma baru dalam komunikasi perpustakaan, saat ini perpustakaan dituntut untuk ikut serta menggunakan teknologi. Namun, desain komunikasi yang optimal tidak hanya mengandalkan teknologi semata, tetapi juga memperhatikan aspek-aspek psikologis dan sosial. Sehingga poin-poin tersebut menjadi elemen penting untuk berkomunikasi di dalam perpustakaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi desain

komunikasi dalam ilmu perpustakaan dari perspektif teoritis. Fokus penelitian pada bagaimana teori-teori komunikasi dapat diterapkan untuk meningkatkan proses komunikasi di perpustakaan, baik dalam konteks internal organisasi maupun dalam hubungan dengan komunitas eksternal. Melalui pendekatan *literature review*, penelitian ini berupaya menyusun kerangka konseptual yang dapat digunakan untuk mengembangkan desain komunikasi yang lebih efektif di perpustakaan. Eksplorasi teoritis tidak hanya menggambarkan kondisi saat ini, namun juga memberikan wawasan yang dapat menginformasikan perkembangan masa depan dibidang ilmu perpustakaan, desain komunikasi, dan penyampaian layanan informasi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi pustakawan dan pengelola perpustakaan dalam merancang strategi komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna di era digital. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori komunikasi dalam konteks perpustakaan tetapi juga menawarkan panduan praktis bagi pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Perspektif teoritis yang disajikan diharapkan dapat memicu diskusi lebih lanjut tentang peran komunikasi dalam mendukung transformasi perpustakaan modern.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode *study literature review*. Studi ini bertujuan menganalisis teori-teori komunikasi yang relevan dalam desain komunikasi di perpustakaan. Metode ini memungkinkan penulis untuk menggali informasi dari sumber-sumber yang terpercaya, yaitu sumber-sumber seperti jurnal ilmiah, buku, artikel konferensi, serta laporan-laporan penelitian sebelumnya. Penulis merancang penelitian ini sebagai studi eksploratif berbasis literatur. Tujuannya untuk mengidentifikasi teori komunikasi tentang desain komunikasi yang ada di perpustakaan dan melihat integrasi antara teori dan praktik untuk menghasilkan kerangka konseptual yang komprehensif. Pengumpulan data dilakukan melalui pencarian basis data ilmiah seperti Scopus, Google Scholar, Garba Rujukan Digital (Garuda), DOAJ, dan EBSCOHost dengan menggunakan kata kunci seperti desain komunikasi, komunikasi secara umum, perpustakaan, dan interaksi komunikasi di perpustakaan. Pengambilan data didasarkan pada tahun terbit, yaitu selama lima tahun terakhir

sebagai sumber data utama, guna menjaga relevansi dan kualitas sumber data.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Elemen-Elemen Desain Komunikasi di Perpustakaan

Desain komunikasi dalam konteks ilmu perpustakaan dapat dipahami sebagai suatu pendekatan yang sistematis untuk mengatur dan memfasilitasi komunikasi yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka. Hal itu bertujuan untuk mencapai pemahaman yang jelas, efektif, dan efisien. Elemen-elemen dalam desain komunikasi ini mencakup komunikator, pesan, saluran, penerima, dan umpan balik. Elemen desain komunikasi memungkinkan penyampaian informasi yang baik dalam bentuk verbal maupun nonverbal.

Pustakawan adalah komunikator utama, berkomunikasi dengan pemustaka melibatkan interaksi sosial yang kompleks, baik verbal maupun nonverbal (Kurniawati, 2022). Kemampuan komunikasi yang dimiliki pustakawan merupakan faktor utama dalam mengembangkan hubungan yang positif. Selain itu, kemampuan mendengarkan dengan baik, memiliki sifat yang menyenangkan, dapat menggabungkan komunikasi verbal dan nonverbal saat memberikan layanan ke pemustaka juga memiliki peran penting (Mustofa et al., 2024). Setidaknya, pustakawan juga memiliki respon yang cepat dalam berkomunikasi, terutama jika pengguna membutuhkan informasi tentang layanan perpustakaan (Wuryan et al., 2023). Seluruh hal tersebut penting untuk membangun hubungan yang efektif dengan pemustaka, baik melalui dialog langsung maupun melalui media daring seperti *email* atau media sosial.

Elemen selanjutnya ialah pesan. Dalam desain komunikasi perpustakaan, pesan yang disampaikan haruslah jelas, terstruktur, dan mudah dimengerti oleh pemustaka. Pesan yang disampaikan dalam desain komunikasi perpustakaan melibatkan informasi yang dikemas dalam berbagai format, seperti katalog digital, buku cetak, atau buku panduan penggunaan perpustakaan. Pustakawan dapat menyampaikan pesan yang berupa informasi ilmu pengetahuan, seperti ketersediaan bahan pustaka, *open access journal*, dan sebagainya. Dalam penyampaian pesan terdapat juga media yang digunakan untuk menyampaikan informasi. Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi dimaksud berupa bahan perpustakaan baik yang berbentuk cetak maupun elektronik (Kurniawati, 2022). Penyampaian

pesan kepada pemustaka harus jelas agar tidak menimbulkan salah persepsi atau salah paham di kalangan pemustaka.

Ada pemberi pesan, maka ada pula yang menerima pesan. Jika yang memberikan pesan adalah pustakawan, maka yang menjadi penerima pesan adalah pemustaka. Pesan adalah inti dari komunikasi, oleh sebab itu, pemustaka memiliki peran aktif dalam menentukan keberhasilan desain komunikasi di perpustakaan. Menurut Miller (1966), komunikasi pada dasarnya merupakan penyampaian pesan yang disengaja dari sumber terhadap penerima dengan tujuan mempengaruhi tingkah laku pihak penerima. Desain pesan harus mempertimbangkan audiens, tujuan komunikasi, dan konteks situasi. Penggunaan simbol atau gambar yang mendukung pesan juga penting, seperti menggunakan ikon buku untuk menunjukkan area koleksi, atau gambar komputer untuk menunjukkan akses internet. Pengiriman pesan dapat dilakukan melalui saluran komunikasi yang terdapat di perpustakaan.

Saluran komunikasi meliputi media fisik dan digital. Saluran ini berfungsi sebagai perantara antara pustakawan dan pemustaka untuk menyampaikan informasi. Dalam perpustakaan, saluran komunikasi sangat bervariasi, mulai dari komunikasi langsung antar pustakawan dengan pengunjung, pengumuman melalui papan atau poster, hingga penggunaan teknologi seperti *email* atau aplikasi berbasis *website*. Menurut Kurniawati (2022), saluran digunakan untuk berkomunikasi dengan berbagai orang secara formal maupun nonformal, secara tatap muka (*face to face communication*) ataupun bermedia (*mediated communication*). Sebagai contoh, pengumuman yang memanfaatkan media sosial atau *website* perpustakaan mungkin lebih efektif dalam menjangkau audiens muda, sementara penggunaan papan pengumuman tradisional lebih tepat untuk audiens yang lebih tua atau mereka yang mengunjungi ruang fisik perpustakaan (Saputra Efan, 2022). Oleh sebab itu, desain saluran komunikasi harus memperhatikan audiens yang beragam dan memilih metode yang paling efektif agar dapat menjangkau para pemustaka.

Elemen selanjutnya ialah umpan balik (*feedback*) yang memungkinkan perpustakaan untuk melakukan evaluasi desain komunikasi. Menurut Sastropetro dalam Kurniawati (2022), umpan balik adalah jawaban atau reaksi yang datang dari komunikan atau datang dari pesan itu sendiri. Pernyataan tersebut sama dengan yang dikemukakan oleh

AS (2023) yang mengatakan bahwa umpan balik merupakan reaksi terhadap pesan bahwa penerima telah menerima kembali pesannya dalam bentuk stimulus dari penerima dalam proses balik komunikasi. Dalam konteks komunikasi di perpustakaan, umpan balik dapat berupa kritik dan/atau saran, maupun sebuah pertanyaan yang muncul setelah pemustaka berinteraksi dengan pustakawan. Sistem desain komunikasi yang efektif perlu memperhatikan mekanisme untuk menerima umpan balik, seperti adanya petugas yang siap menjawab pertanyaan pengunjung atau adanya fitur di *website* perpustakaan yang memungkinkan pemustaka memberikan penilaian terhadap layanan. Untuk itu, pustakawan harus menerima umpan balik dari pemustaka karena komunikasi akan terus terjadi di perpustakaan mulai dari tingkat yang sudah dikenal hingga tingkat yang tidak dikenal, sekalipun yang berulang terus-menerus (Wuryan et al., 2023).

2. Teori Komunikasi Dalam Perpustakaan

Terdapat teori-teori komunikasi yang diadaptasi di perpustakaan, yaitu: (1) Model Komunikasi Shannon-Weaver, (2) Paradigma Lasswel, (3) Teori media *Richness*. Teori komunikasi yang dikembangkan oleh Claude Shannon dan Warren Weaver dalam *The Mathematical Theory of Communication* (1949) merupakan salah satu teori komunikasi yang paling berpengaruh dalam ilmu komunikasi dan banyak digunakan untuk menganalisis komunikasi dalam berbagai bidang, termasuk juga komunikasi di perpustakaan. Model komunikasi yang dikembangkan oleh Shannon-Weaver ini sering kali disebut sebagai model matematis atau teori informasi. Seperti yang dituliskan Rohanda dalam penelitiannya yang berjudul “*Landasan Ilmiah Ilmu Informasi Perpustakaan dalam Perspektif Ilmu Komunikasi*”, penulisan Shannon dalam bentuk matematik seperti $H = \sum P(x) \cdot \log P(x) = -\sum P(x) \log P(x)$, yang kemudian dikumpulkan dalam bentuk narasi dan angka. Namun, teori ini tetap berlaku untuk komunikasi manusia, dan tetap sangat berpengaruh dalam ilmu sosial modern (Stockton Riverside College, 2020).

Penelitian yang dilakukan (Hayati, 2014), menuliskan bahwa Shannon-Weaver memberikan ungkapan, yaitu komunikasi adalah bentuk dari interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, baik secara sengaja maupun tidak disengaja. Shannon-Weaver memiliki 6 kunci dalam proses komunikasi, yaitu: (1) *the sender* (2) *the encoder* (3) *the channel* (4) *the decoder* (5) *destination* (6) *noise*.

The sender, atau pengirim yaitu seseorang yang bertugas membuat dan mengirimkan pesan. Pesan yang dibuat dan dikirim memuat informasi-informasi yang dibutuhkan oleh penerima pesan. *Sender* tidak hanya dalam bentuk perseorangan, tetapi juga bisa dalam bentuk sekelompok orang atau sebuah organisasi (Stockton Riverside College, 2020). Dalam konteks perpustakaan, pengirim bisa berupa pustakawan atau sistem yang menyampaikan informasi kepada pemustaka, seperti pengumuman jam layanan ataupun informasi terkait layanan. Dan bisa juga sebaliknya, dimana pemustaka yang lebih dahulu mengirimkan pesan yang berupa pertanyaan kepada pustakawan, seperti layanan yang tersedia ataupun hanya sekedar bertanya *password Wi-Fi*.

The encoder adalah suatu entitas (transmisi) yang mampu mengubah pesan menjadi sinyal yang dikirim melalui saluran (*channel*). *Encoder* ini dapat berupa individu, kelompok, atau bahkan mesin pengubah pesan, bisa ditulis atau diucapkan, atau juga bisa melalui isyarat atau bahasa tubuh. Bahkan menggunakan gif dan emoji adalah bentuk pengkodean (Stockton Riverside College, 2020).

The channel atau saluran, mengacu pada bagaimana suatu pesan dikirimkan. *Channel* atau saluran ini merupakan media yang digunakan untuk mengirimkan pesan dari pengirim ke penerima. Saluran komunikasi di perpustakaan dapat berupa suara (tatap muka), tulisan (poster atau pengumuman), atau bahkan melalui media digital (*website* atau aplikasi). Saluran komunikasi juga dapat berupa visualisasi yang menggabungkan antara suara hingga gambar tergantung pada salurannya, pengirim dan penerima mungkin memerlukan peralatan seperti ponsel atau komputer (Stockton Riverside College, 2020).

The decoder merupakan mesin penerima yang akan membentuk menjadi pesan. Mesin ini akan mengambil semua data komunikasi, termasuk kata-kata, visual, sampai intonasi yang membentuk terjadinya komunikasi. Data-data tersebut akan diterima dan dipahami oleh penerima pesan (*receiver*) dalam bentuk informasi. Pesan tersebut dapat diterima secara lisan ataupun tertulis.

Destination yaitu kemana pesan dituju. Dalam konteks di perpustakaan, tujuan dari penyampaian pesan ialah kepada pemustaka.

Noise atau gangguan, adalah elemen yang dapat menghalangi pesan untuk sampai dengan jelas kepada

penerima. Menurut DeVito (2008), gangguan ini bisa berupa kebisingan fisik (*physical noise*), tetapi juga mencakup faktor seperti kesalahan interpretasi dan bias atau prasangka (*psychological noise*), serta gangguan yang berasal dari luar pengirim dan penerima pesan (*physiological noise*). Dalam perpustakaan, gangguan bisa berupa ruang yang bising, atau penggunaan bahasa yang sulit dipahami oleh sebagian pemustaka.

Melalui model komunikasi Shannon-Weaver, perpustakaan dapat membuat kerangka kerja untuk memahami alur informasi yang terjadi di perpustakaan. Sebagai contoh, saat perpustakaan ingin mengumumkan jam operasional atau jadwal kegiatan kepada pengguna, pustakawan (pengirim) akan menyampaikan pesan melalui saluran yang dipilih (misalnya poster atau *website*). Pemustaka (penerima) akan menerima dan menafsirkan pesan tersebut, namun gangguan (tulisan yang terlalu kecil atau desain yang tidak menarik) bisa menghalangi pemahaman.

Teori komunikasi yang kedua adalah Paradigma Lasswell, H. D. (1948) dalam *The Structure and Function of Communication in Society. The Communication of Ideas* lebih dikenal dengan paradgima Lasswell, melalui pertanyaan intinya menjadi alat untuk melakukan evaluasi desain komunikasi di perpustakaan. Menurut paradigma Lasswell, cara untuk menggambarkan tindakan dalam berkomunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut: *Who; Says what; In which channel; To whom; With what effect?*

Menurut paradigma Lasswell dalam Kurniawati (2022), komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan, yaitu: (1) komunikator (siapa yang mengatakan) (2) pesan (mengatakan apa) (3) media (melalui saluran apa) (4) komunikan (kepada siapa) (5) efek (dengan dampak apa). Melihat paradgima Lasswell tersebut, dapat diartikan bahwa proses komunikasi dapat terjadi apabila komunikator membuat (*encode*) pesan dan menyampaikannya melalui saluran tertentu pada penerima pesan sehingga menimbulkan efek tertentu. Penjelasan dibawah ini adalah elemen-elemen paradgima Lasswell yang terjadi dalam komunikasi di perpustakaan.

Siapa (*who*) – komunikator. Elemen pertama dalam model Lasswell adalah komunikator, yaitu dapat berupa individu, sekelompok orang, atau organisasi yang mengirimkan pesan. Dalam konteks perpustakaan, ini bisa berupa pustakawan yang bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi kepada pemustaka. Komunikator

memegang peranan penting dalam membentuk pesan yang akan dikomunikasikan karena cara mereka menyampaikan informasi dapat mempengaruhi pemahaman penerima.

Mengatakan apa (*says what*) – pesan. Elemen kedua adalah pesan itu sendiri, yaitu informasi yang dikirim oleh komunikator. Pesan ini bisa berupa apapun, seperti pengumuman tentang jam operasional perpustakaan, informasi tentang layanan, atau panduan yang memberikan instruksi kepada pemustaka. Dalam dunia perpustakaan, penting bagi pustakawan untuk merancang pesan dengan jelas dan efektif agar dapat dipahami dengan baik oleh penerima pesan.

Dengan saluran apa (*in which channel*) – saluran. Saluran merujuk pada media atau cara yang digunakan untuk mengirimkan pesan dari pengirim ke penerima. Saluran ini bisa berupa komunikasi langsung seperti percakapan tatap muka, penggunaan media sosial, situs web, atau *email*. Dalam konteks perpustakaan, saluran komunikasi bisa mencakup berbagai platform, seperti *website* perpustakaan, media sosial, poster, *email*, atau layanan langsung di tempat.

Kepada siapa (*to whom*) – penerima. Penerima adalah pihak yang menerima pesan. Penerima bisa berupa individu atau kelompok yang diharapkan untuk memahami pesan yang dikirimkan. Dalam perpustakaan, penerima pesan adalah pengguna perpustakaan, yang bisa bervariasi seperti mahasiswa, peneliti, hingga masyarakat umum. Komunikasi harus disesuaikan dengan audiens yang berbeda agar pesan yang disampaikan bisa diterima dan dipahami dengan baik.

Dengan efek apa (*with what effect*) – efek/pengaruh. Elemen terakhir dalam model Lasswell adalah efek atau pengaruh dari pesan yang disampaikan. Efek ini mengacu pada hasil atau dampak yang timbul setelah pesan diterima oleh penerima. Di perpustakaan, efek ini bisa berupa pemahaman yang lebih baik tentang layanan yang tersedia, perubahan dalam perilaku pengguna (misalnya, peningkatan penggunaan fasilitas atau program tertentu), atau peningkatan keterlibatan dengan pustakawan. Menganalisis efek sangat penting untuk mengetahui apakah pesan yang disampaikan berhasil atau perlu diperbaiki.

Teori ketiga adalah teori media *Richness*. Teori ini dikembangkan oleh Richard L. Draft dan Robert H. Lengel pada tahun 1984, yang mengusulkan bahwa efektivitas komunikasi sangat bergantung pada "kekayaan" atau kualitas

media komunikasi yang digunakan. Kekayaan media itu sendiri mengacu pada kapasitas suatu media dalam menyampaikan informasi (Koentjoro, 2020). Teori kekayaan media muncul berdasarkan perluasan dari teori pengolahan informasi sosial dan teori kontingensi (Venus dan Munggaran dalam Iswatunisa, 2022). Media dikategorikan berdasarkan kemampuannya untuk mentransfer informasi yang lebih kompleks, dan tingkat keragaman atau kejelasan komunikasi yang dapat dicapai dalam suatu interaksi.

Menurut Dainton dan Zelle, teori ini mengemukakan bahwa kekayaan suatu media dinilai dari empat karakteristik, yaitu: kecepatan umpan balik, kemampuan membawakan kepribadian penyampai informasi, ketersediaan berbagai jenis isyarat, dan keragaman bahasa yang digunakan (Koentjoro, 2020). Media yang kaya sangat dibutuhkan ketika pesan sangat tidak jelas (Irawan, 2013), itulah mengapa teori media *richness* berfokus pada dua hal utama, yaitu kemampuan media menangani informasi dan kompleksitas pesan untuk dikomunikasikan. Jika pesan tersebut kompleks dan membutuhkan klarifikasi, umpan balik cepat, atau informasi kontekstual, media yang lebih kaya seperti tatap muka lebih dianjurkan. Akan tetapi, untuk pesan yang lebih sederhana atau tidak memerlukan banyak penjelasan media yang lebih ringan seperti pesan teks dapat lebih efisien. Contoh media teks: poster, gambar, papan pengumuman.

Penerapan teori ini dalam konteks perpustakaan sangat penting, terutama ketika berhubungan dengan interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Pustakawan diharuskan memilih media komunikasi yang sesuai untuk memastikan pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh pemustaka. Misalnya, jika pustakawan harus menyampaikan instruksi teknis yang rumit mengenai penggunaan sistem katalog *online* atau *database*, media yang lebih kaya seperti pertemuan langsung atau tutorial video lebih disarankan daripada instruksi tertulis. Namun, untuk pengumuman umum seperti jadwal perpustakaan atau informasi acara, media seperti media sosial atau situs web yang lebih sederhana mungkin sudah cukup efektif. Teori Media *Richness* memberikan wawasan yang sangat berharga dalam menentukan saluran komunikasi yang tepat, tidak hanya di dunia bisnis atau organisasi tetapi juga di sektor pelayanan publik seperti perpustakaan.

D. Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini mengidentifikasi dan menganalisis elemen-elemen penting dalam desain komunikasi di perpustakaan menggunakan pendekatan *literature review*. Temuan utama menunjukkan bahwa desain komunikasi di perpustakaan mencakup beberapa komponen kunci, seperti: komunikator, pesan, saluran, penerima, dan umpan balik. Elemen-elemen ini berfungsi secara terintegrasi untuk memastikan informasi disampaikan dengan efektif kepada pemustaka. Pustakawan yang berperan sebagai komunikator utama memiliki peran sentral dalam menciptakan interaksi yang positif dengan pemustaka, baik melalui komunikasi langsung maupun media digital. Dalam proses ini, pesan yang disampaikan harus dirancang secara jelas dan terstruktur, sementara saluran komunikasi yang digunakan perlu disesuaikan dengan karakteristik audiens dan kebutuhan informasi mereka. Teori komunikasi, seperti model Shannon-Weaver, paradigma Lasswell, dan teori Media *Richness*, memberikan kerangka kerja yang relevan untuk dapat memahami proses komunikasi di perpustakaan. Model Shannon-Weaver, menyoroti pentingnya pengiriman pesan yang bebas dari distorsi, sementara paradigma Lasswell memberikan pendekatan sistematis untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi. Di sisi lain, teori Media *Richness* menekankan pentingnya pemilihan saluran komunikasi yang sesuai dengan kompleksitas pesan dan kebutuhan umpan balik. Ketiga teori ini membantu menjelaskan bagaimana perpustakaan dapat meningkatkan komunikasi antar pustakawan dan komunikasi dengan pemustaka.

Penelitian ini memberi rekomendasi untuk meningkatkan desain komunikasi di perpustakaan. Salah satunya adalah perlu pelatihan pustakawan dalam keterampilan komunikasi, termasuk kemampuan untuk berkomunikasi secara verbal, nonverbal, dan melalui teknologi. Pustakawan juga disarankan untuk mengintegrasikan teori komunikasi dalam perancangan strategi komunikasi mereka, dengan fokus pada pemilihan saluran komunikasi yang sesuai. Penggunaan teknologi informasi harus disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka, memastikan bahwa semua saluran komunikasi dirancang untuk inklusivitas dan efektivitas. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam bentuk kerangka konseptual untuk desain komunikasi di perpustakaan modern. Perspektif teoritis yang disajikan tidak hanya menggambarkan kondisi saat ini tetapi juga memberikan wawasan yang dapat digunakan untuk menginformasikan pengembangan masa depan dalam

ilmu perpustakaan. Selain itu, temuan ini diharapkan dapat memicu diskusi lebih lanjut mengenai peran komunikasi dalam mendukung transformasi perpustakaan di era yang akan datang.

Kepustakaan

Afkhami, N., Tajafari, M., Nowkarizi, M., & Nekah, S. M. A. (2019). The status of librarians' communication skills and the effective factors in public libraries. *Library Philosophy and Practice*, 2019(April).

AS, E. (2023). *Komunikasi Konseling: Wawancara, Seni Mendengar hingga Soal Kepribadian*. Nuansa Cendikia.

Audy, F. V., & Rohman, A. S. (2024). Pengembangan dan Pendayagunaan Perpustakaan Melalui Kerjasama Antar Perpustakaan. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 4(1), 1–8.
<https://doi.org/10.24821/jap.v4i1.11052>

Caropeboka, R. M. (2017). *Konsep dan aplikasi ilmu komunikasi*. Andi Publisher.

DeVito, J. a. (2008). The Interpersonal Communication Book. In *PsyCRITIQUES* (Vol. 32).

Hayati, N. (2014). Komunikasi Dalam Organisasi Perpustakaan. *Khazanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 2(1), 49–59.

Irawan, W. (2013). *Kekayaan Media (Media Richness), Penerimaan Pengguna (User Acceptance) dan Kehadiran Sosial Bersama (Social Copresence) Pada Video Conference*.

Ismaya, I., Ridwan, M., & Elihami, E. (2021). *Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar*. 3, 95–106.

Iswatunisa, I. (2022). Pemanfaatan Media Sosial Facebook Sebagai Media Komunikasi Dan Informasi Program Rumah Sakit Indonesia Di Palestina (Deskriptif Kualitatif Pada Mer-C Indonesia) Uin Syarif Hidayatullah Jakarta 1443 H / 2022 M. *Communication Management*, 1–5.

Koentjoro, M. S. (2020). TEORI KEKAYAAN MEDIA DAN TEORI KOMUNIKASI DUA TAHAP PADA AKUN RESMI INSTAGRAM PERUSAHAAN PROPERTI

Analisa konten akun resmi instagram BSD City. *Prosiding SNADES 2020 - Optimisme Desain Untuk Pembangunan Negeri*, 23–29.

Kurniawati, N. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN LITERASI PEMUSTAKA. *Sabaja Journal of Islamic Communication*.

Miller, G. R. (1966). On defining communication: another stab. *The Journal of Communication*, 16(2), 88–98.
<https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.1966.tb00020.x>

Mustofa, M. B., Ulvi, S., & Wuryan, S. (2024). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. *SOURCE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10(1), 83.
<https://doi.org/10.35308/source.v10i1.9322>

Nurchayadi, I. (2022). Efektivitas Komunikasi Pustakawan dengan Pemustaka pada Layanan Unggah Mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. In *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan* (Vol. 2, Issue 2, pp. 71–79). Institut Seni Indonesia Yogyakarta.
<https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6981>

Risma Firda Diana, Khoiriyah, Z., & Zuhdan, M. T. (2022). Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Sebagai Pusat Belajar Yang Meningkatkan Literasi Siswa Mi Idzharul Ulum Lamongan. *KHIDMATUNA: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.36781/khidmatuna.v1i1.312>

Saputra Efan, N. S. I. S. (2022). Kualitas Pelayanan Komunikasi Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mercusuar*, 3(1), 54–73.

Sari, S. N., Riadi, S., Sijabat, Y., & Giawa, A. S. J. (2020). GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DARMA AGUNG 1Shi. *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial*, 2(1).

STOCKTON RIVERSIDE COLLEGE. (2020). *The Shannon Weaver Model of Communication Theory Script*. STOCKTON RIVERSIDE COLLEGE.

Wuryan, S., Mustofa, M. B., & Febrian, M. K. (2023).

Strengthen Interpersonal Communication in Improving Library Services for People with Disabilities. *Wasilatuna: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 6(02), 64–75.
<https://doi.org/10.38073/wasilatuna.v6i02.1029>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License