

PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KOMUNIKASI NON VERBAL PUSTAKAWAN STIKES 'AISYIYAH YOGYAKARTA

Oleh: Irkhamiyati*

Abstract

Developments in information technology have an impact on librarian non-verbal communication in providing their library services. Many verbal communication is not effective because the communicator does not use non-verbal communication well. It also occurs in STIKES Aisyiyah Yogyakarta, which encourages authors to conduct research deskriptif. Sampling was done randomly, by 10.5 % from 2471 people, which is 260 students. Caputo opinion is used to determine the perceptions of students in non-verbal communication can be shown with five things, namely: 1. Facial expressions and eye contact when communicating, 2. Expressions hand, 3. Expressions position, 4. Voice expression, and 5. Expressions physical appearance. The results showed that students' perceptions of librarian non-verbal communication in STIKES Aisyiyah Yogyakarta is "not good", indicated by the value of 2.98 (scale 1-4), so it needs to be an effort to improve it.

Keywords: perception, non-verbal communication, librarians, STIKES Aisyiyah Yogyakarta

** Pustakawan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta, Mahasiswa S2 Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi perpustakaan. Penerapan teknologi maju di perpustakaan dapat mengurangi kualitas komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Kemajuan teknologi seharusnya dapat menjadi media untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pustakawan dengan pemustaka sebagai konsumennya. Kemampuan berkomunikasi merupakan salah satu hal penting dalam memberikan layanan informasi. Segala aktifitas di perpustakaan berkaitan erat dengan kemampuan berkomunikasi, baik antar pustakawan, pimpinan, dan pemustaka. Kemampuan berkomunikasi yang baik menjadi andalan utama pustakawan dalam menghadapi berbagai karakter pemustaka.

Kemampuan berkomunikasi pustakawan akan dirasakan oleh pemustaka dalam kegiatan layanan perpustakaan, sebab dalam kegiatan layanan.

Menurut Soeatminah, 1992:129, pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Pada bagian pelayanan ini hubungan langsung antara pemustaka dengan penyedia jasa.

Sulistyo-Basuki (1992:202) mengatakan bahwa sikap anggota dan kelompok pemakai terhadap

informasi, pengalaman pemakai, dan lain sebagainya merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pemakai terhadap pemanfaatan perpustakaan. Sikap pemakai dapat berupa persepsi mereka terhadap pelayanan sirkulasi yang diterimanya.

Komunikasi verbal tidak efektif karena komunikator tidak menggunakan komunikasi non verbal dengan baik dalam waktu bersamaan. Melalui komunikasi non verbal, orang bisa mengambil pesan atau perasaan orang, seperti rasa senang, benci, cinta, kangen dan sebagainya. Penerapan komunikasi non verbal dalam layanan di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta kurang baik. Contoh: pada saat menjawab pertanyaan pemustaka, pustakawan menjawab dengan nada datar, sambil mengerjakan tugas lain, dan tidak memandang orang yang diajak bicara. Ada pustakawan yang hanya memfokuskan pada aspek berbicara, namun tanpa ekspresi lainnya. Hal ini mengakibatkan komunikasi terlihat dingin, kaku, dan kurang komunikatif. Penampilan pustakawan kurang menarik, wajah kurang berseri, dan kurang menyenangkan. Masih banyak permasalahan pustakawan yang belum mampu menerapkan komunikasi non verbal dalam layanan di perpustakaan. Permasalahan tersebut tidak terjadi

apabila pustakawan telah memahami tentang komunikasi non verbal dan mampu menerapkannya kepada pemustaka.

2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap komunikasi non verbal pustakawan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.

3. Subjek, Objek, Populasi, dan Sampel Penelitian

Subjek penelitian mahasiswa, dengan objek penelitian "persepsi mahasiswa terhadap komunikasi non verbal pustakawan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta". Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yang tidak perlu merumuskan hipotesisnya (Arikunto, 2002:28). Pengambilan sampel dilakukan dengan acak. Menurut (Arikunto, 2002:112) kalau populasinya besar, maka sampel bisa diambil antara 10-15 %. Sampel yang dipilih sebesar 10,5 % dari 2471 orang yaitu 260 mahasiswa (pembulatan).

4. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal, yaitu persepsi mahasiswa terhadap komunikasi non verbal Pustakawan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa menggunakan pendapat Caputo, 1984: 73, bahwa komunikasi non verbal dapat ditunjukkan dengan lima hal, yaitu: 1. ekspresi wajah dan kontak mata saat berkomunikasi, 2. gesture/ekspresi tangan, 3. ekspresi posisi, 4. ekspresi suara, dan 5. ekspresi penampilan fisik.

Sub variabel-sub variabel tersebut kemudian akan dijabarkan menjadi indikator-indikator, yang nantinya digunakan sebagai pertanyaan dalam kuesioner.

5. Metode Penelitian dan Analisis

Data diperoleh dari kuesioner yang dikumpulkan dan diolah, untuk dianalisis sesuai dengan data yang dibutuhkan. Analisis data yang digunakan secara deskriptif kuantitatif, yang disajikan dalam teknik tabulasi, dengan rumus: Nilai rerata komunikasi non verbal = Nilai yang didapat Jumlah Responden.

Hasilnya dalam skala Likert, menurut Riduan dan Akdon (2006:16) skala Likert bisa digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau

gejala sosial. Nilai jawaban skala Likert yang akan diperoleh yaitu: 4, untuk hasil jawaban sangat baik, 3, untuk hasil jawaban baik, 2, untuk hasil jawaban tidak baik, dan 1, untuk hasil jawaban sangat tidak baik.

B. LANDASAN TEORI

1. Persepsi

Persepsi adalah tanggapan langsung dari sesuatu; proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya (Depdikbud, 2002: 863). Menurut Chaplin (2002:358), persepsi adalah proses mengetahui atau mengenali objek dan kejadian objektif dengan bantuan indera. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu pendapat atau tanggapan terhadap sesuatu hal setelah melalui suatu proses.

2. Pemakai Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa informasi selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan informasi pemakainya. Pemakai perpustakaan adalah individu yang dapat berdiri sendiri atau kelompok kecil ataupun besar yang semuanya mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi yang berbeda-beda dari masing-masing pengguna itu (Wortman dalam Prasetya, 2002). Menurut Undang-Undang Perpustakaan No.43 Tahun 2007: 3, pemakai mempunyai istilah yang sama dengan pemustaka, yaitu pengguna perpustakaan, baik perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pemakai yang dimaksud dalam tulisan ini dibatasi pada mahasiswa di STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.

3. Konsep Komunikasi

3.1. Pengertian Komunikasi

Pengertian komunikasi menurut Webster's New Collegiate Dictionary edisi tahun 1977 dalam Sendjaja, (2010:1.10), yaitu: proses pertukaran informasi di antara individu melalui sistem lambang-lambang, tanda-tanda atau tingkah laku. Banyak pengertian komunikasi dari para ahli, sehingga Sendjaja, (2010:1.12) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi dalam diri seseorang atau di antara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu.

3.2. Prinsip Dasar Komunikasi

Proses komunikasi menurut Sendjaya, (2010:2.2) sedikitnya melibatkan empat komponen sebagai berikut: 1. sumber pengirim/komunikator, yaitu seseorang atau sekelompok orang atau suatu organisasi/institusi yang mengambil inisiatif menyampaikan pesan, 2. pesan, berupa lambang atau tanda seperti katan-kata tertulis atau secara lisan, gambar, angka, atau gesture, 3. saluran, yaitu sesuatu yang digunakan sebagai alat penyampai pesan, misalnya telpon, radio, TV, HP, majalah, koran, dll, 4. penerima/komunikasi, yakni seseorang atau sekelompok orang yang dijadikan sebagai penerima pesan. Komponen komunikasi di atas diperlukan dalam melakukan komunikasi, baik secara verbal, menggunakan bahasa dalam pembicaraan ataupun dalam komunikasi non verbal, yaitu komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata.

4. Komunikasi Verbal dan Non Verbal

Undang-Undang Perpustakaan No.43 Tahun 2007: 3 menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Kompetensi berasal dari kata dasar kompeten, yang menurut Depdikbud, (2002: 585), kompeten berarti cakap atau mengetahui, berkuasa untuk memutuskan atau menentukan sesuatu. Sedangkan kompetensi adalah kewenangan untuk memutuskan sesuatu. Menurut Kismiyati, 2013 kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, dan karakteristik pribadi yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan pada suatu pekerjaan. Menurut UU No. 13/2003 tentang Ketenagakerjaan : pasal 1 (10), kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Seperti yang tercantum dalam Rancangan Peraturan Pemerintah RI Tahun 2009, yang terdapat dalam pasal 22 ayat 1, disebutkan bahwa pustakawan harus memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal. Salah satu kompetensi personal yang harus dimiliki pustakawan adalah keterampilan berkomunikasi (Sudarsono, 2006: 151). Salah satu jenis komunikasi yaitu komunikasi interpersonal, yang merupakan jalinan hubungan interaktif antara dua orang atau lebih, dimana individu mencoba menginterpretasikan makna yang menyangkut diri sendiri, diri orang lain, dan

hubungan yang terjadi (Nasir, dkk, 2009: 38).

Dalam menjalin komunikasi interpersonal, diperlukan kemampuan seseorang dalam menciptakan sebuah simbol yang dapat diartikan oleh orang lain yang akan terlihat dalam komunikasi verbal dan komunikasi non verbal.

5. Komunikasi Verbal Pustakawan

Jenis komunikasi yang biasa digunakan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka adalah komunikasi verbal, yaitu komunikasi dengan menggunakan bahasa dalam berbicara. Melalui bahasa, orang akan menginterpretasikan kata-kata secara verbal, sehingga bahasa didefinisikan sebagai sebuah seperangkat kata yang telah disusun secara berstruktur sehingga menjadi himpunan kalimat yang mengandung arti (Cangara H 2006 dalam Nasir, dkk: 149, 2009). Melalui bahasa, seseorang juga mampu mengungkapkan sebuah ide, kesan, dan respon emosional dengan tujuan agar tercipta ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia, serta mempelajari sekeliling kita dalam memahami lingkungan melalui proses interaksi.

6. Komunikasi Non Verbal Pustakawan

Sendjaya, (2010: 5.1) memberikan pengertian komunikasi non verbal sebagai “pesan-pesan yang diekspresikan secara sengaja atau tidak sengaja melalui gerakan/tindakan/perilaku atau suara-suara atau vokal yang berbeda dengan penggunaan kata-kata dalam bahasa komunikasi verbal”. Secara singkat Nasir, dkk, (2009: 151) mengartikan komunikasi non verbal sebagai proses pemindahan atau penyampaian pesan tanpa menggunakan kata-kata.

Adapun fungsi penyampaian kode non verbal adalah:

1. meyakinkan apa yang diucapkan (*repetition*),
2. menunjukkan perasaan atau emosi yang tidak bisa diekspresikan dengan kata-kata (*substitution*),
3. menunjukkan jati diri, sehingga orang bisa mengenalnya (*identity*),
4. menambah atau melengkapi ucapan-ucapan yang dirasakan belum sempurna dalam berkomunikasi (Nasir, dkk, 2009: 151).

Seorang pakar komunikasi, Albert Mahrabian (1981) dalam bukunya yang berjudul *Silent Massage: Implicit Communication of Emotions and Attitudes* dalam Sendjaya, 2010: 5.1, menegaskan

bahwa makna dari setiap pesan komunikasi mencakup: 7% berupa pernyataan verbal, 38% bentuk vokal, dan 55% merupakan ekspresi wajah. Ekspresi wajah termasuk salah satu bentuk komunikasi non verbal, sebab bentuk komunikasi non verbal juga bisa berupa gesture (ekspresi tangan, kaki, dan tubuh), ekspresi postur (sikap duduk dan berdiri saat berkomunikasi), ekspresi posisi, ekspresi suara, dan penampilan fisik.

Pustakawan harus memperhatikan komunikasi non verbal pada saat berkomunikasi dengan orang lain, terlebih saat melakukan komunikasi dengan pemustaka. Bentuk komunikasi non verbal yang dapat diterapkan oleh pustakawan, menggunakan pendapat dari Sendjaja, (2010: 5.23), yang menyebutkan bahwa ada 5 dimensi dalam komunikasi non verbal, yaitu:

- 1) komunikasi tubuh/*gesture* komunikasi ruang/posisi,
- 2) komunikasi ruang,
- 3) diam,
- 4) *paralanguange*, yang mencakup volume suara, ritme, resonansi, rintihan, mengaduh, suara-suara "uhh..eee..engg, dll, dan
- 5) tinggi rendah suara, serta komunikasi *temporal* waktu.

Mengubah perilaku komunikasi non verbal lebih sulit dari pada mengubah perilaku komunikasi verbal, sebab komunikasi non verbal sering tidak kita sadari. Caputo, (1984: 121) berpendapat bahwa komunikasi non verbal pustakawan sangat diperlukan sebab akan mencerminkan asertifitas pustakawan. Pendapat tersebut lebih spesifik untuk aplikasi komunikasi non verbal di perpustakaan, sehingga penulis lebih memilihnya sebagai instrumen yang digunakan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap komunikasi non verbal pustakawan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.

Lima dimensi komunikasi non verbal tersebut sebagai berikut:

1. Ekspresi Wajah
Ekspresi wajah pustakawan dapat terlihat saat

berkomunikasi dengan pemustaka yang mencakup ekspresi muka, kontak mata, gerakan alis, atau penggabungan dari berbagai isyarat seperti tersenyum, mengernyitkan kening, menggigit bibir, mengunyah, dan lain-lain. Masing-masing mempunyai arti tersendiri, yang akan mempengaruhi komunikasi verbal yang disampaikan. Ekspresi wajah yang tenang, murah senyum, kontak mata dengan pemustaka, anggukan kepala, menunjukkan perilaku komunikasi non verbal.

2. Gesture/Ekspresi Tangan

Ekspresi ini meliputi gerakan tangan, jabat tangan, dan sentuhan. Menurut Caputo, 1984: 125, cara tangan kita bergerak dan memberikan isyarat dapat mendukung atau justru menghambat pesan verbal yang disampaikan. Oleh karena itu perlu diperhatikan gerakan tangan atau sentuhan yang membuat orang lain nyaman dan meningkatkan komunikasi yang sedang berlangsung.

3. Ekspresi Posisi

Ekspresi posisi meliputi postur dan jarak ketika berkomunikasi. Cara kita bergerak dan memberikan isyarat, juga dapat mendukung atau justru menghambat pesan verbal yang disampaikan. Posisi dan jarak ketika berkomunikasi harus diperhatikan untuk mewujudkan komunikasi yang efektif.

4. Ekspresi Suara

Ekspresi Suara meliputi nada suara, intonasi, kecepatan berbicara, jeda di antara kata (ritme), volume suara, dan tetap melakukan kontak mata saat jeda dalam berbicara. Ekspresi suara akan mendukung terciptanya komunikasi yang baik.

5. Ekspresi Penampilan

Ekspresi Penampilan berpengaruh terhadap keberhasilan komunikasi, yang dapat dilihat dari pilihan baju yang dikenakan, bagaimana mengatur ruang kerja dan furnitur kantor, lingkungan fisik yang terlihat, dan sarana prasaranya.

Tabel di bawah ini akan menjelaskan tentang pentingnya kemampuan komunikasi non verbal bagi pustakawan (Caputo, 1984: 139).

Tabel 1
Bahasa Tubuh dalam Komunikasi Non verbal

Tipe Ekspresi	Sub-Sub	Yang Harus Dilakukan	Yang Tidak Boleh Dilakukan
1. Ekspresi Wajah	Ekspresi muka	<ul style="list-style-type: none"> Berusaha tenang Ekspresi wajah yang menyenangkan Sesekali tersenyum, dan menggunakan ekspresi wajah yang selaras dengan pesan yang dikirim/diterima 	Bermimik datar, cemberut, dahi berkerut, dan mengunyah sesuatu
	Kontak mata	<ul style="list-style-type: none"> Melakukan kontak mata langsung Melihat pada sesuatu (benda, seperti kertas, dsb) pada saat yang bersamaan. Mempertahankan kontak mata pada pesan inti yang dikomunikasikan 	<ul style="list-style-type: none"> Memalingkan pandangan atau melihat ke bawah Berkedip berlebihan Menghentikan kontak mata pada saat puncak pesan yang dikomunikasikan
	Gerakan alis	<ul style="list-style-type: none"> Menggerakannya selaras dengan pesan verbal yang disampaikan 	<ul style="list-style-type: none"> Menggerakannya tidak selaras dengan pesan verbal yang disampaikan
2. Gesture/Ekspresi Tangan	Gerakan tangan	<ul style="list-style-type: none"> Gerakan tangan secara alami Jari telunjuk menunjukkan sesuatu yang penting dalam bahan tertulis, misalnya buku 	<ul style="list-style-type: none"> Memainkan tangan (menggosok meja, memainkan pen, dsb) Menutup mulut ketika berbicara
	Jabat tangan	<ul style="list-style-type: none"> Berjabat tangan untuk mengucapkan "hai", "selamat tinggal", dll. Berjabat tangan sesaat dan kuat Mendahulukan berjabat tangan 	<ul style="list-style-type: none"> Menolak untuk berjabat tangan Menunggu orang lain untuk berjabat tangan terlebih dahulu
	Sentuhan	<ul style="list-style-type: none"> Menepuk bahu atau punggung sebagai tanda simpati 	<ul style="list-style-type: none"> Menyentuh dengan cara yang intim (membelai), menepuk kepala, dll.
3. Ekspresi postur	Postur	<ul style="list-style-type: none"> Tetap santai dengan posisi yang nyaman Menyilangkan kaki jika diinginkan dengan sopan Menjaga anggota badan yang cukup simetris Menjaga posisi kepala sejajar dengan orang yang diajak bicara Duduk saat berkomunikasi, kecuali jika ada permintaan untuk tidak duduk 	<ul style="list-style-type: none"> Menggeser berat badan dari kiri ke kanan, membungkuk Berdiri pada saat memperhatikan pembicaraan
	Jarak	<ul style="list-style-type: none"> Berdiri 1.5-3 meter dari lawan bicara Bersandar ke belakang dengan perlahan kemudian badan didorong ke depan untuk merespon Bersandar kembali ketika mendengarkan 	<ul style="list-style-type: none"> Berdiri atau duduk lebih dekat dari lawan bicara (kurang dari 1.5 m) Berdiri atau duduk lebih dari 3-6 meter Mendekat terlalu cepat

Tipe Ekspresi	Sub-Sub	Yang Harus Dilakukan	Yang Tidak Boleh Dilakukan
4. Ekspresi Suara	Aspek non verbal ketika berbicara	<ul style="list-style-type: none"> • Memvariasikan aksen • Berbicara dengan jelas tanpa terburu-buru • Merespon pertanyaan dalam 1-15 detik • Berbicara dengan suara yang mudah didengar 	<ul style="list-style-type: none"> • Aksennya monoton, suara datar • Berbicara terlalu cepat • Mengulang kata-kata yang sama • Merespon pertanyaan lambat • Berbisik atau berteriak • Berbicara dengan gigi tertutup
	Selain kata-kata	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan jeda antar kata dengan singkat sambil melakukan kontak mata 	<ul style="list-style-type: none"> • Banyak menggunakan kata-kata “ehhh” atau “hemmm” • Berdehem atau batuk yang tidak perlu
5. Ekspresi penampilan fisik	Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> • Terlihat rapi dan bersih • Berbusana dengan tepat dalam lingkungan kerja 	<ul style="list-style-type: none"> • Berbusana tidak pantas atau berlebihan dalam lingkungan kerja
	Pengaturan fisik	<ul style="list-style-type: none"> • Duduk menghadap orang lain yang diajak bicara • Menghormati area duduk/berdiri lawan bicara 	<ul style="list-style-type: none"> • Duduk tidak menghadap orang lain yang diajak bicara • Tidak menghormati area duduk/berdiri lawan bicara

7. Persepsi Mahasiswa Terhadap Komunikasi Non Verbal Pustakawan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

Tulisan ini akan menguraikan persepsi mahasiswa terhadap komunikasi non verbal pustakawan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta. Unsur-unsur pembentuk perilaku komunikasi non verbal pustakawan dalam penelitian ini digunakan sebagai sub variabel penelitian. Masing-masing elemen dari unsur komunikasi non verbal akan diuraikan lebih lanjut sebagai indikator-indikator yang digunakan dalam pertanyaan kuesioner kepada mahasiswa.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Mahasiswa terhadap komunikasi non verbal Pustakawan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta dapat dilihat dari hasil angket, menurut 5 dimensi berikut:

1. Persepsi Mahasiswa terhadap Ekspresi wajah.

Hasil penelitian menunjukkan persepsi mahasiswa terhadap indikator-indikator: ekspresi wajah pustakawan menyenangkan, dinilai baik (nilai 3), pustakawan selalu tersenyum saat berkomunikasi belum baik (nilai 2,99), pustakawan selalu menggunakan “kontak/tatapan mata” saat

berkomunikasi sudah baik (nilai 3), pustakawan masih mempertahankan kontak mata ketika menyampaikan puncak pesan sudah baik (nilai 3), dan pustakawan mengekspresikan rasa marah dengan mengerutkan wajah dan cemberut dinilai tidak baik (2,7). Dengan demikian rerata persepsi mahasiswa terhadap dimensi ekspresi wajah pustakawan, belum baik dengan nilai 2,90 (skala 1-4).

2. Persepsi Mahasiswa terhadap Ekspresi Tangan

Hasil yang diperoleh menunjukkan persepsi mahasiswa terhadap indikator-indikator: kerileksan tangan pustakawan saat berkomunikasi sudah baik (nilai 3), gerakan tangan pustakawan saat memberi penjelasan belum baik (nilai 2,96), dan gerakan tangan pustakawan saat memberi pelayanan sudah baik (nilai 3). Dengan demikian, rerata persepsi mahasiswa terhadap dimensi ekspresi tangan pustakawan belum baik, namun sudah sangat mendekati nilai baik, yaitu 2,99 (skala 1-4).

3. Persepsi Mahasiswa terhadap Ekspresi Postur

Hasil yang diperoleh menunjukkan persepsi mahasiswa terhadap indikator-indikator: posisi

pustakawan yang santai dan nyaman ketika berkomunikasi sudah baik (nilai 3), posisi anggota badan yang simetris ketika berkomunikasi juga sudah baik (nilai 3), namun posisi kepala yang sejajar dengan orang yang diajak bicara belum baik (nilai 2,9). Dengan demikian, rerata persepsi mahasiswa terhadap dimensi ekspresi postur pustakawan belum baik, yaitu 2,97 (skala 1-4).

4. Persepsi Mahasiswa terhadap Ekspresi Suara

Hasil yang diperoleh menunjukkan persepsi mahasiswa terhadap indikator-indikator: komunikasi pustakawan yang tidak monoton/menggunakan akses sudah baik (nilai 3), pustakawan bicara dengan baik, tidak terburu-buru sudah baik (nilai 3), respon pustakawan atas pertanyaan mahasiswa dalam waktu 1-15 detik mendekati baik (nilai 2,99), pustakawan bicara mudah didengar sudah baik (nilai 3,06), pustakawan menggunakan jeda antar kata dengan singkat sambil menggunakan kontak mata saat berkomunikasi sudah baik (nilai 3), pustakawan tidak banyak menggunakan kata-kata “ehh” atau “hemmm” bernilai baik (3,13), dan pustakawan sering batuk atau berdehem yang tidak perlu saat berkomunikasi dengan nilai tidak baik (2,9). Dengan demikian, rerata persepsi mahasiswa terhadap dimensi ekspresi suara pustakawan sudah baik, dengan nilai 3,01 (skala 1-4).

5. Persepsi Mahasiswa terhadap Ekspresi Penampilan Fisik

Hasil yang diperoleh menunjukkan indikator-indikator: pustakawan terlihat rapi dan bersih dinilai sudah baik (3,16), busana pustakawan yang tepat dengan lingkungan kerja sudah baik (3,11), pustakawan duduk/berdiri menghadap orang yang diajak bicara sudah baik (nilai 3), dan pustakawan menghormati area duduk/berdiri lawan bicara sudah baik (nilai 3). Dengan demikian, rerata persepsi mahasiswa terhadap dimensi ekspresi penampilan fisik pustakawan “baik”, dengan nilai 3,04 (skala 1-4).

6. Persepsi Mahasiswa terhadap Komunikasi Non Verbal Pustakawan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

Hasil yang diperoleh menunjukkan persepsi mahasiswa terhadap Komunikasi Non Verbal Pustakawan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta, berdasarkan lima dimensi yaitu: dimensi ekspresi

wajah dengan nilai belum baik (2,9), dimensi ekspresi tangan belum baik (nilai 2,99), dimensi ekspresi posisi/postur sudah baik (nilai 3,01), dimensi ekspresi suara sudah baik (nilai 3,04), dan dimensi penampilan fisik sudah baik (nilai 3,04). Dengan demikian, rerata persepsi mahasiswa terhadap Komunikasi Non verbal Pustakawan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta “belum baik”, dengan nilai 2,98 (skala 1-4).

D. SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

1. Persepsi mahasiswa terhadap dimensi ekspresi penampilan wajah pustakawan belum baik, dengan nilai 2.90 (skala 1-4).
2. Persepsi mahasiswa terhadap dimensi ekspresi penampilan tangan pustakawan mendekati baik, dengan nilai 2.99 (skala 1-4).
3. Persepsi mahasiswa terhadap dimensi ekspresi posisi/postur pustakawan mendekati baik, dengan nilai 2.97 (skala 1-4).
4. Persepsi mahasiswa terhadap dimensi ekspresi penampilan suara pustakawan sudah baik, dengan nilai 3.01 (skala 1-4).
5. Persepsi mahasiswa terhadap dimensi ekspresi penampilan fisik pustakawan sudah baik, dengan nilai 3.04 (skala 1-4).
6. Sebagian besar persepsi mahasiswa “belum baik” terhadap komunikasi non verbal pustakawan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta, dengan nilai rerata sebesar 2,98 (skala 1-4), namun sudah mendekati nilai baik.

SARAN

1. Pustakawan perlu meningkatkan kualitas komunikasi kepada pemustaka terutama komunikasi non verbal.
2. Perlu meningkatkan dimensi kualitas komunikasi non verbal yang didukung oleh komunikasi verbal guna memberikan layanan yang berkualitas

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- Caputo, Janette S, 1984. *The Assertive Librarian. Canada: Oryx Press*.
- Chaplin, J P, 2002. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

- Departemen Pendidikan Nasional. 2003. *Undang-Undang RI No.20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Yogyakarta: Media Wacana.
- Depdikbud, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Irwanto, 2003. *Psikologi Umum: Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kismiyati, Titiek, 2013. *Standar Kompetensi Pustakawan*, dari elib.unikom.ac.id/download.php?id=6301, diakses Rabu, 4 Desember 2013, 17.00 WIB.
- Nasir, Abdul, dkk, 2009. *Komunikasi dalam Keperawatan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Perpustakaan Nasional RI, 2009. *Undang Undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*, Cetakan 2. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Prasetya, Herry.2002. "Sikap Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Indonesia Tahun 2002", dalam Skripsi, Jakarta: Fakultas Sastra UI.
- Riduan dan Akdon. 2006. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sendjaja, Sasa Djuarsa, 2010. *Materi Pokok Pengantar Ilmu Komunikasi; 1-9; SKOM4101*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Soeatminah.1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sudarsono, Blasius, 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*, Jakarta: PP IPI dengan Sagung Seto.
- Sulistya-Basuki.1992. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.