Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Published by Universitas Gadjah Mada Library and Archives
Volume 21 Issue 2, December 2025 ISSN (Print) 1693-7740 ISSN (Online) 2477-0361
Journal Homepage: https://jurnal.ugm.ac.id/v3/BIP

Librarians' nonverbal communication in user services at the University of Pamulang Library
Komunikasi nonverbal pustakawan dalam pelayanan pemustaka di Perpustakaan Universitas Pamulang

Dina Rahadatul Hasanah[1], Nurul Hayati[2]

[1,2]Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
[1,2]Jl. Tarumanegara, Pisangan, Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

Article Info

Corresponding Author:
Dina Rahadatul Hasanah
✉*nurul.hayati@uinjkt.ac.id*

History:
Submitted: 09-07-2024
Revised: 10-04-2025
Accepted: 04-08-2025

Keyword:
kinesics; nonverbal communication; librarians' communication; circulation services; academic library

Kata kunci:
kinesik; komunikasi nonverbal; komunikasi pustakawan; layanan sirkulasi; perpustakaan perguruan tinggi

Abstract

Introduction. *This study examines the nonverbal communication of circulation librarians at Universitas Pamulang (UNPAM) Library, prompted by user complaints of unfriendly expressions, minimal eye contact, and reluctant body language. The research aims to understand how librarians use nonverbal cues when serving users.*
Research Methods. *A qualitative case study approach was employed, using observation, interviews, documentation, and literature review with four users and one librarian. Data validity was ensured through triangulation.*
Data Analysis. *Analysis involved data reduction, display, and conclusion, interpreting nonverbal elements (gestures, facial expressions, posture) using kinesics theory.*
Results. *Librarians used head orientation, hand gestures, facial expressions, and posture to convey attentiveness and professionalism. Eye contact was maintained through head direction, gestures guided users, and body position fostered comfortable interactions. However, high workload occasionally impacted the quality of these nonverbal cues.*
Conclusion. *Nonverbal communication significantly influences user perceptions and comfort during library services. Training in nonverbal communication and ergonomic workspace arrangements are recommended to enhance service quality.*

Abstrak

Pendahuluan. Penelitian ini mengkaji komunikasi nonverbal pustakawan di layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Pamulang (UNPAM), yang dilatarbelakangi oleh keluhan pemustaka terkait ekspresi wajah yang kurang ramah, minimnya kontak mata, dan bahasa tubuh yang enggan berkomunikasi. Tujuan penelitian ini adalah memahami bagaimana pustakawan menggunakan komunikasi nonverbal saat melayani pemustaka.
Metode Penelitian. Penelitian menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Informan terdiri dari empat pemustaka dan satu pustakawan. Validitas data diperoleh melalui triangulasi..
Analisis Data. Data dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data juga dianalisis menggunakan teori kinesik dari beberapa ahli untuk menginterpretasikan unsur komunikasi nonverbal seperti gerakan, ekspresi wajah, dan postur tubuh.
Hasil. Pustakawan menggunakan berbagai bentuk komunikasi nonverbal seperti arah kepala, isyarat tangan, ekspresi wajah, dan postur tubuh untuk menunjukkan perhatian dan profesionalisme. Kontak mata dijaga melalui arah kepala, isyarat tangan digunakan untuk membimbing pemustaka, dan posisi tubuh disesuaikan untuk menciptakan interaksi yang nyaman. Namun, beban kerja yang tinggi kadang memengaruhi kualitas ekspresi dan gerak pustakawan.
Kesimpulan. Komunikasi nonverbal memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan kenyamanan pemustaka selama layanan berlangsung. Pelatihan komunikasi nonverbal serta pengaturan ergonomis ruang kerja pustakawan disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Copyright © 2025 by Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi

All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of the UGM Library and Archives.

https://doi.org/10.22146/bip.v21i2.14628

A. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan elemen fundamental dalam interaksi manusia. Secara umum, komunikasi terbagi menjadi dua bentuk, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal melibatkan penggunaan bahasa lisan dan tulisan, sementara komunikasi nonverbal mencakup ekspresi wajah, gerakan tubuh, kontak mata, postur, serta isyarat-isyarat lain yang tidak menggunakan kata-kata. Kedua bentuk komunikasi ini bersifat saling melengkapi dalam menciptakan pemahaman yang utuh antara individu. Ketidaksinkronan antara komunikasi verbal dan nonverbal dapat menyebabkan kesalahpahaman, frustrasi, hingga menurunnya kualitas interaksi sosial (Sugiarno & Ginting, 2019).

Dalam kajian teori kinesik, komunikasi nonverbal dipahami sebagai bentuk komunikasi yang disampaikan melalui gerakan tubuh, ekspresi wajah, postur tubuh, dan gaya berjalan (Taylor & Ricciardelli, 2024). Ekspresi wajah, misalnya, mampu mengungkapkan perasaan atau sikap seseorang secara lebih jujur dibandingkan dengan kata-kata. Senyuman dapat menandakan keramahan, sedangkan raut wajah yang cemberut dapat menyampaikan ketidaknyamanan. Demikian pula, postur tubuh yang terbuka menggambarkan kesiapan untuk berinteraksi, sedangkan postur tertutup dapat menandakan sikap defensif atau ketidaktertarikan (Burgoon, 2021).

Dalam konteks layanan publik, komunikasi nonverbal memegang peran penting dalam menentukan kualitas interaksi. Contohnya, dalam sektor kesehatan, sikap empatik dokter saat menyampaikan informasi medis melalui ekspresi wajah dan bahasa tubuh akan membantu pasien merasa lebih tenang dan dihargai (Prawiroharjo et al., 2020). Di sektor layanan pelanggan, keterbatasan dalam komunikasi verbal, seperti akibat penggunaan masker, dapat diatasi melalui komunikasi nonverbal yang efektif (Utami et al., 2022). Komunikasi nonverbal juga menjadi saluran utama bagi individu dengan disabilitas bicara, yang mengandalkan gestur dan bahasa tubuh dalam berinteraksi (Nurhadi, 2023).

Dalam lingkup perpustakaan, komunikasi nonverbal memiliki peran yang tidak kalah penting, khususnya dalam membangun hubungan positif antara pustakawan dan pemustaka. Pustakawan bukan hanya berperan sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai ujung tombak layanan yang harus menciptakan suasana interaktif, inklusif, dan ramah. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa gaya komunikasi interpersonal pustakawan, termasuk aspek nonverbal, berpengaruh signifikan terhadap sikap dan kepuasan pemustaka (Rahmadhani, 2021; Umar & Setyadji, 2024). Komunikasi nonverbal yang baik dapat meningkatkan *engagement* pemustaka dan memperkuat citra positif perpustakaan (Saputri & Rusmiatiningsih, 2022). Ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan postur merupakan elemen penting dalam optimalisasi layanan pustaka (Widuri, 2020). Namun demikian, penelitian yang secara spesifik mengkaji komunikasi nonverbal pustakawan dalam konteks layanan sirkulasi masih sangat terbatas, terutama di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengisi celah tersebut.

Observasi awal di Perpustakaan Universitas Pamulang (UNPAM) menunjukkan bahwa dalam layanan sirkulasi, terdapat indikasi kurang optimalnya penggunaan komunikasi nonverbal oleh pustakawan. Beberapa pustakawan tampak minim melakukan kontak mata, kurang menunjukkan ekspresi wajah yang ramah, serta menunjukkan sikap tubuh yang cenderung pasif atau tertutup. Kondisi ini dapat berdampak negatif terhadap kenyamanan pemustaka dalam mengakses layanan dan mengurangi efektivitas komunikasi yang terjadi. Dari permasalahan tersebut, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi nonverbal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan UNPAM?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk komunikasi nonverbal pustakawan di Perpustakaan UNPAM dalam

melayani pemustaka, khususnya pada layanan sirkulasi. Secara khusus, komunikasi nonverbal dalam penelitian ini dikaji menggunakan teori kinesik dari beberapa ahli. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai dinamika komunikasi nonverbal dalam konteks pelayanan perpustakaan, serta menawarkan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas interaksi pustakawan dan pemustaka di lingkungan pendidikan tinggi.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Komunikasi adalah sebuah proses dimana komunikator dan komunikan menggunakan media tertentu untuk berkomunikasi guna menimbulkan perubahan pada diri komunikan (Efendi et al., 2023). Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi memainkan peran yang sangat penting, baik dalam hubungan pribadi maupun profesional. Salah satu jenis komunikasi adalah komunikasi verbal. Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan melalui tulisan atau ucapan. Komunikasi verbal memiliki porsi yang besar karena pada kenyataannya, ide, pemikiran, atau keputusan lebih mudah disampaikan secara verbal daripada secara nonverbal. Meskipun demikian, komunikasi verbal saja tidak cukup untuk menyampaikan pesan secara efektif. Banyak komunikasi verbal yang gagal karena tidak diimbangi dengan komunikasi nonverbal yang sesuai (Purba & Siahaan, 2022). Oleh karena itu, penting bagi komunikator untuk menggabungkan komunikasi verbal dengan komunikasi nonverbal guna memperjelas pesan yang ingin disampaikan dan menghindari potensi kesalahpahaman.

Dalam konteks pendidikan, khususnya di Sekolah Luar Biasa (SLB), komunikasi verbal sering kali tidak cukup untuk menyampaikan pesan atau keinginan dengan jelas. Penelitian terdahulu di SLB Negeri 1 Makassar, murid-murid mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dua arah dan kurang menunjukkan kontak mata saat berbicara dengan orang lain. Mereka juga belum dapat menyampaikan keinginan secara verbal, sehingga orang tua seringkali kesulitan memberikan bantuan, seperti memberi makan, ketika anak tidak berbicara. Suara mereka belum jelas saat berbicara, dan mereka cenderung hanya mengulang kata terakhir yang diucapkan. Kadang-kadang, murid dapat mengikuti arahan atau meniru contoh yang diberikan. Murid di SLB Negeri 1 Makassar juga sering meninggalkan tempat duduk mereka di kelas. Media yang digunakan di sekolah meliputi buku gambar dan alat tulis. Komunikasi verbal murid sangat terbatas dan saat mereka menginginkan sesuatu mereka cenderung hanya berjalan mondar-mandir tanpa memberikan respons yang jelas. Walaupun terkadang mereka memberikan respons, itu tidak selalu tepat dan tidak ditujukan kepada orang yang memanggil mereka. Murid juga mengalami kesulitan dalam menyampaikan keinginan, meskipun hanya sebatas menunjuk dengan jari (Fajri et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa baik komunikasi verbal maupun nonverbal memiliki peran yang sangat penting, terutama dalam mendidik individu dengan keterbatasan komunikasi verbal. Ketika komunikasi verbal sulit diterapkan, komunikasi nonverbal menjadi alat yang efektif untuk menyampaikan pesan. Oleh karena itu, bagi pendidik dan orang tua, penting untuk memahami dan merespons kedua bentuk komunikasi ini agar dapat mendukung perkembangan murid dengan lebih baik. Kombinasi komunikasi verbal dan nonverbal yang tepat dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan efektif dalam proses pembelajaran.

Contoh kasus komunikasi verbal tersebut menyatakan bahwa peran komunikasi nonverbal ini sangat penting karena dapat memperjelas pesan yang disampaikan, mewakili komunikasi verbal, serta dapat memperjelas perasaan seseorang ketika sedang berbicara agar tidak terjadi kesalahpahaman. Selain komunikasi verbal, terdapat juga komunikasi nonverbal. Komunikasi nonverbal mengacu pada komunikasi yang tidak melibatkan

penggunaan kata-kata, melainkan seperti ekspresi wajah, gerakan tangan, intonasi suara, dan kecepatan bicara (Razali, 2022). Terdapat beberapa teori yang dapat menjelaskan komunikasi nonverbal, salah satunya adalah teori kinesik.

Teori kinesik adalah studi yang mengkaji gerakan tubuh, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh sebagai bentuk komunikasi nonverbal (Sugiarno & Ginting, 2019). Terdapat beberapa ahli yang mengungkapkan teori kinesik ini, di antaranya adalah Ray L. Birdwhistell (pertama kali mengemukakan teori kinesik pada tahun 1952), Edward T. Hall (mencetuskan dua komponen kinesik utama pada komunikasi nonverbal pada tahun 1959), serta Paul Ekman dan Wallace Friesen (menciptakan kerangka konseptual toeri kinesik pada tahun 1969).

Kinesik adalah studi dan interpretasi gerakan tubuh manusia yang dapat diambil sebagai simbolis atau metaforis dalam interaksi sosial (Rahman, 2021). Kinesik melibatkan penggunaan postur tubuh, kontak mata, ekspresi wajah, dan gerakan untuk menyampaikan pesan. Kinesik digunakan untuk menyampaikan pesan penerimaan atau penolakan, menyelesaikan perselisihan, mendapatkan perhatian, dan memulai proses komunikasi (Sajjad et al., 2023). Elemen fisik kinesik memainkan peran penting dan menjadi penentu komunikasi yang efektif. Elemen kinesik ini merupakan bagian dari proses konstruksi ucapan yang meliputi tangan, kepala, wajah, mata, dan postur tubuh (Bobkina et al., 2023).

Berdasarkan asumsinya, bentuk kinesik menurut Birdwhistell (1970) antara lain mencakup ekspresi wajah (fasial), gerak tubuh (gestural), dan sikap badan (postural). Ekspresi wajah (fasial) merupakan bentuk kinesik yang menggunakan mimik wajah untuk menyampaikan pesan. Seseorang umumnya bereaksi saat melihat wajah orang lain dan membentuk opini tentangnya. Pesan diri juga dapat diperoleh dari ekspresi wajah yang menyampaikan sebagian besar keadaan emosional seseorang, termasuk rasa takut, terkejut, gembira, sedih, marah, ketidaksukaan, merendahkan, dan ketertarikan (Birdwhistell, 1970). Gerak isyarat adalah bentuk kinesik yang akan menghasilkan pesan gestural yaitu penyampaian pesan dengan menggunakan gerakan salah satu atau suatu anggota badan tertentu untuk menyampaikan suatu makna. Tidak hanya gerakan dan indikasi lain yang bertujuan, tetapi gerak tubuh juga dapat terjadi karena kebetulan atau tidak disengaja. Sikap badan adalah bentuk kinesik yang akan menyampaikan pesan postural yaitu penyampaian pesan dengan menggunakan gerakan seluruh anggota badan untuk memberikan makna tertentu. Posisi tubuh dan tindakan yang menyampaikan otoritas, rasa hormat, dan fokus disebut sebagai postur (Birdwhistell, 1970).

Terdapat dua komponen kinesik utama dalam komunikasi nonverbal, yakni kontak mata dan jarak tubuh. Cara seseorang menggunakan atau menghindari kontak mata dapat memberi tahu seseorang banyak hal tentang hubungan interpersonal, keintiman, dan tingkat kenyamanan. Jarak tubuh antara orang yang sedang berinteraksi termasuk ke dalam bentuk komunikasi nonverbal. Jarak tubuh ini terbagi menjadi empat zona yaitu zona intim, zona pribadi, zona sosial, dan zona publik (Hall, 1959; Muhammad & Mahmood, 2021; Singh, 2024).

Komunikasi nonverbal dapat dipahami melalui kerangka teori kinesik yang menitikberatkan pada gerakan tubuh dan ekspresi wajah sebagai bentuk *expressive behaviour* (Ekman & Friesen (1969 ; Saberi et al., 2021; Sharkov et al., 2022). Pola universal dalam ekspresi wajah dan tubuh yang mencerminkan emosi dasar manusia, seperti marah, takut, gembira, sedih, dan terkejut. Dalam kerangka tersebut, ekspresi wajah merepresentasikan *affect display*, sementara komunikasi gestural terbagi atas empat kategori, yakni emblem, illustrator, regulator, dan adaptor, yang masing-masing memiliki fungsi spesifik dalam memperkuat, mengatur, atau menggantikan komunikasi verbal (Ekman & Friesen, 1969). Ekspresi wajah dan gerakan tubuh merupakan indikator utama dalam menyampaikan kepribadian dan emosi seseorang dalam interaksi sosial. Ia menegaskan bahwa ekspresi wajah tidak hanya mencerminkan

emosi yang sedang dirasakan, tetapi juga menyampaikan makna sosial dan hubungan interpersonal (Sharkov et al., 2022). Perilaku nonverbal seperti mimik wajah, gerakan tangan, dan postur tubuh memainkan peran penting dalam menyampaikan kepribadian dan intensi selama interaksi waktu nyata (Saberi et al., 2021).

Teori kinesik memiliki relevansi dengan pelayanan di perpustakaan yang dilakukan oleh pustakawan, khususnya pada layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi adalah bagian dari layanan perpustakaan yang mengatur proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Dalam layanan ini, komunikasi verbal dan nonverbal memiliki peranan yang sangat besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi pemustaka. Pustakawan harus mampu memberikan instruksi yang jelas dan tepat melalui komunikasi verbal, tetapi juga harus memperhatikan komunikasi nonverbal yang dapat mendukung pesan mereka. Komunikasi verbal yang baik saja tidak akan cukup jika pustakawan tidak memperhatikan ekspresi wajah, kontak mata, gerakan tubuh, atau postur yang dapat membantu memperjelas pesan dan menciptakan rasa nyaman bagi pemustaka.

Pentingnya komunikasi verbal dan nonverbal ini juga berkaitan dengan kinerja pustakawan secara keseluruhan. Salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pustakawan adalah seberapa baik mereka dalam memberikan layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pemustaka. Kinerja yang efektif pada pegawai tidak hanya berkaitan dengan penjadwalan kerja, tetapi juga melibatkan kemampuan Sumber Daya Manusia dan komunikasi yang baik (Namira et al., 2024). Komunikasi verbal yang baik antara pustakawan dan pemustaka berperan penting dalam menciptakan suasana yang kondusif di perpustakaan. Pustakawan yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat lebih mudah menjelaskan prosedur, memberikan petunjuk, atau membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, komunikasi yang terbuka dan responsif dapat meningkatkan kepercayaan pemustaka terhadap pustakawan dan layanan perpustakaan itu sendiri. Adanya komunikasi yang baik, pemustaka merasa dihargai dan diperhatikan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mereka.

Selain komunikasi verbal, komunikasi nonverbal juga memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang kinerja pustakawan. Komunikasi nonverbal mencakup ekspresi wajah, gerakan tubuh, intonasi suara, serta kontak mata yang dapat memberikan informasi tambahan dan memperkuat pesan yang disampaikan secara verbal. Bagi pustakawan, memperhatikan elemen-elemen nonverbal ini dapat menciptakan suasana yang lebih nyaman dan mengurangi ketegangan dalam interaksi dengan pemustaka. Misalnya, senyum yang ramah atau kontak mata yang penuh perhatian dapat menunjukkan sikap terbuka dan keinginan untuk membantu, sehingga pemustaka merasa lebih dihargai dan diterima (Ulvi et al., 2024). Dengan memperhatikan komunikasi nonverbal, pustakawan juga dapat lebih mudah membaca perasaan atau kebingungan pemustaka, yang memungkinkan mereka untuk memberikan bantuan dengan lebih efektif dan tepat.

Keterampilan komunikasi nonverbal yang baik ini turut mendukung pencapaian kinerja yang lebih optimal. Pustakawan yang dapat menggabungkan komunikasi verbal dan nonverbal secara seimbang cenderung lebih sukses dalam menciptakan hubungan yang positif dengan pemustaka. Keberhasilan dalam berkomunikasi tidak hanya bergantung pada apa yang diucapkan, tetapi juga pada bagaimana pesan tersebut disampaikan dan diterima. Oleh karena itu, pemahaman yang baik mengenai komunikasi nonverbal merupakan salah satu faktor yang dapat memperkuat kualitas layanan yang diberikan pustakawan.

Komunikasi verbal dan nonverbal memiliki peranan yang tak terpisahkan dalam menentukan kinerja pustakawan. Keduanya saling mendukung dalam menciptakan interaksi yang lebih efektif, meningkatkan kepuasan pemustaka, serta membangun hubungan yang positif. Pustakawan dengan menguasai kedua aspek komunikasi ini,

dapat meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pemustaka, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan kinerja secara keseluruhan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan UNPAM yang terletak di Jalan Raya Puspitek, Buaran, Kec. Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten lantai sepuluh pada layanan sirkulasi. Metode yang diterapkan pada penelitian ini adalah kualitatif studi kasus. Teknik pengumpulan data penelitian ini dilakulan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan dengan empat orang informan, yaitu empat orang pemustaka (NIN, ISM, IND dan ADA) dan satu orang pustakawan bagian sirkulasi (SAN).

Jenis observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah observasi nonpartisipan. Observasi nonpartisipan adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati dari kejauhan atau tidak ikut aktif dalam kegiatan yang diobservasi (Nasution, 2023). Observasi dilakukan sebanyak 18 kali (tanggal 26 Februari 2024 hingga 22 Maret 2024) dengan panduan lembar observasi. Observasi mengenai komunikasi nonverbal pustakawan saat melayani pemustaka di layanan sirkulasi ini mencakup berbagai gerakan tubuh yang termasuk dalam komponen komunikasi nonverbal seperti gerakan wajah, kepala, tangan, kaki, dan postur tubuh. Data observasi dikumpulkan menggunakan metode dokumentasi foto dan video dengan bantuan gawai serta mencatat setiap pergerakan yang terlihat pada lembar observasi. Metode ini dipilih untuk memastikan data yang lebih akurat dan mendetail mengenai bagaimana pustakawan berkomunikasi secara nonverbal selama melayani pemustaka.

Setelah data observasi terkumpul dan mencapai titik jenuh, maka peneliti melanjutkan penelitian dengan melakukan wawancara kepada subjek penelitian. Subjek penelitian ini terdiri atas empat orang pemustaka dan satu orang pustakawan, yang semuanya dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria subjek penelitian dari pemustaka yaitu: Mahasiswa yang merupakan pemustaka Perpustakaan UNPAM; Pernah menggunakan layanan sirkulasi minimal empat kali dalam satu bulan; Melakukan komunikasi dengan pustakawan pada saat penelitian ini berlangsung; Bersedia dijadikan informan penelitian. Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan pemustaka untuk mengetahui bagaimana pendapat mereka mengenai komunikasi nonverbal pustakawan pada layanan sirkulasi saat melayani mereka.

Sementara itu, kriteria subjek penelitian dari pustakawan yaitu pustakawan yang bekerja pada layanan sirkulasi. Wawancara kepada pustakawan Perpustakaan UNPAM dilakukan untuk mengetahui dan mengkonfirmasi penjelasan pustakawan mengenai perilaku komunikasi nonverbalnya yang ditemukan pada hasil observasi dan wawancara dengan pemustaka.

Setelah data terkumpul, dilakukan analisis data yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Tahap reduksi data, merangkum, mengkode, dan mengorganisir data yang sudah terkumpul. Selanjutnya, pada tahap penyajian data, menyajikan data dalam bentuk teks naratif. Terakhir, menarik kesimpulan berdasarkan data yang terkumpul dengan menjelaskan komunikasi nonverbal pustakawan Perpustakaan UNPAM berdasarkan teori kinesik serta beberapa penelitian terdahulu yang relevan. Kerangka berpikir penelitian yang selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 1 terlampir.

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu triangulasi waktu, triangulasi teknik, dan triangulasi sumber. Triangulasi waktu dilakukan dengan observasi nonpartisipan terhadap komunikasi nonverbal pustakawan secara langsung dalam melayani pemustaka pada tiga waktu berbeda: pagi, siang, dan sore, yang dilakukan selama beberapa hari hingga data yang ditemukan mencapai titik jenuh. Selanjutnya, untuk memperkuat hasil observasi tersebut, penelitian ini menggunakan triangulasi teknik dengan

mengumpulkan data melalui teknik observasi dan wawancara. Dalam hal ini, hasil observasi dan wawancara kepada pemustaka dikonfirmasi lebih lanjut dengan mewawancarai pustakawan. Sementara itu, triangulasi sumber dilakukan melalui wawancara kepada beberapa informan mengenai komunikasi nonverbal pustakawan saat melayani pemustaka pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Pamulang (UNPAM).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi nonverbal pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan UNPAM yang diteliti pada penelitian ini mencakup ekspresi wajah, gerakan kepala, gerakan tangan, gerakan kaki, dan postur tubuh.

Ekspresi Wajah

Ekspresi wajah merupakan bentuk komunikasi nonverbal yang sangat penting, karena dapat mencerminkan emosi seperti ketakutan, kebahagiaan, kesedihan, kemarahan, dan ketertarikan (Liliweri, 2022). Bagian-bagian wajah seperti dahi, alis, mata, hidung, dagu, dan mulut berperan besar dalam menyampaikan pesan-pesan nonverbal.

Gerakan Dahi dan Alis

Hasil observasi menunjukkan bahwa pustakawan tidak menunjukkan gerakan mencolok pada dahi seperti mengernyit, mengangkat, atau menekuk dahi saat berinteraksi dengan pemustaka. Temuan ini sejalan dengan pernyataan para pemustaka:

> "*Datar aja si dahinya yang saya inget*" (ADA)
> "*Kalau yang saya lihat wajahnya selalu datar setiap layanin saya, jadi kalau dari segi dahi ga ada pergerakan sama sekali kayak tidak ada ekspresi gitu*" (ISM)
> "*Gak ada pergerakan gitu, kayak biasa ekspresi datar aja gak ada pergerakan, jadi kalau bagian dahi juga ikutan datar*" (IND)
> "*Gak ada gerak si, datar aja*" (NIN)

Minimnya ekspresi pada dahi ini dapat menandakan ketenangan atau fokus (Susilo, 2017). Dalam konteks pelayanan, hal ini bisa dipahami sebagai bentuk profesionalisme pustakawan dalam menjaga stabilitas emosional saat menghadapi pemustaka. Ekspresi wajah yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan hubungan antara pustakawan dan pengguna, serta meningkatkan kepuasan layanan (Amaliah et al., 2019).

Serupa dengan gerakan dahi, tidak tampak gerakan mencolok pada alis pustakawan seperti mengangkat, mengerutkan, atau ekspresi lain yang menunjukkan emosi tertentu. Beberapa pemustaka menyampaikan:

> "*Gak ada gerak yang saya lihat kalau dari segi alis*" (ADA)
> "*Diem aja si alisnya*" (ISM)
> "*Seinget saya gak ada gerak alis ibunya*" (IND)
> "*Aku liatnya si biasa aja kayak alis datar*" (NIN)

Menurut Susilo (2017), tidak adanya gerakan alis bisa diartikan sebagai konsentrasi, tapi juga bisa menandakan ketegangan atau ketidakberdayaan.

Kontak Mata dan Gerak Mata

Kontak mata konsisten diperlihatkan oleh pustakawan saat berinteraksi langsung dengan pemustaka. Namun, terdapat momen ketika pustakawan mengalihkan pandangan ke arah pintu masuk perpustakaan, khususnya saat pemustaka sedang mengisi buku layanan sirkulasi. Hal ini menyebabkan pemustaka merasa kurang diperhatikan. Beberapa pernyataan pemustaka menggambarkan hal ini:

> "*Ibunya selalu ngasih kontak mata si, selalu liat ke mata saya kalau lagi ngobrol. Cuma ibunya kadang suka mantengin arah pintu masuk perpustakan, gatau deh ibunya lagi merhatiin apa*" (ADA)
> "*Kalau kontak mata, ibunya selalu ngasih kontak mata ke saya si*" (ISM)
> "*Iya, ibunya selalu kasih kontak mata ngeliat ke saya*" (IND)
> "*Selama aku ke layanan sirkulasi berkali-kali ini ibunya selalu ngasih eye contact terus sama aku, cuma pas aku lagi nulis ibunya kayak suka ga fokus gitu soalnya*

> *ngeliat-liat ke arah pintu masuk perpustakaan terus. Kadang kan aku udah selesai nulis di buku itu kan, eh ibunya suka ga ngeh akunya udah selesai nulis dan masih sibuk mantengin. Terus aku kan bingung harus ngapain, jadi aku diem aja sambil nunggu ibunya ngeh. Tapi pas ibunya ngeh beliau tetep selalu ngasih eye contact. Cuma pas ibunya ga ngeh itu aku ngerasa kayak kurang diperhatiin aja si*" (NIN)

Fenomena ini sesuai dengan teori kinesik dari Hall (1959), yang menyatakan bahwa kontak mata memiliki fungsi utama dalam menciptakan kedekatan psikologis dan kenyamanan dalam komunikasi interpersonal. Kontak mata juga menjadi penanda perhatian dan penghargaan terhadap lawan bicara. Ketika pustakawan tidak mempertahankan kontak mata secara konsisten, meskipun karena alasan profesional seperti memantau situasi di pintu masuk, pemustaka tetap bisa menafsirkan hal tersebut sebagai kurangnya perhatian. Liliweri (2022) menambahkan bahwa kontak mata adalah sinyal nonverbal penting dalam menunjukkan keterlibatan dan empati.

Pustakawan memberikan penjelasan bahwa gerakan matanya bersifat refleks, sebagai bagian dari kewaspadaan terhadap pemustaka yang datang dan pergi:

> "*Reflek aja si aku. Mungkin karena banyak pemustaka yang jalan ke sisi kiri perpustakaan, ada juga yang ke kanan. Jadi reflek aja gitu matanya gerak-gerak sambil mantau mereka*" (SAN)

Lebih lanjut pustakawan menjelaskan:

> "*Aku harus bener-bener perhatiin siapa aja yang masuk buat ngecek mereka ngelanggar atau gak itu. Kalau pemustaka lagi nulis di buku peminjaman dan pengembalian ini kan aku diem aja ya, disitu aku manfaatin untuk liat pemustaka yang masuk... Biasanya kalau disaat itu banyak pemustaka yang masuk aku harus lebih ekstra lagi mantaunya, mungkin ini yang buat aku saking fokusnya jadi ga ngeh kalau pemustakanya udah kelar nulis*" (SAN)

Gerakan mata ke kiri saat menjawab pertanyaan pemustaka juga sesuai dengan hasil observasi. Menurut Amda & Fitriyani (2018), gerakan mata seperti ini dapat menandakan bahwa seseorang sedang mengingat informasi dengan jujur, yang menunjukkan integritas komunikasi pustakawan.

Ekspresi Mulut

Hasil observasi mengenai ekspresi mulut, pustakawan jarang memperlihatkan senyuman saat melayani pemustaka. Wajah cenderung menunjukkan ekspresi datar, meskipun sesekali muncul senyum tipis dengan bibir tertutup. Senyum semacam ini tampak sopan namun kurang menciptakan suasana akrab dan ramah. Hal ini juga diungkapkan oleh pemustaka:

> "*Setiap saya meminjam atau mengembalikan buku, saya ga pernah sama sekali disenyumin sama ibunya... bikin saya merasa terintimidasi*" (ISM)
> "*Makanya kayak ngasih kesan judes aja*" (ADA)
> "*Cuma kalau aku boleh saran pengennya disenyumin... vibesnya*" (NIN)

Pustakawan mengungkapkan bahwa kondisi emosional dan beban kerja yang tinggi sering menjadi penghambat untuk menunjukkan ekspresi wajah yang ramah:

> "*Kadang ketidaktaatan aturan ini suka bikin kita kesel... bisa bikin mood kita jadi jelek, jadi mau senyum juga sulit karena udah pusing*" (SAN)

Situasi ini menunjukkan adanya tekanan emosional dalam pekerjaan pustakawan. Penelitian oleh Pongantung et al. (2018) menunjukkan bahwa beban kerja yang berat dapat menurunkan kualitas interaksi interpersonal dalam pelayanan. Oleh karena itu, penerapan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) menjadi penting dalam layanan publik, termasuk perpustakaan (Arifani et al., 2022; Awory & Nurizzati, 2023). Senyum bukan sekadar ekspresi sosial, melainkan bagian dari citra profesional yang harus dijaga.

Secara keseluruhan, ekspresi wajah yang monoton dapat mencerminkan dua hal: netralitas profesional atau kelelahan emosional akibat rutinitas. Ekspresi datar juga dapat mengindikasikan kejenuhan, kurangnya antusiasme, atau bahkan ketidakpedulian dalam komunikasi tatap muka (Liliweri, 2022; Nugroho, 2023). Hal ini sejalan dengan teori kinesik dari Birdwhistell (1970) yang menyatakan bahwa ekspresi wajah dapat menyampaikan emosi tersembunyi seperti takut, marah, atau tidak suka. Oleh karena itu, ekspresi wajah pustakawan perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan.

Gerakan Kepala

Salah satu elemen komunikasi nonverbal yang diamati dalam interaksi antara pustakawan dan pemustaka adalah gerakan kepala. Berdasarkan hasil observasi, pustakawan melakukan beberapa gerakan kepala yang berbeda, tergantung pada situasi yang dihadapi. Kepala pustakawan senantiasa menghadap ke arah pemustaka saat berinteraksi. Ketika memperhatikan pintu masuk perpustakaan, kepala pustakawan akan menoleh ke arah tersebut. Selain itu, pustakawan juga tampak sedikit menundukkan kepala ketika membimbing pemustaka baru dalam mengisi buku layanan sirkulasi, sebagai bentuk perhatian dan keterlibatan.

Hasil wawancara dengan para pemustaka menguatkan temuan ini. Mereka mengamati bahwa kepala pustakawan cenderung tetap mengarah kepada pemustaka selama proses interaksi berlangsung:

> "*kepalanya diem aja si seinget saya…*" (ADA)
> "*kalau gerak kepala ga ada si ya, kepalanya ngadep ke saya aja…*" (ISM)
> "*kalo ngobrol kepalanya ngarah ke kita terus...*" (IND)
> "*seinget aku, gak ada gerak kanan kiri gitu. Pas lagi liat pemustaka juga diem aja posisi kepalanya...*" (NIN)

Selain menjaga posisi kepala tetap menghadap kepada pemustaka, pustakawan juga melakukan gerakan kepala tertentu dalam konteks memberi arahan. Ketika mengarahkan pemustaka untuk mengisi buku layanan sirkulasi, pustakawan tampak mengarahkan kepala ke arah buku tersebut. Gerakan ini berfungsi sebagai isyarat nonverbal untuk memberikan instruksi tanpa harus menggunakan kata-kata. Dalam beberapa kesempatan, pustakawan juga terlihat menganggukkan kepala sebagai respons terhadap pertanyaan pemustaka.

Gerakan kepala seperti anggukan atau gelengan merupakan bagian dari komunikasi nonverbal yang dapat menjadi indikator sikap atau tanggapan. Dalam teori kinesik, anggukan kepala termasuk dalam kategori *emblem*, yaitu gerakan nonverbal yang memiliki makna spesifik dan dapat berdiri sendiri tanpa bantuan kata-kata (Ekman & Friesen, 1969). Dalam konteks ini, anggukan kepala yang dilakukan pustakawan dapat dipahami langsung oleh pemustaka sebagai bentuk persetujuan atau penerimaan. Selain *emblem*, pustakawan juga menggunakan gerakan kepala sebagai *illustrator*, yaitu gerakan yang berfungsi memperkuat atau mendukung pesan verbal, seperti saat mengarahkan kepala ke arah buku layanan sirkulasi. Temuan ini juga sejalan dengan konsep kinesik yang dikemukakan oleh Birdwhistell (1970), yang menyatakan bahwa gerakan tubuh, termasuk kepala, merupakan bagian integral dari komunikasi yang bermakna dan dapat digunakan untuk menyampaikan pesan interpersonal secara efektif.

Gerakan Tangan

Gerakan tangan adalah bagian penting dari komunikasi nonverbal yang memberikan informasi tambahan saat pustakawan berinteraksi dengan pemustaka di layanan sirkulasi Perpustakaan UNPAM. Hasil observasi memperlihatkan pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan UNPAM menunjuk ke arah buku di meja sirkulasi dengan telapak tangan terbuka sambil mengucapkan kalimat verbal. Menunjukkan gerakan nonverbal dengan telapak tangan terbuka dapat diartikan sebagai keterbukaan dan kerelaan (Amda & Fitriyani, 2018).

Gerakan tangan juga dilakukan oleh pustakawan untuk memberi petunjuk kepada pemustaka yang terlihat bingung atau terlihat baru pertama kali menggunakan layanan sirkulasi perpustakaan. Gerakan dengan mengarahkan tangan ke lokasi buku di atas meja layanan sirkulasi, pustakawan dapat membantu pemustaka untuk dapat mengetahui langkah pertama yang harus mereka lakukan yaitu mengisi buku layanan sirkulasi.

Gerakan tangan juga dilakukan pustakawan jika terdapat pemustaka dengan tubuh pendek agar mereka dapat melihat dengan jelas di mana letak buku tersebut. Di sisi lain, jika pemustaka memiliki tubuh yang tinggi, pustakawan biasanya tidak memberikan arahan tangan karena diasumsikan pemustaka tersebut dapat melihat buku tersebut dengan jelas di atas meja. Namun, jika pemustaka tersebut bertanya atau membutuhkan bantuan tambahan, pustakawan akan memberikan arahan atau isyarat tangan sesuai kebutuhan. Hal ini sebagaimana dipaparkan oleh pustakawan sebagai berikut:

> "*kalau gerakan tangan itu kakak lakukan kondisional aja. Kadang ada pemustaka yang tubuhnya pendek sedangkan meja layanan sirkulasi ini lumayan tinggi, jadi aku harus ngasih tau kalau letak buku yang harus mereka isi identitasnya disini. Nah, kalau ada pemustaka yang tinggi aku biasanya gak ngarahin karena mereka udah bisa melihat letak buku identitas ini dengan jelas di atas meja. Selain itu, aku pasti akan memberikan gerakan isyarat tangan ke pemustaka terkait penulisan identitas mereka kalau mereka kelihatan bingung harus ngapain. Kan keliatan ya dari ekspresinya kalau orang baru pertama kali minjem buku atau mengembalikan buku biasanya mereka keliatan bingung. Beda lagi kalau ada pemustaka yang datang dan terlihat dia sudah tau apa yang harus dilakukan, disitu biasanya aku ga ngarahin pakai isyarat tangan...*" (SAN)

Gerakan tangan terkadang dilakukan pustakawan untuk melengkapi kalimat verbalnya secara bersamaan dengan gerakan menunjuk dengan ibu jari ke arah buku layanan sirkulasi. Hal ini dilakukan pustakawan ketika pemustaka tampak kesulitan mengisi buku layanan sirkulasi atau menanyakan tentang cara mengisi data pada buku tersebut. Gerakan tangan ini mengandung suatu isyarat yang memiliki pesan nonverbal. Hal ini dapat dihubungkan dengan teori kinesik yang dikemukakan oleh Birdwhistell (1970) yang membahas macam-macam kinesik pada manusia termasuk pada pemberian isyarat melalui gerakan tangan seseorang. Selain itu, gerakan tangan ini juga memiliki kecenderungan dengan teori kinesik dari Ekman & Friesen (1969), yang menggambarkan bagaimana orang menggunakan bahasa tubuh mereka untuk berkomunikasi secara nonverbal tergantung pada keadaan yang dikenal sebagai *expressive behaviour*. Pada salah satu komponen *expressive behaviour* tersebut terdapat *illustrator* yang merupakan jenis gestur yang digunakan untuk mengilustrasikan atau menyempurnakan pesan verbal. Gerakan tangan yang dilakukan pustakawan termasuk ke dalam *illustrator*. Hal ini dikarenakan isyarat tangan yang dilakukan oleh pustakawan diiringi dengan instruksi verbal. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa gerakan tangan dilakukan untuk menyempurnakan pesan verbal yang diucapkan pustakawan.

Gerakan Kaki

Gerakan kaki merupakan elemen tambahan dalam komunikasi nonverbal yang dapat mengungkapkan kondisi psikis dan sikap seseorang. Cara kaki bergerak sering kali menjadi indikator dari kenyamanan, kepercayaan diri, atau bahkan kegelisahan. Sebagaimana dinyatakan oleh Kustiawan et al. (2022), gerakan kaki dapat digunakan sebagai sarana untuk menafsirkan isyarat nonverbal dari orang lain.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan UNPAM menampilkan dua bentuk gerakan kaki utama, yaitu saat duduk dan saat berdiri. Ketika duduk, posisi kaki pustakawan selalu tegak dan tidak menunjukkan gerakan mengayun atau menghentakkan kaki ke lantai. Saat berdiri,

kaki pustakawan juga tampak tegak dan tidak tertekuk, menunjukkan postur tubuh yang stabil.

Pemilihan posisi berdiri atau duduk oleh pustakawan saat melayani pemustaka disesuaikan dengan kondisi fisik pemustaka. Kursi pustakawan yang relatif rendah dibandingkan dengan meja layanan menyebabkan pustakawan memilih berdiri ketika berinteraksi dengan pemustaka bertubuh pendek agar dapat melakukan kontak mata secara optimal. Sebaliknya, ketika melayani pemustaka yang bertubuh tinggi, pustakawan tetap duduk karena tetap bisa menjaga kontak mata dengan nyaman.

Selain itu, pustakawan memilih berdiri ketika pemustaka terlihat kebingungan atau menanyakan cara pengisian buku layanan sirkulasi. Dalam kondisi ini, pustakawan tidak hanya memberikan penjelasan secara verbal, tetapi juga memperkuat komunikasi dengan postur tubuh yang terbuka dan responsif. Posisi kaki yang tegak saat berdiri mencerminkan rasa percaya diri pustakawan dalam menjalankan tugasnya, sebagaimana dinyatakan oleh Nareswari (2022) bahwa sikap berdiri tegak mencerminkan kepercayaan diri seseorang. Pustakawan menyampaikan hal tersebut melalui wawancara berikut:

> *"ini berkaitan sama gerak tangan tadi, biasanya aku berdiri kalau pemustakanya ga terlalu tinggi agar aku bisa eye contact sama dia dengan jelas. Kalau ada pemustaka yang tinggi kan mereka bisa lihat aku yang lagi duduk, jadi aku ga berdiri karena dalam posisi duduk aku udah bisa eye contact dengan jelas sama mereka. Beda lagi kalau dia butuh bantuan dalam ngisi buku itu. Nah kalau ada pemustaka yang tubuhnya pendek pasti aku bakal berdiri, soalnya kalau tetep duduk aku harus dangak banget buat bisa eye contact sama mereka mengingat kursi aku pendek."* (SAN).

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa pustakawan memiliki kesadaran dalam menggunakan gerakan tubuh, termasuk kaki, untuk menunjang efektivitas komunikasi dengan pemustaka. Gerakan kaki dalam hal ini tidak hanya berfungsi sebagai penyesuaian terhadap kondisi fisik lawan bicara, tetapi juga mencerminkan niat komunikasi yang bermakna. Hal ini sesuai dengan teori kinesik oleh Birdwhistell (1970) yang menyatakan bahwa setiap gerakan tubuh, termasuk kaki, bisa memiliki makna tertentu baik disengaja maupun tidak disengaja yang berfungsi sebagai pesan dalam interaksi nonverbal.

Postur Tubuh

Dalam layanan sirkulasi di Perpustakaan UNPAM, pustakawan menunjukkan peningkatan dalam penggunaan komunikasi nonverbal, khususnya melalui postur tubuh saat melayani pemustaka. Postur tubuh, yang mencakup posisi dan gerakan tubuh, merupakan salah satu cara penting dalam menyampaikan pesan nonverbal yang mencerminkan rasa hormat, otoritas, dan perhatian terhadap lawan bicara (Manuputty, 2022). Pada observasi awal, beberapa pemustaka sempat mengungkapkan bahwa posisi tubuh pustakawan cenderung menunjukkan keengganan untuk berinteraksi. Namun, hasil observasi terkini memperlihatkan bahwa pustakawan telah menunjukkan perubahan signifikan, dengan postur tubuh yang selalu tegak dan menghadap langsung ke arah pemustaka. Hal ini menandakan adanya peningkatan dalam kualitas komunikasi nonverbal yang ditampilkan oleh pustakawan.

Postur tubuh yang tegak dapat diartikan sebagai bentuk kesopanan dan profesionalisme (Manuputty, 2022). Ketika seseorang menjaga postur tubuh tetap tegak selama berinteraksi, hal ini mencerminkan penghormatan kepada lawan bicara dan menggambarkan kesungguhan dalam memberikan layanan. Temuan ini sejalan dengan teori kinesik dari Birdwhistell (1970), yang menegaskan bahwa postur tubuh yang terbuka dan tegak merupakan indikasi kesiapan untuk berkomunikasi secara aktif dan penuh perhatian. Dengan demikian, menjaga postur tubuh yang positif menjadi aspek penting dalam membangun kesan profesional dan menciptakan kenyamanan bagi pemustaka.

Pustakawan di Perpustakaan UNPAM terlihat secara konsisten menjaga postur tubuh yang tegak dan terbuka saat melayani, baik ketika berdiri maupun duduk. Hal ini mencerminkan komitmen mereka untuk menyampaikan sikap ramah dan profesional kepada pemustaka. Postur tubuh yang baik juga mendukung terciptanya suasana layanan yang komunikatif dan inklusif. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Porras-Cruz & Buitrago-Bonilla (2024), yang menunjukkan bahwa ekspresi tubuh yang terbuka dan bersahabat secara signifikan meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Namun, dalam konteks yang lebih luas, hasil penelitian ini juga mengungkap bahwa kualitas komunikasi nonverbal pustakawan dapat dipengaruhi oleh faktor internal seperti stres kerja. Studi ini menemukan bahwa beban kerja yang tinggi dan keterbatasan jumlah staf berdampak pada menurunnya intensitas ekspresi wajah dan gestur tubuh pustakawan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Porras-Cruz & Buitrago-Bonilla (2024), yang mengindikasikan bahwa stres kerja dapat menurunkan kemampuan pustakawan untuk menampilkan komunikasi nonverbal yang efektif.

Kontribusi baru dari penelitian ini adalah adanya penekanan pada keterkaitan antara tekanan kerja pustakawan dan penurunan kualitas komunikasi nonverbal. Sementara penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti pentingnya komunikasi nonverbal dalam meningkatkan pengalaman pengguna, hasil penelitian ini menambahkan dimensi baru dengan memperlihatkan bahwa faktor internal seperti beban kerja yang berlebihan juga perlu menjadi perhatian serius. Oleh karena itu, sangat penting bagi pihak manajemen perpustakaan untuk tidak hanya memfokuskan diri pada pelatihan komunikasi, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan pustakawan sebagai langkah strategis dalam meningkatkan mutu layanan secara keseluruhan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi nonverbal pustakawan dalam layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Pamulang memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan kenyamanan pemustaka selama proses pelayanan. Temuan utama dari penelitian ini mengungkap bahwa pustakawan secara aktif menggunakan berbagai elemen kinesik seperti gerakan kepala, tangan, kaki, ekspresi wajah, dan postur tubuh untuk menyampaikan perhatian, memberikan instruksi, serta mengekspresikan sikap profesional dalam melayani. Pustakawan cenderung mempertahankan kontak mata dengan pemustaka melalui arah kepala yang konsisten, menggunakan isyarat tangan sebagai bentuk arahan bagi pemustaka baru, serta berdiri atau duduk menyesuaikan tinggi badan pemustaka demi menjaga komunikasi yang nyaman dan efektif. Selain itu, postur tubuh tegak serta ekspresi wajah yang netral hingga ramah turut memperkuat kualitas komunikasi nonverbal yang ditampilkan. Meskipun temuan penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman komunikasi nonverbal di lingkungan perpustakaan, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Penelitian ini hanya dilakukan di satu institusi perpustakaan dengan jumlah informan yang terbatas, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke konteks yang lebih luas. Selain itu, pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif, sehingga belum mengukur secara langsung pengaruh komunikasi nonverbal terhadap kepuasan pemustaka secara kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas lingkup penelitian ke berbagai jenis perpustakaan dengan melibatkan lebih banyak informan, serta mempertimbangkan pendekatan campuran yang menggabungkan data kualitatif dan kuantitatif. Penelitian mendatang juga dapat mengkaji aspek komunikasi nonverbal lain yang belum terbahas secara mendalam, seperti jarak personal (*proxemics*) atau pengelolaan waktu (*chronemics*) dalam interaksi layanan, guna memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Amaliah, R., Jufri, M., & Bakar, R. M. (2019). Peran mediasi customer-employee rapport pada pengaruh strategi emotional labor pustakawan terhadap kepuasan pelayanan pengguna perpustakaan. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, *15*(1), 74–86. https://doi.org/10.22146/bip.40056

Amda, K., & Fitriyani, R. (2018). *Membaca ekspresi wajah*. Huta Publisher.

Arifani, M. A., Anita, A. F., Fauziyah, A., N., & Gunawan, A. (2022). Efektivitas penerapan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam perwujudan pelayanan prima di Kantor Kelurahan Cisurupan Kota Bandung. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, *20*(1), 56–69. https://doi.org/10.54783/dialektika.v20i1.34

Awory, W. P., & Nurizzati, N. (2023). Penerapan kode etik pustakawan di Perpustakaan Terpadu Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Padang. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, *1*(2), 44–52. https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i2.30

Birdwhistell, R. L. (1970). *Kinesics and context: Essays on body motion communication*. University of Pennsylvania Press.

Bobkina, J., Romero, E. D., & Ortiz, M. J. G. (2023). Kinesic communication in traditional and digital contexts: An exploratory study of ESP undergraduate students. *System*, *115*, 1–12. https://doi.org/10.1016/j.system.2023.103034

Burgoon, J. (2021). *Nonverbal communication*. Routledge Crossef.

Efendi, E., Ayubi, M., & Aulia, N. (2023). Model-model komunikasi linear. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, *5*(1), 3899–3906. https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i1.11635

Ekman, P., & Friesen, W. (1969). *The repertoire of nonverbal behaviour: Categories, origins, usage and coding*. Semiotica.

Fajri, U. Q., Usman, & Bastiana. (2024). Peningkatan komunikasi verbal melalui strategi visual murid autis kelas IV di SLB Negeri 1 Makassar. *Jurnal Metafora Pendidikan (JMP)*, *2*(2), 82–93.

Hall, E. T. (1959). *The silent language*. Doubleday & Company, Inc.

Kustiawan, W., Khairani, L., & Ahmad, S. (2022). Pengantar komunikasi nonverbal. *Journal Analytica Islamica*, *11*(1), 20–27.

Liliweri, A. (2022). *Komunikasi nonverbal mengenal bahasa tubuh dasar*. Refika Aditama.

Manuputty, G. N. V. (2022). Representasi budaya lokal melalui komunikasi nonverbal video youtube li ziqi tahun 2019-2021. *DIGICOM : Jurnal Komunikasi Dan Media*, *2*(2), 67–75. https://doi.org/10.37826/digicom.v2i2.316

Muhammad, H. A., & Mahmood, R. K. (2021). A pragmatic analysis of proxemics as a nonverbal communicator with reference to the concept of social distancing during Covid-19 pandemic. *Zanco Journal of Human Sciences*, *25*(5), Article 5. https://doi.org/10.21271/zjhs.25.5.20

Namira, N. F., Rejeki, N., S, & Ramadhani, M. R. (2024). Tata kelola komunikasi terhadap efektivitas kinerja pegawai. *Tadbiruna*, *3*(2), 1–6.

Nareswari, S. (2022). *Seni memahami bahasa tubuh: Membedah rahasia bahasa tubuh dalam komunikasi*. C-Klik Media.

Nasution, A. F. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Harfa Creative.

Nugroho, I. R. (2023). *Trik membaca pikiran orang lain: Ternyata, membaca pikiran dan kepribadian orang lain itu tak pernah semudah ini*. Anak Hebat Indonesia.

Nurhadi, Z. F. (2023). Pola komunikasi verbal orang tua anak berkebutuhan khusus (disabilitas slow learner). *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, *3*(2),

99–112. https://doi.org/10.20885/cantrik.vol3.iss2.art2

Pongantung, M., Kapantow, N. H., & Kawatu, P. A. T. (2018). Hubungan antara beban kerja dan stres dengan kelelahan kerja pada perawat Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, *7*(5), 121–126.

Porras-Cruz, L. T., & Buitrago-Bonilla, R. E. (2024). Emotional management in teachers, an analysis from experience [El manejo emocional en maestros, un análisis desde la experiencia]. *Revista Española de Pedagogía*, *82*(288), 291–309. https://doi.org/10.22550/2174-0909.4043

Prawiroharjo, P., Meilia, P. D. I., & Hatta, G. F. (2020). Etika menyampaikan informasi diagnosis penyakit terminal kepada pasien sesuai konteks budaya Indonesia. *JEKI: Jurnal Etika Kedokteran Indonesia*, *4*(1), 13–19. https://doi.org/10.26880/jeki.v4i1.41

Purba, C., & Siahaan, C. (2022). Efektivitas komunikasi verbal dan nonverbal dalam komunikasi antar budaya. *DIALEKTIKA: Jurnal Bahasa, Sastra dan Budaya*, *9*(1), 106–117. https://doi.org/10.33541/dia.v9i1.3835

Rahmadhani, F. (2021). Gaya komunikasi interpersonal pustakawan dalam pelayanan referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, *10*(1), 23–34. https://doi.org/10.24198/jip.v10i1.34071

Rahman, T. (2021). Implementasi kinesik, proksemik, paralinguistik dan self disclosure dalam komunikasi antarpribadi. *SEMIOTIKA: Jurnal Komunikasi*, *15*(2), 184–192. http://dx.doi.org/10.30813/s:jk.v15i2.2885.g2186

Razali, G. (2022). *Ilmu komunikasi dan informasi & transaksi elektronik*. Media Sains Indonesia.

Saberi, M., DiPaola, S., & Bernardet, U. (2021). Expressing personality through non-verbal behaviour in real-time interaction. *Frontiers in Psychology*, *12, 660895*. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.660895

Sajjad, T., Khan, H. F., Yasmeen, R., & Waqas, A. (2023). Language of actions: The effects of teacher's kinesics on student learning and learning environment. *Journal of Education and Health Promotion*, *12*(1), 1–6. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_992_22

Saputri, E. P., & Rusmiatiningsih, D. (2022). Hubungan antara komunikasi nonverbal pustakawan dan kepuasan pengguna perpustakaan di lembaga pendidikan tinggi. *Jurnal Informasi & Perpustakaan*, *7*(1), 45–58. https://doi.org/10.32509/jip.v7i1.5023

Sharkov, F. I., Silkin, V. V., & Kireeva, O. F. (2022). *Non-verbal signs of personality: Communicative meanings of facial expressions*. *RUDN Journal of Sociology*, 22(2), 387–403. https://doi.org/10.22363/2313-2272-2022-22-2-387-403

Singh, P. (2024). Unspoken impact: The vital role of nonverbal communication in professional settings. *International Journal of Science and Research*, *13*(9), 1606–1610. https://www.doi.org/10.21275/SR24924201716

Sugiarno, & Ginting, R. (2019). Komunikasi nonverbal guru dalam meningkatkan prestasi belajar siswa di SMP Muhammadiyah 7 Medan. *Persepsi: Communication Journal*, *2*(1), 1–19. https://doi.org/10.30596/persepsi.v2i1.3914

Susilo, B. (2017). *Deteksi kejujuran dan kebohongan dari ekspresi wajah*. Laksana.

Taylor, M. P., & Ricciardelli, R. (2024). Not in touch: Nonverbal communication and frontline perceptions of inter-organizational justice in parole work. *SageJournals*, *28*(3), 382–404. https://doi.org/10.1177/13624806231195839

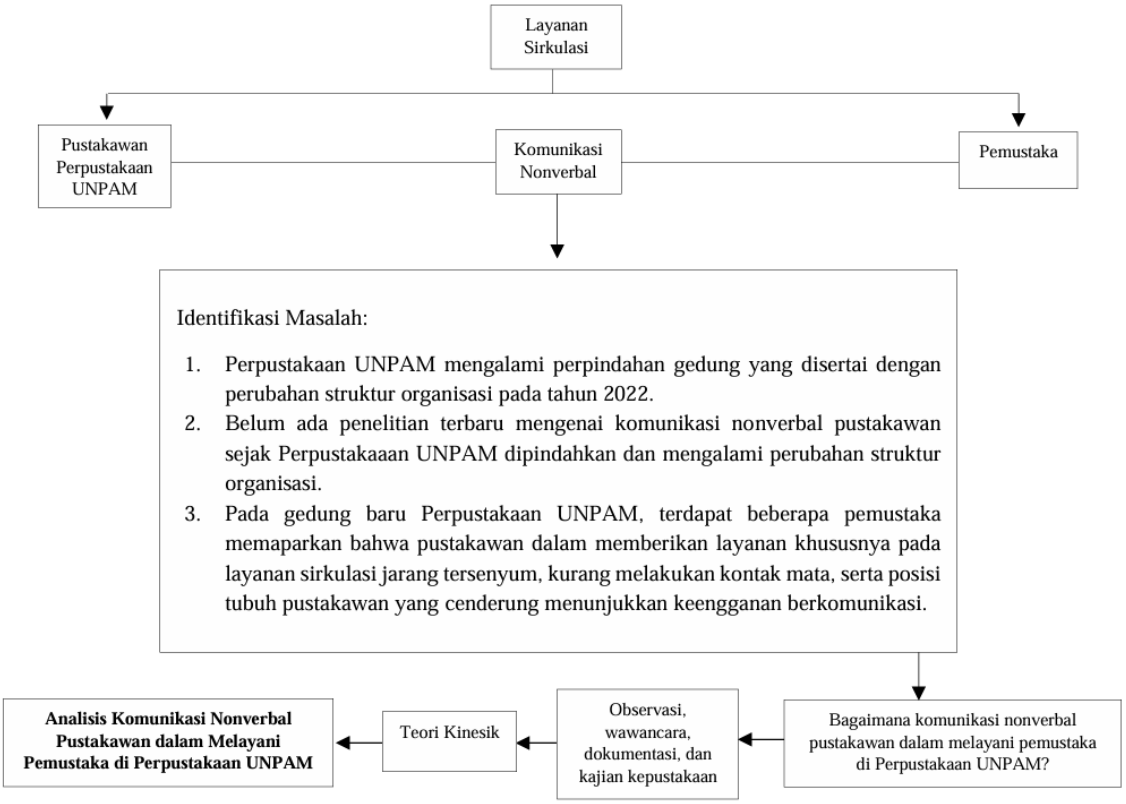
Ulvi, S., Mustofa, M. B., & Wuryan, S. (2024). The role of librarians' interpersonal communication in circulation services (Study at the Lampung Provincial Library and Archives Office). *KnE Social Sciences*, *9*(12), 102–114. https://doi.org/10.18502/kss.v9i12.15842

Umar, A., & Setyadji, V. (2024). Analisis komunikasi interpersonal pustakawan dengan pengunjung di Bagian Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Inovasi Global*, *2*(10), 1478–1493. https://doi.org/10.58344/jig.v2i10.184

Utami, A. D. V., Hidayat, D., Nujiana, S., & Maeskina, M. M. (2022). Pola komunikasi pelayanan customer service bank Jabar-Banten selama pandemi COVID-19. *Jurnal Riset Komunikasi*, *5*(1), 86–98. https://doi.org/10.38194/jurkom.v5i1.421

Widuri, N. R. (2020). Komunikasi nonverbal sebagai upaya optimalisasi layanan perpustakaan. *Media Pustakawan*, *22*(2), 6–11. https://doi.org/10.37014/medpus.v22i2.820

DAFTAR GAMBAR



Gambar 1 Kerangka Berpikir Penelitian