

Efektivitas Komunikasi Pustakawan dengan Pemustaka pada Layanan Unggah Mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta

Iyut Nur Cahyadi¹

¹Institut Seni Indonesia Yogyakarta
Jalan Parangtritis km. 6,5 Yogyakarta
HP.: 08988494946; Email: iyutnurcahyadi83@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui komunikasi pustakawan kepada pemustaka berdasarkan teori DeVito. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan sumber. Analisis data dalam penelitian ini berdasarkan Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini adalah: pertama, pelaksanaan unggah mandiri dilaksanakan bagi calon wisudawan bulan Maret 2021, kedua, untuk mewujudkan komunikasi yang efektif berdasarkan DeVito pustakawan melakukan pendampingan dan setiap saat dapat melayani berbagai pertanyaan pemustaka selama 24 jam, ketiga, untuk mewujudkan efektifitas komunikasi dalam layanan unggah mandiri UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta menggunakan media komunikasi berupa aplikasi whatsapp dan email untuk mengakses folder bersama dalam *google drive* yang datanya selalu di-*update*. Rekomendasi dari hasil penelitian yaitu perlu adanya penambahan server baru untuk mem-*backup file* yang sudah diunggah oleh mahasiswa, kedua, sudah saatnya mengurangi koleksi tugas akhir dalam bentuk *hardcopy* dan beralih ke koleksi bentuk *softfile*, dan ketiga, perlu adanya *cloud* data berupa repositori institusi sebagai *backup* maupun bank penyimpanan data koleksi dalam bentuk *soft file*.

Kata kunci: komunikasi; media komunikasi; unggah mandiri

Abstract

Communication Effectiveness of Librarians with Librarians on the Independent Upload Service at UPT ISI Yogyakarta Library. The purpose of this study was to determine the communication of librarians to users based on DeVito's theory. This research uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The data validity technique uses triangulation of techniques and sources. The data analysis in this study was based on Miles and Huberman. The results of this study are: first, the implementation of independent uploads is carried out for prospective graduates in March 2021. Second, to realize effective communication based on DeVito librarians assisting and can serve various user questions for 24 hours. Third, to discover effective communication in services uploaded independently, UPT ISI Yogyakarta Library uses communication media in the form of Whatsapp and email applications to access shared folders in *google drive*, whose data is continuously updated. Recommendations from the results of the research are that it is necessary to add a new server to back up files that have been uploaded by students. Secondly, it is time to reduce the collection of final assignments in *hardcopy* form and switch to a collection of soft files, and thirdly, the need for cloud data in the form of institutional repositories as backup and storage bank for data collection in the form of soft files.

Keywords: communication; communication media; self-upload

A. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan lembaga yang bergerak dalam bidang pengumpulan, pengolahan, dan pengelolaan informasi. Dalam melakukan kegiatannya tidak terlepas dari aspek komunikasi. Komunikasi menjadi sangat penting sebagai salah satu bentuk hubungan antara pemustaka dengan pustakawan yang bertugas melayani berbagai kebutuhan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan. 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.

Salah satu peran penting dalam layanan perpustakaan adalah komunikasi pustakawan. Komunikasi pustakawan penting karena informasi yang dimiliki oleh perpustakaan dapat tersampaikan atau diterima dengan baik oleh pemustaka apabila komunikasi antara pustakawan dan pemustaka berjalan dengan baik dan lancar, hal ini akan berdampak pada citra perpustakaan (Samiyati, 2021:33). Komunikasi dapat dipahami sebagai upaya seseorang untuk menyampaikan pesan kepada orang lain. Agar komunikasi berjalan dengan baik maka dibutuhkan keterampilan dalam berkomunikasi, baik sebagai pengirim pesan maupun penerima pesan, sehingga akan terjalin komunikasi dua arah.

Permasalahan yang terjadi di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta akibat adanya pandemi covid-19 dan pembatasan sosial adalah adanya pembatasan layanan perpustakaan, padahal keberhasilan layanan ditentukan oleh faktor komunikasi antara pustakawan dan pemustaka. Oleh karena itu, diperlukan media atau teknologi informasi yang tepat sehingga layanan yang ada tetap dapat berjalan dan informasi yang dimiliki perpustakaan dapat diterima dengan baik oleh pemustaka. Saat ini dibutuhkan cara komunikasi yang tepat sehingga dalam menyampaikan informasi dapat diterima dengan baik oleh pemustaka.

Layanan unggah mandiri ke *repository* insitusi dilakukan sendiri oleh mahasiswa tingkat akhir sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan mengikuti wisuda (Agustiawan, 2021:1). Jumlah mahasiswa yang mendaftar akun untuk unggah mandiri sejumlah 325 mahasiswa, yang terdiri dari mahasiswa Fakultas Seni Rupa 153 mahasiswa, Fakultas Seni Pertunjukan sejumlah 70 mahasiswa, Fakultas Seni Media Rekam sejumlah 86 mahasiswa, dan Pascasarjana sejumlah 16 mahasiswa. Sebelum masa pandemi mereka dengan leluasa dapat mengumpulkan tugas akhir berupa laporan penelitian, skripsi, tesis, dan disertasi. Dengan adanya pandemi covid-19 dan pembatasan sosial mereka harus melakukan *upload* mandiri dalam *repository*. Oleh sebab itu, dibutuhkan kemampuan komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka agar layanan unggah mandiri dapat berjalan dengan lancar tanpa ada kesalahpahaman dari pemustaka maupun pustakawan.

Berdasarkan pemaparan tentang dampak pandemi covid-19 dan kondisi perpustakaan ISI Yogyakarta di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang efektivitas komunikasi pustakawan dengan pemustaka pada layanan unggah mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Tujuan penelitian untuk mengetahui komunikasi pustakawan berdasarkan lima faktor *humanistic model (soft approach)*. Menurut Devito dalam Daryono (1992:43), ada lima faktor *humanistic model (soft approach)* yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*). Dengan diketahuinya efektivitas komunikasi pustakawan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta berdasarkan Josept DeVito diatas, maka dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan pengambilan kebijakan oleh pimpinan berkaitan dengan layanan yang berorientasi pada kepuasan pemustaka karena keberhasilan layanan tidak terlepas dari keberhasilan komunikasi tersebut.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Metode kualitatif menurut Norman K. Denzin, dalam *Handbook of Qualitative*

Research, terjemahan Dariyatno (2009:6) secara *inheren* merupakan fokus perhatian dengan beragam metode, penggunaan metode yang beragam atau triangulasi mencerminkan upaya untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu fenomena yang sedang dikaji.

Tempat penelitian yaitu di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta, Jl. Parangtritis Km 6,5 Sewon Bantul. Waktu Penelitian dilakukan pada bulan Mei 2021 s.d. Oktober 2021. Dalam penelitian kualitatif subjek penelitian adalah informan, atau orang yang mampu memberikan informasi berkaitan dengan penelitian tentang situasi dan kondisi penelitian tersebut. Adapun teknik untuk menggali data penelitian digunakan beberapa metode: observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Penelitian ini menggunakan teknik validitas data berupa triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Analisis data dalam penelitian ini berpedoman pada teknik analisis data versi Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Emzir, 2016:13).

Pertama, *data reduction* (reduksi data) adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dalam penelitian ini hasil wawancara dengan informasi direduksi untuk mengambil data-data yang penting dan menyaring data yang berhubungan dengan penelitian sehingga mudah untuk dianalisis.

Kedua, *data display* (penyajian data) adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif, dapat juga matrik, diagram, table, dan bagan. Peneliti setelah mendapatkan data kemudian melakukan analisis data dengan cara menginterpretasikan data yang didapat dari lapangan dan mengintegrasikan dengan landasan teori yang ada.

Ketiga, *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan/verifikasi) merupakan kegiatan akhir dari analisis data yang berupa kegiatan interpretasi dengan menemukan makna data yang telah disajikan. Setiap kesimpulan dalam penelitian ini ditetapkan, akan terus menerus diverifikasi hingga benar-benar diperoleh kesimpulan yang valid.

Dalam penelitian efektivitas komunikasi dalam layanan unggah mandiri, peneliti tidak membagi variabel tunggal menjadi sub variabel, melainkan langsung menentukan indikator variabel. Indikator yang akan digunakan adalah efektivitas komunikasi menurut DeVito. Menurut DeVito, pengukuran efektivitas komunikasi interpersonal adalah keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*). Efektivitas komunikasi dapat dijalankan dengan kemampuan pustakawan maupun pemustaka dalam melaksanakan kegiatan layanan unggah mandiri untuk memperlancar studi mahasiswa meskipun dalam situasi pandemi saat ini.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan penelitian ini merupakan reduksi data dari informan, observasi, dan studi pustaka yang meliputi:

1. Jenis Pelayanan Perpustakaan

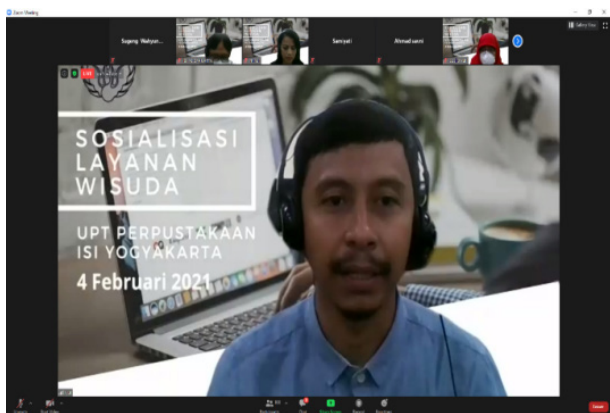
UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Yogyakarta memberikan beberapa jenis pelayanan diantaranya adalah layanan sirkulasi, layanan tugas akhir, layanan referensi, layanan terbitan berkala (majalah, surat kabar, jurnal, buletin, tabloid), layanan fotokopi, layanan Soedarso Corner, layanan ruang multimedia, dan layanan ekstensi. Layanan ekstensi berada di perpustakaan pascasarjana dan layanan podjok baca di ruang PANDU di gedung rektorat, serta layanan yang terbaru yaitu layanan silang pinjam. Selain itu, UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Yogyakarta juga menyediakan layanan *freehotspot* disemua ruangan. UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Yogyakarta juga menyediakan layanan jurnal elektronik bekerjasama dengan penyedia *database* ProQuest, EBSCO, Gale, dan

Garuda dari Ristek Dikti, sehingga pemustaka dapat menelusur jurnal elektronik secara gratis dan dapat di-*download* secara *full* teks.

2. Kegiatan Unggah Mandiri Tugas Akhir

Kegiatan unggah mandiri tugas akhir melalui *digilib* atau *repository* institusi ISI Yogyakarta yang berupa laporan diploma, skripsi, tesis, dan disertasi oleh mahasiswa semester akhir yang akan mengikuti wisuda program diploma, strata satu, dan pascasarjana. Unggah mandiri merupakan salah satu inovasi dari layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta karena adanya pandemi covid-19 dan keterbatasan sumber daya manusia karena telah memasuki masa pensiun. Kegiatan unggah mandiri pertama kali dilaksanakan bagi mahasiswa semester 1 tahun ajaran 2020/2021 yaitu wisuda bulan Maret 2021 dengan jumlah 325 mahasiswa. Satu minggu sebelum dilakukan unggah mandiri, UPT Perpustakaan telah melakukan sosialisasi layanan wisuda, dengan tujuan agar mahasiswa memahami tahapan dan persiapan yang harus dilakukan dalam unggah mandiri. Berikut adalah foto kegiatan sosialisai layanan wisuda bagi calon wisudawan periode 1 tahun 2021 melalui *zoom meeting*.

Sebelum dapat melakukan unggah mandiri, mahasiswa melakukan pendaftaran akun *e-print* untuk dapat mengunggah dalam *digilib* (sistem repository institusi) melalui *google form* dengan link <https://lib.isi.ac.id/daftar-upload-mandiri>. Kemudian dilakukan aktivasi oleh pustakawan sehingga mahasiswa dapat login



Gambar 2. Kegiatan sosialisasi unggah mandiri melalui Zoom Meeting.

dalam sistem dan dapat melakukan unggah mandiri. File dalam format pdf yang harus diunggah oleh mahasiswa ke dalam repository institusi meliputi, file TA *full* teks terdiri dari (cover, semua bab, hingga lampiran), kemudian bab 1 atau pendahuluan, bab penutup, naskah publikasi, dan file karya jika ada. Apabila naskah publikasi akan diterbitkan di jurnal maka dapat digantikan dengan surat keterangan publikasi dari penerbit jurnal. Di ISI Yogyakarta ada 24 jurnal *online* yang masih aktif dan ada 4 jurnal yang sudah tidak aktif lagi (Agustiawan, 2022:30). Dari jurnal *online* ini dapat menjadi sarana publikasi karya tugas akhir para mahasiswa.

Setelah semua *file* di-*upload* oleh mahasiswa maka *file* tersebut akan masuk kedalam menu *review*. Jika sudah memenuhi ketentuan yang berlaku maka oleh pustakawan akan dilakukan persetujuan atau *move repository* sehingga file tersebut berpindah kedalam arsip aktif dalam repository institusi. Sebaliknya, jika *file* yang diunggah oleh mahasiswa tidak memenuhi ketentuan yang berlaku, maka *file* tersebut akan dikembalikan ke mahasiswa, sehingga dapat dilakukan edit atau penambahan kekurangan yang ada sampai memenuhi syarat unggah mandiri, kemudian dilakukan *deposit* kembali oleh mahasiswa.

3. Efektivitas Komunikasi Unggah Mandiri Tugas Akhir

Dari kegiatan unggah mandiri tersebut dapat diketahui bahwa pustakawan dan pemustaka (mahasiswa) memiliki peran dan fungsi masing-masing. Tahapan langkah demi langkah harus dilalui agar tujuan kegiatan unggah mandiri dapat berjalan dengan baik dan lancar. Hal ini menuntut komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pemustaka dan juga sesama pustakawan. Keberhasilan dan kegagalan seseorang dalam mencapai suatu keinginan, banyak ditentukan oleh kemampuan berkomunikasi.

Sifat manusia untuk menyampaikan keinginan dan mengetahui hasrat orang lain merupakan awal keterampilan manusia dalam

berkomunikasi. Komunikasi dapat melalui lambang-lambang isyarat, kemudian disusul dengan kemampuan memberi arti setiap lambang itu dalam bentuk bahasa verbal (Cangara, 2015:4). Menurut Ihsan (2018:2) yang dimaksud dengan efektivitas komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan yang mampu mencapai tujuan dari isi pesan tersebut dan memberikan umpan balik (*feed back*) atau reaksi sehingga pesan pun berhasil tersampaikan dan menimbulkan sebuah komunikasi yang efektif, dalam hal ini komunikasi dalam kegiatan unggah mandiri bagi mahasiswa akhir. Sedangkan dalam DeVito komunikasi efektif dengan model komunikasi interpersonal dapat tercipta apabila ada:

a) Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan merupakan syarat mutlak adanya sebuah komunikasi yang efektif, informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa atau pemustaka perlu disampaikan dengan jelas dan benar. Informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dalam melakukan unggah mandiri, seperti: waktu kegiatan, apa saja yang di unggah, syarat dan ketentuan yang berlaku, tahapan dalam melakukan unggah mandiri, petunjuk atau pedoman dalam *upload* mandiri, dan yang paling penting yaitu adanya nomor telepon atau *contact person* yang dapat dihubungi selama 24 jam, sehingga mahasiswa dapat berkomunikasi setiap saat jika ada permasalahan dalam kegiatan unggah mandiri.

b) Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelum didengarkan atau dimengerti oleh orang lain. Rasa empati akan membuat seseorang bisa menyampaikan sebuah pesan dengan cara dan sikap yang akan memudahkan penerima pesan (*receiver*) menerimanya. Oleh karena itu, dalam sebuah keluarga, setiap anggota keluarga

harus memahami perilaku masing-masing (*individual behavior*). Dengan memahami perilaku tersebut, maka kita dapat berempati dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, minat, harapan, dan kesenangan setiap anggota keluarga. Demikian halnya dengan bentuk komunikasi lainnya, termasuk komunikasi dalam layanan unggah mandiri yang ada di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta, perlu pemahaman saling mengerti antara pustakawan dan pemustaka (mahasiswa) yang terlibat dalam komunikasi.

Rasa empati akan menimbulkan respek atau penghargaan dan rasa respek akan membangun kepercayaan yang merupakan unsur utama dalam membangun kerjasama. Jadi sebelum kita membangun komunikasi atau mengirimkan pesan, baik pustakawan maupun pemustaka perlu mengerti dan memahami dengan empati masing-masing penerima pesan. Empati bisa juga berarti kemampuan untuk mendengar atau bersikap perspektif atau siap menerima masukan ataupun umpan balik apa pun dengan sikap yang positif. Banyak sekali dari kita yang terlibat komunikasi tidak mau menerima dan mendengarkan saran, masukan, apalagi kritik dari orang lain, padahal esensi dari komunikasi adalah aliran dua arah. Hal ini terwujud dalam layanan unggah mandiri, pemustaka atau mahasiswa bertugas untuk meng-*upload* Tugas Akhir kemudian pustakawan bertugas sebagai *review* Tugas Akhir yang sudah diupload oleh mahasiswa. Dibutuhkan pemahaman dan kepercayaan diantara mereka agar tujuan akhir dapat tercapai, yaitu *upload file* Tugas Akhir kedalam repositori institusi dapat terlaksana dengan baik dan benar.

c) Mendukung (*Supportiveness*)

Hubungan yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Perilaku suportif merupakan peran seseorang dalam menghadapi suatu masalah dan tidak bersikap bertahan, perilaku suportif terdiri dari tiga bagian yang penting dalam efektifitas komunikasi yaitu:

1) Deskriptif

Seorang pustakawan harus mampu menjelaskan informasi yang ditanyakan oleh pemustaka dengan cara deskriptif baik itu menggunakan kata maupun gambar-gambar yang memudahkan maksud dari pernyataan yang ada. Terlebih dalam kegiatan unggah mandiri, kegiatan ini membutuhkan keterampilan teknis dalam mengunggah file, maka penjelasan yang diskriptif kepada mahasiswa atau pemustaka menjadi bagian terpenting dalam komunikasi yang efektif.

2) Spontan

Bagian dari sikap mendukung adalah spontan. Pustakawan dapat melakukan komunikasi efektif dengan cara memberikan informasi dengan spontan tidak berbelit-belit sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya. Hal ini mencerminkan sikap mendukung dalam komunikasi yang efektif. Informasi yang diberikan kepada pemustaka yang mengalami masalah harus disampaikan apa adanya tidak perlu mempersulit bahkan membuat bingung pemustaka yang melakukan *upload* mandiri, hal ini menjadi wujud dari spontanitas pustakawan.

3) Profesional

Sikap profesional pustakawan adalah membantu pemustaka ketika melakukan unggah mandiri telah sesuai dengan prosedur dan tata cara yang benar. Sebelum melaksanakan kegiatan unggah mandiri perpustakaan telah melakukan sosialisasi kepada pemustaka sebagai wujud dari sikap profesional lembaga, sedangkan sikap profesional dari personal pustakawan yaitu mampu membimbing dengan cara yang benar sesuai dengan ketentuan yang ada terhadap mahasiswa atau pemustaka yang mengalami kendala dalam melakukan unggah mandiri tugas akhir mereka.

4) Sikap Positif (*Positiveness*)

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal setidaknya ada dua cara: (1)

menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Pertama, sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

Dalam pelaksanaan unggah mandiri sikap positif ini tidak perlu diungkapkan dengan kata, akan tetapi langsung ditunjukkan dengan sikap pustakawan dan pemustaka untuk saling berinteraksi karena kedua-duanya saling membutuhkan informasi yang jelas agar kegiatan unggah mandiri terlaksana. Selain itu, dengan perasaan positif kegiatan komunikasi yang ada dapat berjalan dengan baik tanpa tendensi antara keduanya.

5) Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan tidak terjadi dalam setiap situasi, dalam kehidupan sehari-hari seringkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak-sependapatan. Konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang ada daripada sebagai kesempatan untuk

menjatuhkan pihak lain. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, apabila pustakawan dan pemustaka memiliki lima syarat kemampuan dalam membangun komunikasi yang efektif maka selanjutnya perlu memperhatikan hasil dari komunikasi yang telah terjadi, hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Daryono (2018:30), yaitu:

a. *Respect*

Respect berarti rasa hormat dan menghargai orang lain sehingga dapat menempatkan kedudukan orang lain dikedudukanyangsemestinya. Misalnya, seorang pemustaka ketika bertanya bisa menggunakan salam pembuka terlebih dahulu. Mengindahkan dalam arti lain menghargai merupakan sikap dewasa seseorang tidak memaksa kehendak atau egonya sendiri.

b. *Emphatetic*

Emphatetic adalah berusaha benar-benar mengerti orang lain. Ini adalah dasar dari komunikasi empatik. Ketika berkomunikasi dengan orang lain mungkin kita mengabaikan orang itu dengan tidak serius membangun hubungan yang baik, bisa juga berpura-pura. Seorang pustakawan maupun pemustaka dalam memberikan informasi terkandung tidak dengan sepenuh hati. Bentuk komunikasi tertinggi adalah komunikasi empatik yaitu melakukan komunikasi untuk terlebih dahulu mengerti orang lain, memahami karakter, maksud dan tujuan, atau peran orang lain.

c. *Audible*

Makna dari *audible* yakni dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik. Jika empati berarti kita harus mendengar terlebih dahulu maupun mampu menerima umpan balik dengan baik, maka *audible* berarti pesan yang

kita sampaikan dapat diterima oleh penerima pesan. Salah satu media agar suatu pesan dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan yaitu menggunakan berbagai media atau perlengkapan sebagai alat bantu, baik audio visual maupun teks sehingga akan memudahkan dalam pengiriman pesan.

d. *Clarity*

Selain pesan harus dimengerti dengan baik, unsur lain yang terkait dengan ini adalah kejelasan dari pesan itu sendiri, sehingga tidak menimbulkan multiintrepretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan. Kesalahan penafsiran atau pesan dapat menimbulkan dampak yang tidak sederhana. *Clarity* dapat pula berarti keterbukaan dan transparansi. Dalam berkomunikasi, kita perlu mengembangkan sikap terbuka (tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan) sehingga dapat menimbulkan rasa percaya (*trust*) dari penerima pesan atau anggota tim, karena tanpa keterbukaan akan timbul sikap saling curiga dan pada gilirannya akan menurunkan semangat dan antusiasme kelompok atau tim.

e. *Humble*

Humble berkaitan dengan membangun komunikasi yang efektif dengan sikap rendah hati. Sikap ini terkait dengan rasa *respect* untuk membangun rasa menghargai orang lain, biasanya didasari oleh sikap rendah hati. Pada intinya berhubungan dengan sikap, antara lain penuh melayani, menghargai, atau mendengar dan menerima kritik, tidak sombong dan memandang rendah orang lain, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, lemah lembut dan penuh pengendalian diri, serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar. Jika komunikasi yang kita bangun didasarkan pada lima unsur pokok pesan komunikasi yang efektif tersebut, maka komunikasi akan berjalan efektif. Pada

akhirnya, tujuan komunikasi pun tercapai, yaitu keinginan kita untuk mengubah sikap atau perilaku orang lain.

4. Pemanfaatan Media Komunikasi

Kegiatan unggah mandiri tugas akhir mahasiswa yang dilaksanakan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta, selain membutuhkan komunikasi efektif juga membutuhkan media komunikasi baik bagi pustakawan maupun pemustaka. Secara umum, jika sebuah perpustakaan telah menggunakan teknologi informasi dalam pelaksanaan kegiatannya, maka akan membawa keuntungan, seperti: koleksi perpustakaan akan mudah dicari, temu kembali koleksi cepat, dan pemanfaatan koleksi bisa optimal, sehingga pemustaka akan merasa puas, dari segi pustakawan pekerjaan menjadi lebih ringan apabila dibantu dengan adanya teknologi; kenyamanan bagi pemustaka karena dilayani sesuai dengan kebutuhannya. Selain dari segi pustakawan dan pemustaka, manfaat dalam penggunaan teknologi di perpustakaan yaitu dapat digunakan sebagai acuan dalam pengambilan kebijakan yang ada seperti pengembangan koleksi, *stock opname*, perawatan bahan pustaka, dan pelaporan (Agustiawan, 2021:6).

Dalam kegiatan unggah mandiri ada beberapa media komunikasi yang digunakan antara pustakawan, pemustaka, dan juga staff administrasi bagian akademik. Media tersebut adalah aplikasi *whatsapp* dan *email* untuk mengakses *folder* bersama. Media komunikasi aplikasi *whatsapp* digunakan untuk komunikasi personal jika ada permasalahan saat pelaksanaan unggah mandiri. Sedangkan untuk mengetahui kekurangan jika ada file yang di-*upload* tidak sesuai dengan ketentuan, atau pemustaka memiliki kekurangan syarat lain dalam mengikuti wisuda dapat dilihat dalam daftar cekal wisudawan. Pemustaka, pustakawan, dan staf akademik dapat mengakses *folder* bersama dalam *google drive* yang setiap saat akan diupdate datanya. Hal ini akan mempermudah dalam kegiatan unggah mandiri dan memperlancar studi mahasiswa yang akan mengikuti wisuda.

Dengan adanya media komunikasi tersebut komunikasi dalam kegiatan unggah mandiri lebih efektif. Selain itu akan memberi manfaat terhadap pendidikan pemustaka dan pustakawan, seperti yang diutarakan oleh Iskandar (2016:122) yaitu:

- a) Meningkatkan produktivitas pendidikan dengan jalan mempercepat tahap belajar (*rate of learning*), membantu pustakawan untuk menggunakan waktunya dengan lebih baik, mengurangi beban pustakawan dalam menyajikan informasi sehingga waktu pustakawan dapat digunakan untuk kegiatan bimbingan pemustaka ataupun kegiatan kepustakawanan lainnya.
- b) Memberikan kemungkinan pendidikan yang sifatnya lebih individual sehingga dapat mengontrol pustakawan yang kaku dan tradisional hal ini dapat memberikan kesempatan pemustaka untuk berkembang sesuai dengan bakat dan minat studi masing masing.
- c) Memberikan dasar yang lebih ilmiah terhadap metode pengajaran melalui perencanaan program pembelajaran yang lebih sistematis dan pengembangan pembelajaran yang dilandasi dengan studi atau penelitian tentang perilaku.
- d) Memungkinkan untuk melakukan pembelajaran dengan berbagai media komunikasi sehingga dalam penyajian informasi dan data lebih efektif dan efisien.
- e) Melakukan pembelajaran secara seketika (*immediacy of learning*) karena dapat mengurangi jurang pemisah antara pemustaka dengan pustakawan yang tidak terbatas oleh waktu dan dapat dilakukan kapan saja, dimana saja serta dapat memberikan pengetahuan atau bimbingan langsung.

D. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: Pertama, pelaksanaan unggah mandiri pertama kali dilaksanakan bagi mahasiswa semester ganjil tahun ajaran 2020/2021, yaitu wisuda bulan Maret 2021.

Seminggu sebelum pelaksanaan unggah mandiri telah dilakukan sosialisasi cara untuk *upload* mandiri secara virtual atau melalui *zoom*. Kedua, untuk mewujudkan komunikasi yang efektif berdasarkan DeVito pustakawan melakukan pendampingan dan setiap saat dapat melayani berbagai pertanyaan dari pemustaka selama 24 jam. Hal ini sebagai wujud dari prinsip keterbukaan dan dukungan bagi pemustaka untuk dapat melakukan unggah mandiri tugas akhir ke digilib.isi.ac.id. Ketiga, untuk mewujudkan efektivitas komunikasi dalam layanan unggah mandiri UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta menggunakan media dalam berkomunikasi antara pustakawan, pemustaka, dan juga staff administrasi bagian akademik. Media tersebut adalah aplikasi *whatsapp* dan email untuk mengakses folder bersama.

Media komunikasi aplikasi *Whatsapp* digunakan untuk komunikasi personal antara pustakawan dan pemustaka jika ada permasalahan saat pelaksanaan unggah mandiri. Sedangkan untuk mengetahui kekurangan jika ada file yang di-*upload* tidak sesuai dengan ketentuan dan juga pemustaka memiliki kekurangan syarat wisuda, maka pemustaka, pustakawan, dan staf akademik dapat mengakses *folder* bersama dalam *google drive* yang datanya selalu diupdate. Setelah mengetahui hasil pembahasan, maka penulis memberikan masukan tentang kegiatan unggah mandiri yang sudah dilakukan, yaitu: (1) Perlu penambahan server untuk mem-*backup file* yang sudah di-*upload* oleh mahasiswa; (2) Sudah saatnya mengurangi koleksi tugas akhir dalam bentuk *hardcopy* dan beralih ke koleksi dalam bentuk *softfile*, sehingga akan menghemat tempat, keawetanya lebih terjaga; dan (3) Perlu penyimpanan *cloud* data berupa repositori institusi sebagai *backup* maupun bank penyimpanan data koleksi dalam bentuk *soft file*.

Kepustakaan

- Agustiawan. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta Berdasarkan Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian Institut Seni Indonesia Yogyakarta. Sumber: <http://digilib.isi.ac.id/3934/>. Diakses tanggal 1 April 2022 pukul 11.15 WIB.
- Agustiawan. (2021). *Petunjuk Teknis Unggah Mandiri Karya Ilmiah Mahasiswa Dan Dosen Ke Dalam Repository Institusi DI UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta*. Yogyakarta: UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Sumber: <http://digilib.isi.ac.id/7205/>. Diakses tanggal 2 April 2022 pukul 13.20 WIB.
- Agustiawan. (2022). Analisis *Similarity*/ Kemiripan Artikel Jurnal *Online* Terbitan Tahun 2019-2020 di ISI Yogyakarta. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(1), 29-43. DOI: <https://doi.org/10.24821/jap.v2i1.6984>.
- Cangara, H. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Ke-dua). PT. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dariyatno. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryono. (2018). Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan. *Media Pustakawan*, Vol. 25(2).
- Devito, J. A. (1992). *The Interpersonal communication book* (6 th ed (ed.)). New York: Harper Collins.
- Emzir. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Depok: Rajawali Press.
- Ihsan, A. (2018). Efektifitas Komunikasi Akun Facebook @ERJEMEDIA dalam Menyebarkan Informasi Dakwah. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 5(1), 15.
- Iskandar. (2016). *Pelayanan Perpustakaan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Samiyati, Isti Suratmi, Jody Santosa. (2021). Pemanfaatan Layanan Perpustakaan dan Prestasi Akademis Mahasiswa. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1), 32-38 DOI: <https://doi.org/10.24821/jap.v1i1.5915>