

KOMUNIKASI VERBAL DAN NONVERBAL PUSTAKAWAN DAN PEMUSTAKA DALAM PERSPEKTIF KOMUNIKASI ISLAM

Muhamad Bisri Mustofa¹; Siti Wuryan²; Feni Meilani³

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung

E-mail: bisrimustofa@radenintan.ac.id¹, siti@radenintan.ac.id²,
meilanifeni3@gmail.com³

Abstrak

Dalam kegiatan perpustakaan, peran komunikasi sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan aktivitas sehari-hari, dimana bisa dipastikan pemustaka dan pustakawan sering berinteraksi dan nantinya dapat menghubungkan komunikasi yang baik disebuah perpustakaan seorang pemustaka tidak akan menanyakan sebuah buku saja, tetapi seorang pemustaka akan menanyakan sebuah informasi oleh karena itu pustakawan diharapkan mampu berpikir secara kreatif, inspirasi, dan dapat memberikan motivasi terhadap pemustakanya. Metode yang digunakan adalah Analysis Journal yaitu jurnal yang telah di publikasi secara ilmiah melalui e-book, e-journal, dan scholar yang kemudian di analisis menjadi sebuah jurnal yang singkat dan deskriptif. Dari analisis yang saya dapatkan bahwa sebuah komunikasi di dalam perpustakaan menjadi sangat penting karena dapat menghubungkan sebuah komunikasi antara pemustaka dan pustakawan yang nantinya bisa saling memberikan respon yang positif.

Kata kunci: Komunikasi Verbal, Komunikasi Nonverbal, Komunikasi Islam.

Abstract

In libraries, the role of communication is very much needed in everyday life, where a library user and librarian can often interact and later can connect good communication in a library. Library users do not only ask for books, but library users will ask for information, therefore librarians are expected to be able to think creatively, inspire, and be able to motivate their librarians. The method used is the Journal of Analysis which has been published scientifically through e-books, e-journals, and scholarships which are then analyzed into short and descriptive journals. From the analysis I got that communication in the library is very important because it can connect communication between library users and librarians who can give positive responses to each other.

Keywords: *Verbal Communication, Nonverbal Communication, Islamic Communication.*

PENDAHULUAN

Banyaknya aktivitas saat ini mengalami beberapa perbedaan pendapat dan pada akhirnya menimbulkan konflik akibat kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Dalam situasi ini sangat diperlukan komunikasi yang singkat dan efisien. Kemampuan dalam berkomunikasi bagi seorang pustakawan sangat berpengaruh dalam kegiatan layanan informasi dan menjadi keterampilan tersendiri bagi seorang pustakawan. Banyak yang menyebutkan bahwa seorang pustakawan terkenal sangat galak, pemarah, dan tidak suka akan keributan. Pandangan tersebut harus dihilangkan dari seorang pustakawan karena hal tersebut akan mempengaruhi pada layanan informasi di dalam perpustakaan ataupun pada lembaga perpustakaan. Cara yang harus dilakukan yaitu seorang pustakawan harus memiliki komunikasi yang baik yaitu dengan cara belajar komunikasi interpersonal yang baik dan efisien.¹

Komunikasi interpersonal umumnya dapat terjadi secara komunikasi verbal yang andaikan dibunyikan kepada lawan bicara, bersama dengan pertimbangan secara filosofis akan arti yang terdapat di dalam, besar kemungkinan bahwa pihak pendengar atau lawan berbicara yang dimaksud dapat merespon bahwa dirinya terhadap posisi subordinatif, yaitu secara psikologis bahwa dirinya sudah direndahkan dan status sosialnya dimarginalkan.² Hal ini biasanya dilakukan oleh seorang Pustakawan kepada pemustaka untuk saling berinteraksi.

Salah satu aspek yang paling penting dalam perpustakaan yaitu peran pustakawan dalam berkomunikasi, karena dalam proses penyampaian sebuah informasi masyarakat masih sangat bersandar pada pustakawan dan juga pada layanannya. Hasil riset yang dikemukakan oleh Soejono Trimo dalam Sinaga, menyebutkan bahwa suksesnya sebuah perpustakaan bergantung pada 3 faktor yaitu pada fasilitas dan gedung, koleksi, dan staff perpustakaan.³

¹ Nurhayani, 'Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan', jurnal iqra Vol 05 No.01 Mei (2011), jurnal perpustakaan dan informasi, 2011-repository.uinsu.ac.id.

² Umar Latif, 'KOMUNIKASI VERBAL DALAM KOMUNIKASI DAKWAH', *At-Taujih: Bimbingan dan Konseling Islam*, 1.2 (2018), <https://doi.org/10.22373/taujih.v1i2.7204>.

³ Lubis, Widiastuti Furbani, 'Peran Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram', jurnal Ulul Albab Vol. 22 No. 2 Agustus 2018, 112–19.

Menurut Hermawan, menyebutkan bahwa pustakawan harus memiliki beberapa peran diantaranya:⁴ a). Pendidik, yaitu seorang pustakawan harus mampu memberikan pengetahuan kepada pengguna, b). Manager, pustakawan harus mampu mengolah sebuah data, mengelola dan memimpin sebuah perpustakaan dengan baik agar dapat mengembangkan sebuah organisasi yang menjadi sasarannya, c). Administrator, seorang pustakawan harus mampu mencatat berapa koleksi yang diterimanya, dan dapat memasukkan kedalam sebuah laptop agar dapat mempermudah proses pengerjaannya, d). Supervisor, seorang pustakawan harus mampu mengarahkan pengguna perpustakaan kedalam layanan informasi yang baik serta dapat bertanggung jawab.

Seorang pustakawan juga dituntut agar memiliki beberapa kompetensi yaitu: a). Dapat melakukan pencarian sebuah informasi, b). Dapat melakukan kerja sama, serta c). Dapat mengoperasikan sebuah teknologi dalam penyediaan informasi.⁵ Dari uraian di atas timbul suatu inspirasi untuk mengkaji bahwa dalam kegiatan perpustakaan, peran komunikasi sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan aktivitas sehari-hari, dimana bisa dipastikan pemustaka dan pustakawan sering berinteraksi yang mengarah terjalin komunikasi yang baik di perpustakaan. Misalnya saja seorang pemustaka tidak akan menanyakan sebuah buku saja, tetapi seorang pemustaka akan menanyakan sebuah informasi oleh karena itu pustakawan diharapkan mampu berpikir secara kreatif, inspirasi, dan dapat memberikan motivasi terhadap pemustakanya. Atas landasan pemikiran demikian, perlu sekiranya dikaji dan di analisis bagaimana sebuah komunikasi berlangsung di pustaka, baik komunikasi verbal maupun nonverbal.

LANDASAN TEORI

Berdasarkan penulis beberapa pendapat dari para ahli dan karangan ilmiah diantaranya, menurut Onong Uchjana Effendy dalam buku karangannya yang berjudul "Dinamika Komunikasi" ia berpendapat bahwa komunikasi dapat dilihat dari 2 sudut pandang yang berbeda yaitu secara etimologis dan terminologis. Secara

⁴ Rachman Hermawan, *Etika Kepustakaan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 56-57.

⁵ Mutiara Wahyuni, "Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi", *Jurnal Iqra* Vol 09. No.02 (2015), 1-15.

etimologis yaitu komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio* yang bersumber pada *communis* yang artinya sama. Dapat di simpulkan bahwa komunikasi dapat berlangsung apabila seseorang dapat terlibat memiliki kesamaan makna mengenai sesuatu hal yang di komunikasikan. Dengan kata lain seorang yang terlibat di dalam sebuah komunikasi maka akan menghubungkan yang bersifat komunikatif. Secara terminologi komunikasi adalah proses penyampaian terhadap orang lain yang dapat memberikan penafsiran dan dapat melibatkan sejumlah kelompok organisasi ataupun manusia atau biasa yang disebut dengan *Human Communication* (Komunikasi Manusia). Menurut paradigmatis dapat disimpulkan bahwa suatu proses penyampaian komunikasi merupakan suatu pesan yang untuk memberitahu orang lain untu dapat merubah sikap, pengetahuan, perilaku baik secara langsung ataupun tidak.⁶

Pendapat Paulette J. Thomas, komunikasi verbal adalah penyampaian dan penerimaan pesan dengan menggunakan bahasa lisan ataupun tertulis. Dengan penggunaan lambang verbal yang digunakan untuk menjelaskan pesan-pesan memanfaatkan kata-kata / bahasa.⁷ Sedangkan dalam perspektif Komunikasi Islam, pemaknaan komunikasi verbal dapat dimaknai, seperti yang dikemukakan oleh Khalid Muhammad Khalid yaitu, ketika seseorang hendak berkata-kata, maka harus memastikan bahwa, jangan sampai ketika kata-kata yang diungkapkan, dapat menyakiti hati tanpa memperdulikan siapakah orangnya; walaupun dianggap kata-kata itu benar dan nyata sebagaimana halnya cacat dan keganjilan yang terdapat pada diri seseorang, maka kata-kata yang demikian itu berarti memperkosa keadilan dan berusaha menyingkirkan keadilan.⁸

Menurut Agus M. Hardjana, bahwa komunikasi non verbal adalah komunikasi yang pesannya tidak berbentuk kata-kata, sedangkan dalam pandangan Atep Adya Barata menyebutkan bahwa komunikasi ini diungkapkan dalam bentuk melalui *the object language* atau dapat melakukannya melauai gerak tubuh atau

⁶ Zikri Fachrul Nurhadi, Achmad Wildan Kurniawan, 'Kajian Tentang Efektivitas Pesan Dalam Komunikasi', Jurnal Komunikasi Vol. 3 No. 1, April 2017 (2017). Journal.uniga.ac.id.

⁷ Wini Mulyani, 'Implemetasi Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Dalam Proses Menghapal Juz Amma Pada Pendidikan Anak Usia Dini Di Bait Qur'any Ciputat', Skripsi Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi (2011). repository.uinjkt.ac.id.

⁸ Muhammad Khalid, *Kemanusiaan Muhammad*, terj., (Surabaya: Pustaka Progressif, 1984), 155.

action lainnya. Penggunaan bahasa non verbal yang sering digunakan sehari-hari diantaranya:

- a. Menganggukkan kepala yang artinya setuju
- b. Melambaikan tangan kepada oranglain untuk memanggil seseorang untuk dapat kemari
- c. Menggelengkan kepala yang artinya tidak setuju.⁹

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian jurnal ini menggunakan *Analisis Journal* yaitu dengan menggunakan tiga langkah pengkajian. Pertama yaitu, memilih topik yang akan dibahas, kedua yaitu, mencari dan menyeleksi jurnal-jurnal atau buku-buku yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam jurnal, ketiga yaitu, menganalisis pembahasan yang akan dibahas. Titik fokus dalam topik pembahasan ini yaitu terdiri pada pengertian komunikasi, jenis-jenis komunikasi serta gaya komunikasi seorang pustakawan terhadap pemustaka. Kata kunci utama jurnal ini yaitu Komunikasi Verbal dan Nonverbal, Komunikasi Islam, Komunikasi antara pustakawan dan pemustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Komunikasi

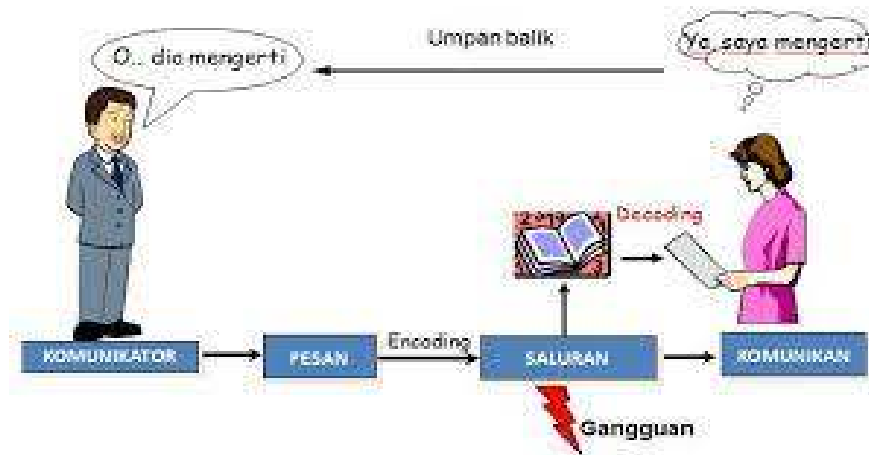
Kata komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu “*communicatus*” yang artinya “bagi” atau “milik bersama”. Beberapa pengertian komunikasi menurut para ahli diantaranya: Hovland, Janis, & Kalleyl bahwa sebuah komunikasi merupakan sebuah proses dimana suatu individu dapat melakukan sebuah informasi melalui beberapa ikon dan tingkah laku. Secara terminologi komunikasi adalah proses penyampaian terhadap orang lain yang dapat memberikan penafsiran dan dapat melibatkan sejumlah kelompok organisasi ataupun manusia atau biasa yang disebut dengan *Human Communication* (Komunikasi Manusia). Menurut paradigmatis dapat disimpulkan bahwa suatu proses penyampaian komunikasi merupakan suatu

⁹ Olih Solihin, ‘Makna Komunikasi Nonverbal Dalam Tradisi Sarungan Di Pondok Pesantren Tradisional Di Kota Bandung’, *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, Vol. 04. 2015.

pesan yang untuk memberitahu orang lain untu dapat merubah sikap, pengetahuan, perilaku baik secara langsung ataupun tidak.¹⁰

Analisis alam komunikasi menurut pandangan Harold Laswell dalam bukunya pengantar komunikasi yaitu komunikasi merupakan dimana sebuah proses menerangkan sebuah *who? Says what? In which channel? To whom? With what effect?* Analisis unsur tersebut adalah:

- a. *Who?* Yaitu sumber utama atau pelaku dalam sebuah komunikasi biasanya dapat berupa kelompok, organisasi ataupun individu.
- b. *Says?* Pesan yang dapat disampaikan dalam sebuah komunikasi yaitu komunikan dan komunikator dalam sebuah informasi. Komponen yang terdapat dalam pesan yaitu makna, dan bentuk pesan.
- c. *In which channel?* Saluran dalam media komunikasi berupa komunikan dan komunikator baik secara langsung ataupun tidak.
- d. *To whom?* Untuk siapa penerima artinya komunikasi dapat diterima melalui individu, kelompok, ataupun organisasi.
- e. *With what effect?* Dampak efek yang terjadi dalam sebuah komunikasi yaitu perubahan, perilaku, dan bertambahnya pengetahuan setelah mendapatkan penyampaian.¹¹



Gambar. Umpan Balik Terhadap Komunikasi

¹⁰ Zikri Fachrul Nurhadi, Achmad Wildan Kurniawan.

¹¹ Marissa Elisabeth Bala, dkk, 'Peran Komunikasi Keluarga Dalam Mencegah Perilaku Merokok Bagi Remaja Di Kelurahan Winangun Kecamatan Malayang Kota Manado', e-journal Acta Diurna Vol IV. No.3 (2015). e-journal.unsrat.ac.id.

B. Jenis-jenis komunikasi terdapat dua yaitu:

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi ini dapat disampaikan kepada komunikan dan komunikator dalam bentuk lisan. dan biasanya komunikasi dilakukan secara langsung *face to face* atau dapat melalui perantara media seperti telephone, media sosial, atau pun media yang lainnya. Komunikasi ini memiliki Simbol atau pesan verbal yang didalam nya semua jenis menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat diartikan sebagai sistem kode verbal. Bahasa merupakan sekumpulan simbol, dengan aturan untuk perpaduan simbol-simbol tersebut, yang dapat digunakan dan dimengerti masyarakat.

Cansandra L. Book,¹² menyebutkan bahwa dalam komunikasi harus memiliki 3 fungsi diantaranya:

- a. Bahasa yang harus dipelajari harus menarik.
- b. Bahasa dapat mempengaruhi pergaulan dan kesenangan, melalui sebuah bahasa kita dapat mengendalikan lingkungan dan orang sekitar.
- c. Untuk menciptakan sebuah kehidupan kita harus dapat mengenal diri kita sendiri.

Terdapat beberapa unsur dalam komunikasi verbal:

a. Bahasa

Bahasa yang digunakan harus memiliki sebuah makna serta dapat digunakan dalam bahasa lisan ataupun tertulis pada media elektronik. Bahasa merupakan suatu interaksi antara satu individu dengan yang lainnya.

b. Kata

Kata memiliki makna tersendiri yang melambangkan dan dapat mewakili sesuatu hal baik dalam bentuk barang ataupun keadaan, yang berhubungan secara langsung.

¹² Cassandra L. Book, *Human Communication: Principles, Contexts, and Skills*. New York: St. Martin's Press, 1980. 68-69.

Jenis-jenis komunikasi verbal:¹³

a. Berbicara dan menulis

Dalam hal berbicara sebuah komunikasi verbal-vokal contohnya seperti dalam presentasi, rapat, dan organisasi, sedangkan dalam menulis komunikasi verbal- non verbal. Contohnya dalam email, telegram dan whatsapp.

b. Mendengarkan dan membaca

Mendengarkan dan membaca memiliki arti yang berbeda unsur yang dapat dilibatkan dalam mendengarkan yaitu memahami, mengingat, dan memperhatikan. Sedangkan membaca yaitu suatu bentuk untuk mendapatkan sebuah informasi dari apa yang ditulis.

Karakteristik dalam komunikasi verbal diantaranya:

- a. Ringkas dan jelas
- b. Mudah dipahami
- c. Intonasi suara
- d. Memiliki makna konotatif
- e. Disertai humor

2. Komunikasi Non-verbal

Menurut Blake dan Haroldsen menyebutkan bahwa dalam prosese penyampaian informasi dan pesan meliputi ekspresi wajah, gerak tubuh, pribahasa, sentuhan serta dalam berpakaian.¹⁴ Dalam penyampaian sebuah informasi biasanya komunikasi ini bukan hanya suara yang disampaikan melalui menggunakan gerak tubuh atau yang dikenal saat ini dengan bahasa isyarat. Objek yang digunakan biasanya potongan rambut, tangan, dan pakaian. Komunikasi non verbal adalah pertukaran pesan dengan tidak menggunakan suaranya tetapi menggunakan bahasa tubuh dalam melakukan sebuah pendekatan seperti kontak mata dll.¹⁵

¹³ Tri Indah Kusumawati, Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Al-Irshad: Jurnal Pendidikan dan Konseling, Edisi Juli-Desember 2016. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/al-irshad>.

¹⁴ Indah Husnul Khotimah, 'Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Dalam Diklat', 2017. researchgate.net.

¹⁵ Lia Ricka Pratama, dkk, 'Urgensi Perkembangan Bahasa Verbal Dan Non Verbal Anak Usia Dini', Vol 2, Agustus 2017.

Bentuk-bentuk komunikasi non verbal diantaranya:

- a. Sentuhan
- b. Gerakan tubuh
- c. Vokalik
- d. Kronemik

3. Gaya Komunikasi Terhadap Pustakawan

Gaya komunikasi adalah tingkah laku dari komunikasi yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu perkumpulan atau organisasi yang bermaksud untuk mendapatkan respon dari orang lain terhadap apa yang telah disampaikan. Norton dalam Alo Liliweri membagi tipe atau kategori gaya komunikasi kedalam sepuluh jenis sebagai berikut:

- a. Gaya dominan (*dominan style*) yaitu gaya seseorang personal untuk mengendalikan situasi social.
- b. Gaya dramatis (*dramatic style*) yaitu Gaya seseorang personal yang selalu hidup ketika dia berbicara.
- c. Gaya kontraversial (*controversial style*) yaitu Gaya seseorang yang selalu berkomunikasi secara perdebatan atau cepat untuk melawan orang lain.
- d. Gaya animasi (*attentive style*) yaitu Gaya seseorang yang berkomunikasi secara aktif dengan menggunakan bahasa non verbal.
- e. Gaya berkesan (*impression style*) yaitu Gaya berkomunikasi yang mengasah orang lain sehingga dapat diingat gaya yang sangat mengagumkan
- f. Gaya santai (*relaxrs style*) yaitu Gaya seseorang yang berkomunikasi dengan damai dan senang penuh senyum dan tawa.
- g. Gaya atentif (*attentive style*) yaitu gaya seseorang yang berkomunikasi dengan menyerahkan perhatian penuh kepada orang lain, bersikap simpati dan bahkan empeti, mendengarkan orang lain dengan pasti.
- h. Gaya terbuka (*open style*) yaitu gaya seseorang yang berkomunikasi secara terekspos yang ditunjukkan dengan tampilan jujur dan mungkin saja terang terangan.

- i. Gaya bersahabat (*friendly style*) yaitu gaya komunikasi yang ditampilkan seseorang secara friendly, merasa dekat, selalu memberikan respon yang baik dan mendukung.
- j. Gaya yang tepat (*precise style*) yaitu gaya yang tepat dimana komunikator meminta untuk membicarakan suatu makna yang tepat dan teliti dalam komunikasi lisan.¹⁶

Pustakawan adalah seseorang yang bekerja di dalam perpustakaan dan ahli dalam bidangnya. pustakawan dalam menggunakan komunikasi biasanya bersifat formal non formal dalam berinteraksi terhadap siswa/mahasiswa.¹⁷ Dalam hal ini pustakawan memiliki peran sebagai komunikator terhadap penggunanya, setiap pustakawan biasanya memiliki gaya yang berbeda dalam berkomunikasi. Gaya berkomunikasi dalam sebuah perpustakaan sebagai interaksi verbal atau pun non verbal yang mempunyai arti sebagai pesan dalam sebuah isi.¹⁸ pustakawan memiliki suatu perilaku yaitu pemahaman yang dapat digunakan dalam situasi tertentu yaitu segi pelayanan. Hal inilah yang nantinya dapat memberikan respon terhadap pengguna serta dapat memanfaatkan sebuah layanan yang tersedia di perpustakaan. Komunikator yang ada di perpustakaan yaitu pustakawan yang berperan di dalamnya bertugas sebagai pelayanan sirkulasi, referensi ataupun dalam kegiatan sehari-hari yang dibutuhkan oleh pemustaka.¹⁹

4. Komunikasi Verbal dan Nonverbal Perspektif Komunikasi Islam

Komunikasi Islam yang merupakan komunikasi yang berisi nilai-nilai ajaran islam, seperti ajakan untuk mengerjakan kebaikan, menjauhi segala larangan dari Allah SWT, dan ajakan untuk taat kepada Allah. Berkaitan dengan komunikasi verbal yang sejatinya merupakan komunikasi secara lisan dan non verbal dengan bentuk gerakan tubuh, simbol-simbol tertentu. Al-Qur'an sebagaimana Sumber Hukum Pertama dalam Islam memandang pentingnya Komunikasi Verbal, seperti

¹⁶ Jariah, 'Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Minat Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi', Skripsi Diajukan Untuk Memperoleh Gelar S.I (2020).

¹⁷ Sri Endah Pertiwi, 'Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan', 6.

¹⁸ Norton, R. *Communicator Style: Theory, Applications And Measures*. (Beverly Hills: Sage Publications, 1983), 19.

¹⁹ Sri Endah Pertiwi, 'Gaya Komunikasi Pustakawan Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan', Artikel Lomba Karya Tulis Ilmiah, 2016 (2020). ejournal.perpusnas.go.id.

yang dikemukakan oleh Djarot Sensa, terdapat beberapa karakteristik komunikasi verbal diantaranya:²⁰

a. Memanfaatkan Tulisan

Al-Qur'an sebagai tulisan-tulisan yang berisi pedoman dan petunjuk untuk ummat islam, didalamnya tertulis perintah Allah SWT. Hal ini yang menjadikan Karakteristik Al-Qur'an sebagai bentuk dari Komunikasi Verbal. Seperti dalam Qur'an Surat Al Muzammil: 20.

﴿إِنَّ رَبَّكَ يَعْلَمُ أَنَّكَ تَقُومُ أَدْنَىٰ مِنْ ثُلُثَيِ اللَّيْلِ وَنِصْفَهُ وَثُلُثَهُ وَطَائِفَةٌ مِّنَ الَّذِينَ مَعَكَ وَاللَّهُ يُقَدِّرُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ عَلِمَ أَنْ لَنْ تُحْصُوهُ فَتَابَ عَلَيْكُمْ فَاقْرَءُوا مَا تَيَسَّرَ مِنَ الْقُرْآنِ عَلِمَ أَنْ سَيَكُونُ مِنْكُمْ مَّرْضَىٰ وَآخَرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَآخَرُونَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَاقْرَءُوا مَا تَيَسَّرَ مِنْهُ وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَاقْرَأُوا اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا وَمَا نُقِذِمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِّنْ خَيْرٍ تَجِدُوهُ عِنْدَ اللَّهِ هُوَ خَيْرٌ وَأَعْظَمُ أَجْرًا وَاسْتَغْفِرُوا لِلَّهِ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَّحِيمٌ﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Tuhanmu mengetahui bahwa engkau (Nabi Muhammad) berdiri (salat) kurang dari dua pertiga malam, atau seperdua malam atau sepertiganya dan (demikian pula) segolongan dari orang-orang yang bersamamu. Allah menetapkan ukuran malam dan siang. Allah mengetahui bahwa kamu tidak dapat menghitungnya (secara terperinci waktu-waktu tersebut sehingga menyulitkanmu dalam melaksanakan salat malam). Maka, Dia kembali (memberi keringanan) kepadamu. Oleh karena itu, bacalah (ayat) Al-Qur'an yang mudah (bagimu). Dia mengetahui bahwa akan ada di antara kamu orang-orang yang sakit, dan yang lain berjalan di bumi mencari sebagian karunia Allah serta yang lain berperang di jalan Allah, maka bacalah apa yang mudah (bagimu) darinya (Al-Qur'an). Tegakkanlah salat, tunaikanlah zakat, dan berikanlah pinjaman kepada Allah pinjaman yang baik. Kebaikan apa saja yang kamu perbuat untuk dirimu niscaya kamu memperoleh (balasan)-nya di sisi Allah sebagai balasan yang paling baik dan yang paling besar pahalanya. Mohonlah ampunan kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.*”

b. Memanfaatkan Suara

Suara merupakan bagian yang penting dalam komunikasi Verbal, dalam Al-Qur'an sendiri suara di simbolkan dengan perkataan Allah Kepada

²⁰ Irma Yusriani Simamora, 'KOMUNIKASI VERBAL DALAM ALQURAN', *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 6.1 (2018), 11. (<https://doi.org/10.37064/jpm.v6i1.4983>).

Nabi, Rasul dan Ummat nya, seperti dalam kata atau istilah dalam Al-Qur'an yang mencerminkan Komunikasi Verbal dalam Qur'an Surat Al-Ikhlâs, Al-Falaq, An-Nass dan Al Alaq.

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ

Artinya: “*Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan!*”

c. Merangsang Kualitas dan Kuantitas Perkataan

Karena Al-Qur'an memiliki banyak sekali percakapan antara Allah SWT dengan Ummat nya, Allah SWT dengan Rasul nya, dan Allah SWT kepada Orang Mukmin, orang Kafir dan orang Munafik. Disebabkan perbedaan kualitas dan kuantitas Perkataan inilah yang menyebabkan banyak nya dialog dalam Al-Qur'an yang menjadikan sebagai salah satu karakteristik Komunikasi Verbal. Sebagaimana keindahan Al-Qur'an membuktikan kesempurnaan ciptaan Allah SWT tentang Kemampuan berkomunikasi seorang manusia dalam Al-Qur'an Surat Ar-Rahman 1-4.

الرَّحْمَنُ عَلَّمَ الْقُرْآنَ خَلَقَ الْإِنْسَانَ عَلَّمَهُ الْبَيَانَ

Artinya: “*(Allah) Yang Maha Pengasih. Telah mengajarkan Al-Qur'an. Dia menciptakan manusia. Dia mengajarnya pandai menjelaskan.*”

Dalam ayat lain yang menjelaskan tentang urgensi komunikasi verbal dan non verbal adalah pada Qur'an Surat An-Nisa: 63 dan Thaha: 44, dimana urgensi dalam ayat tersebut menjelaskan tentang bagaimana seharusnya komunikasi verbal (lisan) dan non verbal (symbol) itu dilakukan, dalam surat QS. An-Nisa: 63

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Artinya: “*Mereka itulah orang-orang yang Allah ketahui apa yang ada di dalam hatinya. Oleh karena itu, berpalinglah dari mereka, nasihatilah mereka, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang membekas pada jiwanya.*”

Pada ayat ini menjelaskan tentang bagaimana Allah SWT mengetahui segala sesuatu yang berada di dalam hati manusia (non verbal), dan

bagaimana cara untuk mencegah kemungkarannya yang terjadi dengan cara mengatakan perkataan (verbal) yang sesuai pada kondisi (*Qoulan Balighan*). Dalam surat QS. Thaha: 44

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: “Berbicaralah kamu berdua kepadanya (*Fir‘aun*) dengan perkataan yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut.”

Dengan demikian dapat di analisis bahwa Komunikasi Verbal dan Nonverbal yang dilakukan atau di implementasikan kepada Pustakawan dan Pemustaka dalam Perspektif komunikasi islam ini sangat bijaksana, diawali dengan Perkataan dan Gerakan Tubuh yang menyesuaikan dengan situasi kondisi (*Qoulan Baligha*), perkataan yang lemah lembut (*Qoulan Layyina*), perkataan yang benar, jujur (*Qoulan Sadida*), Perkataan yang mudah difahami (*Qoulan Layyina*), Perkataan yang Baik (*Qoulan Ma'rufa*).

KESIMPULAN

Sebuah komunikasi merupakan sebuah proses dimana suatu individu dapat melakukan sebuah informasi melalui beberapa ikon dan tingkah laku. Secara terminologi komunikasi adalah proses penyampaian terhadap orang lain yang dapat memberikan penafsiran dan dapat melibatkan sejumlah kelompok organisasi ataupun manusia atau biasa yang disebut dengan *Human Communication* (Komunikasi Manusia). Menurut paradigmatis dapat disimpulkan bahwa suatu proses penyampaian komunikasi merupakan suatu pesan yang untuk memberitahu orang lain untuk dapat merubah sikap, pengetahuan, perilaku baik secara langsung ataupun tidak.

Gaya komunikasi adalah tingkah laku dari komunikasi yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu perkumpulan atau organisasi yang bermaksud untuk mendapatkan respon dari orang lain terhadap apa yang telah disampaikan. pustakawan dalam menggunakan komunikasi biasanya bersifat formal non formal dalam berinteraksi terhadap siswa/mahasiswa. Dalam hal ini pustakawan memiliki peran sebagai komunikator terhadap penggunanya, setiap pustakawan biasanya memiliki gaya yang berbeda dalam berkomunikasi. Gaya berkomunikasi dalam sebuah perpustakaan sebagai interaksi verbal atau pun nonverbal yang mempunyai

arti sebagai pesan dalam sebuah isi. pustakawan memiliki suatu perilaku yaitu pemahaman yang dapat digunakan dalam situasi tertentu yaitu segi pelayanan. Hal inilah yang nantinya dapat memberikan respon terhadap pengguna serta dapat memanfaatkan sebuah layanan yang tersedia di perpustakaan. Komunikator yang ada di perpustakaan yaitu pustakawan yang berperan di dalamnya bertugas sebagai pelayanan sirkulasi, referensi ataupun dalam kegiatan sehari-hari yang dibutuhkan oleh pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Book, Cassandra L. *Human Communication: Principles, Contexts, and Skills*. New York: St. Martin's Press, 1980.
- Hermawan, Rachman. *Etika Kepustakaan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Jariah. 'Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Minat Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi', Skripsi Diajukan Untuk Memperoleh Gelar S.I (2020).
- Khalid, Muhammad. *Kemanusiaan Muhammad*, terj., Surabaya: Pustaka Progressif, 1984.
- Khotimah, Indah Husnul. 'Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Dalam Diklat', 2017 (researchgate.net).
- Kusumawati, Tri Indah. 'Komunikasi Verbal Dan Nonverbal', *Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Edisi Juli-Desember 2016. (<http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/al-irsyad>)
- Latif, Umar. 'KOMUNIKASI VERBAL DALAM KOMUNIKASI DAKWAH', *At-Taujih: Bimbingan dan Konseling Islam*, 1.2 (2018). (<https://doi.org/10.22373/taujih.v1i2.7204>).
- Lia Ricka Pratama, dkk. 'Urgensi Perkembangan Bahasa Verbal Dan Nonverbal Anak Usia Dini', Vol 2, Agustus 2017 (2017).
- Lubis, Widiastuti Furbani. 'Peran Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram', *jurnal ulul albab* Vol . 22 No. 2 agustus 2018 (2018).
- Marissa Elisabeth Bala, dkk. 'Peran Komunikasi Keluarga Dalam Mencegah Perilaku Merokok Bagi Remaja Di Kelurahan Winangun Kecamatan Malayang Kota Manado', *e-journal Acta Diurna* Vol IV. No.3 (2015). (e-journal.unsrat.ac.id).
- Mulyani, Wini. 'Implemetasi Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Dalam Proses Menghawal Juz Amma Pada Pendidikan Anak Usia Dini Di Bait Qur'any

- Ciputat', Skripsi Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi (2011), (repository.uinjkt.ac.id).
- Norton, R. *Communicator Style: Theory, Applications And Measures*. Beverly Hills: Sage Publications, 1983.
- Nurhayani. 'Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan', jurnal iqra Vol 05 No.01 Mei (2011). (jurnal perpustakaan dan informasi, 2011 - repository.uinsu.ac.id).
- Nurhadi, Zikri Fachrul., Achmad Wildan Kurniawan, 'Kajian Tentang Efektivitas Pesan Dalam Komunikasi', Jurnal Komunikasi Vol. 3 No. 1, April 2017 (2017), (Journal.uniga.ac.id).
- Pertiwi, Sri Endah. 'Gaya Komunikasi Pustakawan Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan', Artikel Lomba Karya Tulis Ilmiah, 2016 (2020). (ejournal.perpusnas.go.id).
- Solihin, Olih. 'Makna Komunikasi Nonverbal Dalam Tradisi Sarungan Di Pondok Pesantren Tradisional Di Kota Bandung', Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM, Vol.04. 2015.
- Simamora, Irma Yusriani. 'KOMUNIKASI VERBAL DALAM ALQURAN', *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 6.1 (2018). (<https://doi.org/10.37064/jpm.v6i1.4983>).
- Wahyuni, Mutiara. 'Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi', Jurnal Iqra Vol 09 No.02 (2015).