

Membangun Etika Komunikasi dalam Layanan Informasi Perpustakaan

Oleh:

Syukrinur A. Gani

Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Ar-Raniry Banda Aceh

e-mail: syukrinur.agani@ar-raniry.ac.id

Abstrak

Artikel ini mengkaji tentang etika komunikasi yang perlu dibangun pustakawan dalam layanan informasi perpustakaan. Etika komunikasi memegang peranan penting dalam berkomunikasi. Komunikasi antar manusia memegang teguh prinsip etika sehingga terbangun hubungan yang menyenangkan. Bagaimana etika komunikasi dalam layanan informasi perpustakaan?. Dalam menjawab permasalahan, kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menelaah dan merujuk kepada bahan-bahan dalam berbagai literatur baik berupa buku atau tulisan dari berbagai bentuk yang ada kaitannya dengan permasalahan yakni etika komunikasi. Analisis data adalah deskriptif analisis yaitu mendeskripsikan data yang terkait dengan permasalahan dan disusun secara sistematis sesuai dengan permasalahan. Hasil kajian menunjukkan bahwa etika komunikasi yang dapat membangun hubungan menyenangkan dengan pemustaka dalam layanan informasi adalah komunikasi dengan bahasa secara lemah lembut, jujur, dan menghargai orang lain.

Kata Kunci: Etika Komunikasi, Layanan Informasi

Abstract

This article examines the communication ethics that librarians need to build in library information services. Communication ethics plays an important role in communicating. Communication between humans adheres to ethical principles so that a pleasant relationship is built. How is the ethics of communication in library information services? In answering the problem, this study uses a qualitative approach by examining and referring to materials in various

literatures in the form of books or writings of various forms that are related to the problem of communication ethics. Data analysis is descriptive analysis that is describing data related to the problem and arranged systematically according to the problem. The results of the study show that communication ethics that can build pleasant relationships with users in information services is communication with language that is gentle, honest, and respectful of others.

Keywords: *Communication Ethics, Information Services*

A. Pendahuluan

Komunikasi sebagai proses interaksi selalu terjadi dalam kehidupan manusia. Manusia tidak dapat menghindari diri dari komunikasi dengan sesamanya. Ia merupakan urat nadi kehidupan manusia. Sebagai urat nadi kehidupan, komunikasi yang dibangun dalam kehidupan manusia haruslah didasarkan atas prinsip komunikasi yang beretika. Etika diartikan sebagai nilai-nilai atau norma yang menjadi pegangan bagi seseorang atau kelompok orang dalam mengatur tingkah lakunya. Mencermati arti ini, etika komunikasi merupakan komunikasi yang dilakukan secara baik yang didasarkan pada nilai-nilai atau norma. Dengan kata lain, komunikasi antar manusia tersebut haruslah memegang teguh prinsip etika sehingga terbangun hubungan yang menyenangkan antar sesama. Dalam hal ini, Muhammad Mufid menyatakan bahwa etika komunikasi mencoba untuk mengelaborasi standar etis yang digunakan komunikator dan komunikan. Ada tujuh perspektif etika komunikasi yakni perspektif politik, sifat manusia, dialogis, situasional, religius, utilitarian dan legal¹. Dalam perspektif religius, etika komunikasi merupakan suatu keadaan dimana bahasa atau kata yang digunakan komunikator dalam berinteraksi mengandung nilai yang baik dengan merujuk pada nilai dan norma. Ujang Saefullah mengatakan bahwa pentingnya etika dalam proses komunikasi bertujuan agar komunikasi kita berhasil dengan baik

¹ Muhammad Mufid, *Etika dan Filsafat Komunikasi*, Cet. 4, Jakarta: Kencana, 2015, hal. 185-186.

(komunikatif). Akibatnya akan terjadi hubungan yang harmonis antara komunikator dan komunikan².

Ungkapan diatas memberikan pengertian bahwa etika dalam komunikasi antar manusia didasarkan pada berkata benar, dilakukan secara lemah lembut, serta saling menghargai antar sesama orang lain. Namun, dalam kenyataannya, kebanyakan manusia berkomunikasi tidak sesuai antara perkataan dengan perbuatannya disamping pernyataannya dilakukan bukan secara lemah lembut. Bahkan, manusia menutupi kebenaran dengan komunikasi yang didasarkan pada penggunaan kata-kata yang abstrak. Hal tersebut dilakukan untuk menjauhkan kesan dari makna kata sebenarnya.

Jika dikaitkan dengan layanan perpustakaan, pustakawan dituntut untuk membangun komunikasi secara baik dengan para pemustaka sehingga terdorong mereka untuk memanfaatkan layanan perpustakaan secara maksimal. Artinya, pustakawan sebagai komunikator harus mengungkapkan dengan penuh etika ketika berkomunikasi dengan para pemustaka. Oleh karena itu, artikel ini akan menelaah bagaimana etika komunikasi yang perlu dibangun pustakawan dalam layanan informasi perpustakaan.

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, tulisan ini melakukan kajian kepustakaan dengan pendekatan kualitatif. Artinya, dalam pengumpulan data, kajian ini akan menelaah dan merujuk kepada bahan-bahan yang tersedia dalam berbagai literatur baik berupa buku atau tulisan dari berbagai bentuk yang ada kaitannya dengan permasalahan yakni etika komunikasi. Pendekatan yang digunakan dalam analisis data adalah deskriptif analisis yaitu mendeskripsikan data yang terkait dengan permasalahan dan disusun secara sistematis sesuai dengan permasalahan yakni etika komunikasi pustakawan dalam layanan informasi perpustakaan serta menyimpulkan pembahasan berdasarkan analisis tersebut.

B. Makna Etika Komunikasi dan Fungsinya

² Ujang Saefullah, *Kapita Selekta Komunikasi: Pendekatan Budaya dan Agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007, hal. 56-57.

Etika komunikasi merupakan kata majemuk yang terdiri dari kata etika dan komunikasi. Secara etimologi, etika bermakna nilai atau norma. Dalam pengertian istilah, etika diartikan sebagai nilai-nilai atau norma yang menjadi pegangan bagi seseorang atau kelompok orang dalam mengatur tingkah lakunya. Muhammad Mufid menyatakan bahwa nilai-nilai dan norma-norma yang telah diinternalisasikan ke dalam diri individu akan menjadi kerangka referensi individu tersebut sebagai prinsip-prinsip etik. Prinsip-prinsip etik tersebut menjadi dasar orientasi dan petunjuk bagi kita dalam mengatasi masalah-masalah kehidupan menjalin hubungan sosial dengan orang lain³. Sementara, komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tak langsung melalui media⁴. Pernyataan ini menunjukkan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang menyampaikan informasi, memberikan rangsangan dalam upaya membangun hubungan dengan sesama. Dengan demikian, etika komunikasi dalam konteks ini adalah seperangkat nilai atau norma yang dibangun seorang insani dalam berkomunikasi dengan sesama manusia.

Merujuk kepada makna etika diatas, fungsi etika dalam komunikasi adalah sebagai aturan untuk membangun nilai atau norma sehingga komunikasi terjadi dalam kondisi yang menyenangkan dan memberikan kepuasan antar sesama diantara orang yang berkomunikasi. Dalam layanan perpustakaan, etika komunikasi perlu dibangun dikedua belah pihak baik pustakawan sebagai komunikator maupun pemustaka sebagai komunikan. Pustakawan berinteraksi secara tatap muka dengan pemustaka. Ia menggunakan caranya sendiri dalam menyampaikan pesan. Artinya, ketika berinteraksi tersebut, pustakawan tidak terlepas dari gaya komunikasinya dihadapan pemustaka.. Robert Norton, sebagaimana dikutip Sri Endah Pertiwi, menyatakan bahwa gaya komunikasi adalah seperangkat perilaku antar pribadi yang

³ Muhammad Mufid, *Etika dan Filsafat Komunikasi*, Cet. 4, Jakarta: Kencana, 2015, hal. 176.

⁴ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, Cet. 5, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002, hal. 5.

terspesialisasi yang digunakan dalam suatu situasi tertentu⁵. Pernyataan ini mengindikasikan bahwa gaya komunikasi yang relevan ketika komunikasi dilakukan oleh pustakawan adalah gaya komunikasi asertif. Gaya ini memiliki ciri mampu mengekspresikan perasaan dan harga diri berdasarkan pikiran yang etis⁶. Artinya, pustakawan dengan gaya komunikasi asertif menunjukkan sikap yang mengandung nilai etis. Ketika pustakawan berinteraksi dengan pemustaka tanpa tatapan wajah dan komunikasi tersebut dilakukan secara tatap muka, pemustaka akan mendapatkan kesan yang tidak baik. Artinya, pustakawan sudah melakukan tindakan perilaku yang bertentangan dengan nilai etis. Padahal, dalam komunikasi tatap muka, kedua belah pihak saling memperhatikan antar sesamanya.

C. Etika Komunikasi Dalam Layanan Informasi Perpustakaan

Sutarno menyatakan bahwa layanan informasi merupakan layanan yang menyediakan dan memberikan informasi yang diperlukan masyarakat pemakai di perpustakaan⁷. Layanan informasi ini merupakan salah satu fungsi perpustakaan. Pustakawan tidak dapat menghindari dirinya dari berkomunikasi dengan pemustaka ketika melakukan layanan perpustakaan. Dalam menjalankannya, pustakawan dituntut untuk membangun etika komunikasi dengan para pemustaka. Komunikasi yang dilakukan secara etis akan memberikan dampak bagi para komunikan. Hubungan akan terjadi secara harmonis apabila antara komunikator dan komunikan saling menumbuhkan rasa senang⁸. Rasa senang dan puas para pemakai merupakan akses dari sebuah layanan perpustakaan yang baik. Para pustakawan diharapkan

⁵ Sri Endah Pertiwi, *Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan*, Media Pustakawan, Vol. 18 No. 3 & 4 Tahun 2011 (50-55).

⁶ Mutawakkil dan Nuraedah, *Gaya Komunikasi Dosen Dalam Pembelajaran Mahasiswa*, *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 3 No. 2 Tahun 2009 (135-153), hal. 139

⁷ Sutarno, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Sagung Seto, 2006, hal. 92.

⁸ Ujang Saefullah, *Kapita Selekta Komunikasi: Pendekatan Budaya dan Agama*, hal. 56.

menjaga kondisi tersebut dengan membangun komunikasi dengan pemustaka secara etis.

Ungkapan diatas menunjukkan bahwa komunikasi yang dijalankan komunikator atau pustakawan secara etis memberikan pengaruh bagi komunikasi atau pemustaka. Ketika komunikasi tatap muka terjadi, pustakawan menunjukkan gaya komunikasinya. Mutawakkil mengutip kajian Mazaya dalam artikelnya dimana gaya komunikasi dengan menampilkan posisi tubuh dan intonasi suara memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan pemustaka⁹. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan komunikator tidak dapat melepaskan diri dari gaya komunikasi yang ditampilkannya. Artinya, komunikasi pustakawan dengan memalingkan wajahnya di saat berkomunikasi secara tatap muka memberi kesan yang tidak baik bagi komunikasi. Hal tersebut merupakan perilaku atau tindakan yang dilakukan secara tidak etis. Dalam perspektif sosial, membungkukkan tubuh saat bertemu dengan orang yang dihormati adalah sebuah tradisi. Kepatuhan tubuh pada tradisi tersebut merupakan ukuran bagi tergelarnya etika yang bersifat normatif. Ketika seseorang tidak membungkuk saat bertemu orang yang dihormati berarti ia melanggar etika tubuh¹⁰. Dalam hal ini, membungkukkan tubuh sebagai komunikasi non verbal merupakan perilaku yang bersifat etis dalam hubungannya dengan orang yang dihormati.

Dalam konteks perpustakaan, pustakawan dituntut untuk melakukan komunikasi antar pribadi yang berdasarkan nilai atau norma. Etika komunikasi yang dibangun tersebut haruslah berdasarkan atas prinsip berkata benar, lemah lembut, serta menghargai orang lain.

Berkata benar merupakan salah satu etika yang harus dijalankan pustakawan ketika berkomunikasi dengan para komunikasi atau pemustaka. Ujang Saefullah menyatakan bahwa

⁹ Mutawakkil dan Nuraedah, Gaya Komunikasi Dosen Dalam Pembelajaran Mahasiswa, *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 3 No. 2 Tahun 2009 (135-153), hal 138.

¹⁰ Iswandi Syahputra, *Paradigma Komunikasi Profetik: Gagasan dan Pendekatan*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017, Hal. 183.

dalam komunikasi hendaklah jujur dan terus terang¹¹. Berperilaku jujur atau berkata benar dan terus terang adalah perilaku yang mengandung nilai etis atau norma. Alex Sobur menyatakan bahwa menyembunyikan kebenaran merupakan perilaku tidak etis¹². Ada beberapa cara komunikator menutupi kebenaran dengan komunikasi. Pertama, menggunakan kata-kata yang sangat abstrak. Kedua, menciptakan istilah yang diberi makna lain berupa pemutarbalikan makna¹³.

Dalam konteks layanan informasi perpustakaan, seorang pustakawan haruslah berterus terang ketika ia tidak mengerti terhadap informasi yang diinginkan para pemustaka. Sebaliknya, pemustaka juga menyatakan secara jujur apabila informasi yang diberikan pustakawan kurang tepat.

Etika komunikasi disamping kejujuran adalah lemah lembut. Lemah lembut bermakna perkataan yang dapat menyentuh hati dan perilaku yang menyenangkan ketika memberikan layanan informasi kepada para pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan perlu memilih kata-kata yang tidak melahirkan kemarahan, tidak berisi cacian dan hinaan. Pustakawan berkomunikasi dengan kata-kata yang terbebas dari kata-kata yang menyebabkan komunikasi tidak berkenan baik ucapan maupun tekanan ucapan tersebut (intonasi)¹⁴. Apabila pustakawan berkomunikasi dengan para pemustaka dengan tanpa kelembutan, jiwa pemustaka akan memunculkan ketidaknyamanan. Ketidaknyamanan tersebut merupakan dampak atau akibat ketika seseorang berkomunikasi secara kasar. Dalam tataran komunikasi di perpustakaan, berkomunikasi dengan cara yang tidak etis dan berisi cacian dan hinaan akan menjauhkan pemustaka memanfaatkan perpustakaan. Hal tersebut merupakan akibat gaya komunikasi yang dilakukan pustakawan. Sebaliknya, gaya berbicara secara etis berdasarkan

¹¹ Ujang Saefullah, *Kapita Selekta Komunikasi: Pendekatan Budaya dan Agama*, hal. 57

¹² Alex Sobur, *Filsafat Komunikasi: Tradisi dan Metode Fenomenologi*, Cet. 2, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014, hal. 325.

¹³ Ujang Saefullah, *Kapita Selekta Komunikasi: Pendekatan Budaya dan Agama* hal 69.

¹⁴ Tata Taufik, *Etika Komunikasi Islam*, Bandung: Pustaka Setia, 2012, hal. 169.

nilai atau norma dengan pemustaka akan menimbulkan efek yang positif. Sri Endah Pertiwi menyatakan bahwa optimalisasi perpustakaan dapat dipengaruhi oleh gaya komunikasi pustakawan dalam berinteraksi dengan pemustaka. Gaya komunikasi pustakawan yang digunakan secara strategis dapat menghasilkan efek yang bermanfaat bagi perpustakaan¹⁵.

Menghargai orang lain adalah sisi lain dari etika komunikasi. Ketika seseorang menyampaikan komunikasi antar pribadi secara tatap muka, kita sebagai komunikan tidak memotong pembicaraannya. Artinya, menghalangi proses komunikasi merupakan sebuah tindakan yang tidak etis. Dalam layanan informasi perpustakaan, seorang pustakawan memberikan kesempatan yang luas kepada pemustaka untuk menyampaikan sesuatu sehingga ia mendapatkan kepuasan. Tindakan yang demikian akan memberikan pengaruh kepada pemustaka dalam akses informasi di perpustakaan.

Menelusuri ungkapan-ungkapan diatas dapat difahami bahwa etika komunikasi dalam layanan informasi perpustakaan memberikan efek bagi para pemustaka. Para pemustaka akan mendapatkan rasa senang dan nyaman ketika pustakawan berkomunikasi dengan mereka secara penuh etika. Etika komunikasi yang dibangun dalam layanan informasi tersebut berdasarkan prinsip berkata benar, lemah lembut, serta menghargai orang lain. Dengan demikian, pustakawan yang membangun komunikasi secara etis akan mendapatkan respon yang positif dari para pemustaka terhadap layanan informasi perpustakaan.

¹⁵ Sri Endah Pertiwi, *Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan*, Media Pustakawan, Vol. 18 No. 3 & 4 Tahun 2011 (50-55), hal 50.

D. Kesimpulan

Komunikasi yang dibangun dalam kehidupan manusia haruslah didasarkan atas prinsip komunikasi yang beretika yakni dilakukan secara baik berdasarkan nilai atau norma. Menghargai orang lain dan berkomunikasi secara lemah lembut merupakan sebuah nilai atau norma yang baik. Karenanya, komunikasi antar manusia tersebut haruslah memegang teguh pada prinsip etika sehingga terbangun hubungan yang menyenangkan. Etika komunikasi merupakan suatu keadaan dimana bahasa atau kata yang digunakan komunikator dalam berinteraksi mengandung nilai yang baik.

Komunikasi yang dijalankan komunikator atau pustakawan secara etis memberikan pengaruh bagi komunikan atau pemustaka. Etika komunikasi tersebut dibangun berdasarkan prinsip berkata benar, lemah lembut, serta menghargai orang lain. Pustakawan hendaknya berupaya membangun komunikasi secara etis sehingga mendapatkan respon yang positif dari para pemustaka terhadap layanan informasi perpustakaan.

E. Daftar Pustaka

- Alex Sobur, *Filsafat Komunikasi: Tradisi dan Metode Fenomenologi*, Cet. 2, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.
- Iswandi Syahputra, *Paradigma Komunikasi Profetik: Gagasan dan Pendekatan*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017
- Muhammad Mufid, *Etika dan Filsafat Komunikasi*, Cet. 4, Jakarta: Kencana, 2015.
- Mutawakkil dan Nuraedah, *Gaya Komunikasi Dosen Dalam Pembelajaran Mahasiswa*, *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 3 No. 2 Tahun 2009 (135-153)
- Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, Cet. 5, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002

- Ujang Saefullah, *Kapita Selekta Komunikasi: Pendekatan Budaya dan Agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007.
- Sri Endah Pertiwi, *Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan*, Media Pustakawan, Vol. 18 No. 3 & 4 Tahun 2011.
- Sutarno, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Tata Taufik, *Etika Komunikasi Islam*, Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Tubbs, Stewart L. dan Sylvia Moss, *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*, Buku Kedua, Cet. 5, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.