



Empathy and Active Listening in Information Services at the Library

Empati dan Pendengaran Aktif dalam Layanan Informasi di Perpustakaan

Muhammad Zakki Syafi'i*, Anis Masruri
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Indonesia)
zakkisyafii@gmail.com

Received July 2023

Accepted December 2023

Abstract

This study aims to explain the role of empathy and active listening in improving the quality of information services in libraries. In this study, qualitative methods were used through literature studies or library research. Primary and secondary data sources were collected, which included books on library science, information search, and journal articles related to empathy and active listening in information services. The results show that empathy and active listening have an important role in facilitating better interaction between librarians and library users, which in the end can improve the quality of information services. The analysis of the findings shows three main dimensions of the LibQual+TM model, namely the effect of service, information control, and library as place, have a strong correlation with the improvement of information service quality. In conclusion, this study confirms that the use of empathy and active listening by librarians can improve the quality of information services in libraries. This study also suggests that the development of interpersonal skills, especially empathy and active listening, should be a priority in the professional training of librarians.

Keywords – Empathy, active listening, information services, library

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan peran empati dan mendengarkan aktif dalam meningkatkan kualitas layanan informasi di perpustakaan. Dalam penelitian ini, metode kualitatif digunakan melalui studi pustaka atau *library research*. Sumber data primer dan sekunder dikumpulkan, yang meliputi buku-buku ilmu perpustakaan, pencarian informasi, dan artikel jurnal terkait empati dan mendengarkan aktif dalam layanan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati dan mendengarkan aktif memiliki peran penting dalam memfasilitasi interaksi yang lebih baik antara pustakawan dan pemustaka, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas layanan informasi. Analisis hasil temuan menunjukkan tiga dimensi utama model LibQual+TM, yaitu *effect of service*, *information control*, dan *library as place*, memiliki korelasi yang kuat dengan peningkatan kualitas layanan informasi. Dalam kesimpulan, penelitian ini menegaskan bahwa penggunaan empati dan mendengarkan aktif oleh pustakawan dapat meningkatkan kualitas layanan informasi di perpustakaan. Studi ini juga menyarankan bahwa pengembangan keterampilan interpersonal, terutama empati dan mendengarkan aktif, harus menjadi prioritas dalam pelatihan profesional pustakawan.

Kata kunci – Empati, pendengaran aktif, layanan informasi, perpustakaan

How to cite this article:

Syafi'i, M. Z., & Masruri, A. (2023). Empati dan Pendengaran Aktif dalam Layanan Informasi di Perpustakaan. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(3), 161–171.

<https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i3.80>

A. Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi dalam konteks kontemporer, baik di Indonesia maupun secara global, harus merencanakan dan menerapkan transformasi untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna. Transformasi ini berhubungan erat dengan perkembangan pesat dalam ilmu pengetahuan dan peningkatan akses informasi. Situasi ini menjadi katalis bagi pengguna informasi dan pustakawan untuk berupaya memperoleh informasi yang relevan dan berguna. Pentingnya kemampuan untuk tidak hanya mendengarkan, tetapi juga merasakan dan memahami kebutuhan dan keinginan pengguna, menjadi semakin kritis dalam era informasi ini. Dalam dunia yang terus berkembang dan maju, para profesional layanan informasi seperti pustakawan harus mampu membangun hubungan yang kuat dengan pengguna informasi. Ini tidak hanya melibatkan memberikan jawaban yang benar atau mengarahkan mereka ke sumber informasi yang diinginkan, tetapi juga memahami kebutuhan dan perasaan mereka serta mendengarkan dengan seksama apa yang dikatakan oleh pengguna. Untuk membangun hubungan kepercayaan yang kokoh dan membuka pintu ke pemahaman yang lebih dalam tentang pengguna, empati adalah elemen kunci.

Komunikasi empati memfasilitasi penyampaian informasi lengkap mengenai kebijakan pelayanan, memungkinkan pemahaman menyeluruh dari masyarakat terhadap masalah pelayanan, khususnya jika terdapat ketidakpuasan selama proses pelayanan. Konflik signifikan mungkin muncul apabila saluran komunikasi tidak terjaga dengan baik. Berbagai konflik dalam pemberian dan penerimaan layanan sering kali disebabkan oleh kendala komunikasi. Meski demikian, diyakini bahwa komunikasi empati dapat memberikan ruang untuk penyegaran dalam pelayanan publik (Zulvianti, 2012).

Di sisi lain, pendengaran aktif menunjukkan kemampuan individu untuk fokus pada pembicara, mendengarkan secara aktif untuk memahami informasi, memahami pesan yang disampaikan, dan merespons pesan tersebut dengan serius. Pendengaran aktif berarti lebih dari sekadar mendengar; ini melibatkan merasakan dan menangkap semua pesan tersurat dan tersirat yang disampaikan oleh pembicara. Dengan demikian, pembicara dapat merasakan bahwa mereka benar-benar didengarkan. Teknik ini sangat berguna ketika berinteraksi dengan individu baru dan dapat memengaruhi pembentukan hubungan yang lebih cepat (Manap Solihat, 2014). Berdasarkan penjelasan di atas, komunikasi empati, menjaga saluran komunikasi yang baik, dan mendengarkan secara aktif merupakan elemen penting dalam menciptakan hubungan positif antara pustakawan dan pengguna perpustakaan serta dalam meningkatkan kualitas pengalaman pelayanan secara keseluruhan.

Penelitian ini dirancang dengan tujuan untuk menganalisis peran penting empati dan pendengaran aktif dalam konteks layanan informasi. Diskusi yang mendalam akan mencakup bagaimana kedua aspek penting ini, yaitu empati dan pendengaran aktif, dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan dan bertindak sebagai alat yang efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna informasi. Empati dan pendengaran aktif memiliki pengaruh yang signifikan dalam memahami dan menanggapi kebutuhan pengguna. Melalui empati, penyedia layanan bisa menempatkan diri mereka dalam posisi pengguna dan lebih memahami apa yang mereka butuhkan dan harapkan. Pendengaran aktif, di sisi lain, memungkinkan penyedia layanan untuk benar-benar mendengarkan dan memahami kebutuhan pengguna, yang porosnya adalah kunci untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan studi kualitatif, ini dilakukan melalui studi pustaka. Penelitian kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan melakukan penelaahan literatur, buku, catatan, dan laporan yang terkait dengan topik penelitian (Sari, 2020). Tahapan penelitian ini menggunakan sumber kepustakaan, baik primer, yaitu berbagai buku ilmu perpustakaan dan pencarian informasi, maupun sekunder, yaitu berbagai artikel jurnal yang membahas topik empati dan pendengaran aktif. Untuk menarik kesimpulan, data yang dikumpulkan dianalisis. Tahapan penelitian jenis kualitatif melibatkan penelusuran sumber primer dan sekunder, klasifikasi berdasarkan formula penelitian, pengutipan referensi, penampilan data, dan analisis. Pemilihan sumber kepustakaan dimulai dengan menentukan topik atau pertanyaan penelitian. Setelah itu, mencari sumber-sumber yang relevan dengan topik tersebut yaitu empati dan pendengaran aktif. Peneliti mempertimbangkan untuk menggunakan sumber-sumber yang diterbitkan dalam jangka waktu yang relatif baru agar informasi yang didapatkan tetap aktual. Analisis data dari sumber kepustakaan dapat melibatkan beberapa langkah. Pertama, peneliti mengidentifikasi informasi kunci atau temuan penting dari setiap sumber. Kemudian, membandingkan dan mengontraskan temuan tersebut untuk menemukan pola atau tren umum. Peneliti memastikan juga untuk mengevaluasi keandalan dan kredibilitas setiap sumber.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Teori LibQual+TM (*Library Quality*)

Berdasarkan tiga dimensi utama: dampak layanan, pengendalian informasi, dan perpustakaan sebagai lokasi, LibQual+TM adalah model untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Berikut ini penjelasan mengenai tiga dimensi utama LibQual+TM yaitu sebagai berikut.

Pertama, perasaan layanan, yang mengacu pada bagaimana tenaga perpustakaan berperilaku terhadap pelanggan mereka. Dimensi ini didasarkan pada sembilan variabel, yaitu: (a) menciptakan kepercayaan: menanamkan keyakinan pada pelanggan bahwa mereka mampu merawat koleksi dan fasilitas perpustakaan; (b) memberikan perhatian khusus: memastikan setiap pelanggan mendapatkan perhatian khusus dan pelayanan yang personal; (c) kehadiran yang ramah: menjaga sikap ramah sebagai bagian integral dari interaksi dengan pelanggan; (d) ketersediaan yang konsisten: menyediakan layanan dengan selalu hadir dan siap membantu; (e) pengetahuan yang mendalam: memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan jawaban yang tepat terhadap pertanyaan pemustaka; (f) bantuan dengan penuh perhatian: memberikan bantuan dengan sepenuh hati dan perhatian terhadap kebutuhan pemustaka; (g) pemahaman kebutuhan: memahami dengan baik kebutuhan pemustaka dan merespons secara sesuai; (h) kesiapan membantu: bersedia membantu pemustaka dengan senang hati, menciptakan lingkungan pelayanan yang positif; dan (i) pemustaka dapat mengandalkan tenaga perpustakaan untuk menyelesaikan masalah pelayanan mereka.

Kedua, kontrol informasi yang terdiri dari delapan variabel, yaitu: (a) fasilitas akses sumber elektronik dari lokasi, baik dari rumah maupun kantor; (b) ketersediaan situs web perpustakaan yang memungkinkan melakukan pencarian sendiri; (c) ketersediaan koleksi cetak yang relevan dengan tugas; (d) akses mudah ke sumber informasi elektronik yang diperlukan untuk tugas; (e) fasilitas teknologi canggih yang memungkinkan mengakses sumber informasi elektronik; (f) tersedianya alat pencarian yang mudah digunakan, memungkinkan melakukan pencarian sendiri tanpa bantuan staf perpustakaan; (g) kemudahan mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan; dan (h) ketersediaan koleksi jurnal, baik cetak maupun elektronik, yang relevan dengan kebutuhan tugas.

Ketiga, perpustakaan. Perpustakaan sebagai tempat memiliki lima variabel yang membentuk dimensi ini, yaitu: (a) lingkungan perpustakaan yang menginspirasi motivasi belajar; (b) ruang perpustakaan yang damai untuk kegiatan individu pemustaka; (c) fasilitas perpustakaan yang nyaman dan menarik; (d) perpustakaan sebagai lokasi yang ideal untuk kegiatan belajar dan penelitian; dan (e) ketersediaan ruang untuk kegiatan belajar dan penelitian berkelompok (Arfah, 2017).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa LibQual+TM ialah suatu kerangka kerja yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan di suatu perpustakaan. Model ini menitikberatkan pada tiga dimensi utama, yaitu Pengaruh Layanan (*Effect of Service*), Kontrol Informasi (*Information Control*), dan Perpustakaan sebagai Tempat (*Library as Place*). Dengan memanfaatkan dimensi-dimensi ini, LibQual+TM memberikan cara yang komprehensif untuk mengukur dan memahami pengalaman pengguna perpustakaan, membantu identifikasi area yang perlu ditingkatkan, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Melalui model ini, perpustakaan bisa memahami dan mengukur bagaimana pemustaka menilai berbagai aspek dari layanan sehingga mampu untuk mengidentifikasi dan meningkatkan apa yang perlu ditingkatkan.

2. Teori Interpersonal Skill

Keterampilan interpersonal adalah suatu kompetensi yang diperlukan seseorang untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan individu lainnya, baik dalam konteks kelompok maupun individu. Keterampilan ini meliputi berbagai aspek, terutama komunikasi efektif seperti berbicara dan mendengarkan, serta pengelolaan dan kontrol emosi. Keterampilan interpersonal memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari, memfasilitasi individu untuk beradaptasi dan memahami orang lain dalam rangka kerja sama yang efektif. Pada konteks masa kini, keterampilan interpersonal merupakan bagian dari *soft skill* yang penting untuk dimiliki. Jenis-jenis keterampilan interpersonal yang sering dijumpai di lingkungan sekitar meliputi empati dan mendengarkan secara aktif. Empati adalah kemampuan memahami perasaan dan kebutuhan orang lain, yang merupakan indikator kecerdasan emosional. Individu yang berempati dapat memberikan energi positif dan menciptakan lingkungan yang nyaman. Mendengarkan secara aktif adalah keterampilan memfokuskan perhatian pada lawan bicara dan menanggapi dengan tepat dan pada waktu yang tepat (Ahmad Nurhakim, 2023). Dengan demikian, keterampilan interpersonal merujuk pada kemampuan komunikasi individu dalam berinteraksi dengan orang lain. Keterampilan ini memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam era modern. Empati dan mendengarkan secara aktif adalah contoh dari jenis-jenis keterampilan interpersonal yang umum.

3. Empati dalam Layanan Informasi

Empati merupakan kemampuan untuk memahami orang lain berdasarkan perspektif, sudut pandang, pengalaman, dan kebutuhan mereka. Dalam konteks proses bersosialisasi, sikap empati sangat penting agar hubungan yang bermakna dan saling menguntungkan dapat terjalin. Istilah umum "empati" mencakup interaksi, pengaruh, dan pertemuan di antara kepribadian. Lebih dari sekadar suatu proses yang penting dalam konseling, empati juga menjadi bagian integral dari pemuka agama, pekerjaan guru dan individu-individu yang pekerjaannya secara keseluruhan bergantung pada kemampuan memengaruhi orang lain (Handari, 2016). Berdasarkan penjelasan di atas mengenai arti dan konsep tentu sikap empati termasuk pada profesi pustakawan, karena isi profesi pustakawan bergantung pada proses memengaruhi pemustaka. Pada akhirnya, keberhasilan perpustakaan tergantung pada pustaka.

Muhsin Kalida mengatakan bahwa pustakawan harus mampu menghubungkan masa lalu dengan masa depan. Seorang pustakawan diharapkan memiliki kemampuan untuk menjadi guru, manajer atau pekerja informasi (pengetahuan), organisator kerja sama sumber daya, penasihat dalam pengembangan kebijakan publik, mitra masyarakat, berkolaborasi dengan penyedia teknologi, dan bertindak sebagai filter informasi. Dalam kapasitasnya sebagai profesi yang melayani kebutuhan informasi masyarakat dan menghadapi tuntutan masa depan, pustakawan perlu terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya agar dapat memenuhi peran yang diharapkan. Selain keberanian dalam hal pengetahuan, pustakawan juga perlu memiliki kecerdasan emosional dan spiritual yang baik. Peran komunikatif juga menjadi kunci penting yang dimainkan oleh seorang pustakawan dengan pembaca; mereka harus mendengarkan pembaca dengan empati, terutama pembaca milenial (Kalida, 2021).

Hal tersebut sejalan dengan pengertian bahwa empati merupakan salah satu yang berperan dalam meningkatkan layanan informasi yang diinginkan. Hubungan antara empati dan komunikasi erat terkait, karena empati dapat dikembangkan melalui praktik komunikasi yang efektif. Namun, pengaruh empati meluas di luar aspek komunikasi. Berbeda dengan komunikasi yang terbatas pada dua bentuk, yaitu verbal dan non-verbal, empati mampu terbentuk melalui dimensi perasaan, pengetahuan, dan keyakinan seseorang terhadap suatu hal (Zulvianti, 2012). Pustakawan yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat membuat pembaca merasa nyaman dan memiliki pengalaman yang baik di perpustakaan. Akibatnya, pembaca dengan senang hati akan bercerita tentang perpustakaan dan pustakawan yang baik kepada teman-temannya (Kalida, 2021). Dengan demikian dalam konteks layanan informasi, empati mengacu pada kemampuan untuk secara emosional terhubung dengan pengguna layanan, memahami kebutuhan mereka, dan memberikan dukungan yang sesuai. Dalam konteks pelayanan kepada pemustaka, pustakawan diharapkan memiliki pemahaman mendalam terhadap perasaan, sifat, dan karakteristik setiap pemustaka yang dilayani. Hal ini memerlukan kemampuan pustakawan untuk memahami kebutuhan dan harapan pemustaka dengan seksama, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan individu masing-masing.

Empati melibatkan kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain, berikut studi kasus mengenai empati di perpustakaan. IML memulai percakapan dari perspektif komunitas untuk mengidentifikasi emosi dan kepedulian mereka. Proyek ini mencakup tiga film pendek tentang Perpustakaan Universitas Peking yang terdapat di bagian Memori. Dengan menonton film ini, perpustakaan dapat melihat dirinya dari sudut pandang baru, karena produksi dan pengambilan gambar sepenuhnya dilakukan oleh mahasiswa Universitas Peking. Selain itu, situs web proyek menetapkan bagian kerinduan yang mencakup banyak artikel dengan foto kehidupan nyata yang dikumpulkan dari anggota komunitas. Seperti yang diketahui, artikel ini sering menjadi sarana untuk menyampaikan kasih sayang, pemikiran, dan pengalaman. Melalui tulisan ini, perpustakaan dapat lebih memahami pembacanya secara emosional. Untuk membangkitkan empati pengunjung terhadap perpustakaan, situs web proyek tidak hanya mengandalkan konten yang dihasilkan oleh komunitas, tetapi juga informasi dari perpustakaan itu sendiri. Adegan perpustakaan dalam film dan artikel dapat membangkitkan kenangan pengunjung tentang perpustakaan dan memperkuat hubungan mereka dengan institusi tersebut. Selain itu, situs web ini memperkenalkan tujuan awal dan profil proyek perpustakaan baru di bagian Proyek untuk membantu masyarakat memahami proyek tersebut. Selanjutnya, IML secara berkala merilis berita terkini dan pemberitahuan penyesuaian layanan melalui bagian berita dan perubahan layanan untuk mengurangi dampak yang dihasilkan oleh konstruksi, sekaligus menunjukkan bahwa perpustakaan peduli dengan pengalaman pengunjung mereka (Wu, 2020).

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan menggambarkan pentingnya empati dalam konteks profesi pustakawan dan layanan informasi. Empati dijelaskan sebagai kemampuan untuk memahami orang lain dari berbagai perspektif, pengalaman, dan kebutuhan mereka. Dalam konteks pustakawan, empati menjadi kunci dalam memahami pemustaka, menghubungkan masa lalu dengan masa depan, dan memainkan peran sebagai guru, manajer informasi, dan mitra masyarakat. Pustakawan diharapkan memiliki kecerdasan emosional dan spiritual, serta kemampuan komunikatif yang baik. Kemampuan untuk mendengarkan dengan empati, terutama terhadap pembaca milenial, menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman positif di perpustakaan. Hubungan antara empati dan komunikasi dijelaskan sebagai erat terkait, di mana empati dapat dikembangkan melalui praktik komunikasi yang efektif.

Studi kasus tentang proyek Empati di Perpustakaan Universitas Peking menunjukkan bagaimana empati dapat diaktifkan melalui penggunaan film, artikel, dan informasi dari komunitas itu sendiri. Melalui proyek ini, perpustakaan dapat lebih memahami secara emosional pembacanya, membangun hubungan yang kuat, dan mengurangi dampak yang dihasilkan oleh perubahan layanan. Dalam keseluruhan konteks layanan informasi, empati berarti dapat secara emosional terhubung dengan pengguna layanan, memahami kebutuhan mereka, dan memberikan dukungan yang sesuai. Pustakawan perlu memiliki pemahaman mendalam terhadap perasaan, sifat, dan karakteristik setiap pemustaka yang dilayani, untuk memberikan pelayanan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan individu masing-masing.

Empati seringkali dianggap sebagai ciri kepribadian, individu sebaiknya melihat empati sebagai sesuatu yang dapat berkembang seiring waktu melalui latihan, seperti sebuah otot yang dapat diperkuat. Di tengah masa yang penuh dengan ketidakpastian, kecemasan, dan ketakutan, empati menjadi keterampilan berharga dalam arsip kehidupan. Tak peduli posisi atau jabatan seseorang, semua memiliki peluang untuk memimpin dan menggunakan krisis ini sebagai kesempatan untuk membentuk budaya organisasi yang lebih berempati (Scherrer, 2020). Scherrer menjelaskan bahwa pengambilan perspektif dianggap sebagai bagian dari kerja sama yang dipelajari dalam interaksi sosial, tetapi hanya dapat diperoleh dalam situasi di mana ada kesamaan kelompok. Pengambilan perspektif menjadi cara untuk menghasilkan empati terhadap orang-orang yang termasuk dalam *out-group* atau kelompok yang berbeda berdasarkan berbagai atribut, seperti ras, pendidikan, dan pengalaman. Praktek pengambilan perspektif melibatkan membayangkan diri dalam situasi orang lain dan mempertimbangkan pemikiran dan perasaan yang mungkin muncul dalam konteks yang sama. Para peneliti menemukan bahwa pengambilan perspektif, bersama dengan pemberian atribusi situasional (faktor di luar kendali peserta), memiliki dampak yang sangat positif pada sikap individu kulit putih terhadap individu kulit hitam dan juga memengaruhi stereotip. Dengan menggunakan pengambilan perspektif untuk melihat bagaimana mereka mungkin merespons situasi diskriminasi dan membayangkan pemikiran serta perasaan yang mungkin timbul dari situasi tersebut, individu kulit putih mampu melampaui stereotip dan mengembangkan empati terhadap individu dan situasi tersebut.

Pendidikan empati telah diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk pengembangan profesional untuk pendidikan Keadilan, Kesetaraan, dan Inklusi (DEI) di lingkungan bisnis, serta kampanye kesehatan masyarakat untuk mengurangi stereotip dan rasisme. Membangun program pendidikan empati khusus untuk digunakan di perpustakaan akademis dengan memanfaatkan pendekatan ini dapat menjadi strategi efektif untuk memberikan pemahaman kepada pustakawan kulit putih mengenai mikroagresi dan untuk memperluas empati terhadap pengalaman pustakawan kulit berwarna yang mungkin merasa terisolasi dan diabaikan dalam lingkungan yang didominasi oleh orang-orang kulit putih. Sebagai rekan kerja, penulis menyoroti kurangnya empati yang mereka amati dari beberapa anggota masyarakat dan komunitas pustakawan terhadap peristiwa terkini serta respons yang teramati.

Kesimpulannya adalah bahwa diperlukan peningkatan empati terhadap pustakawan kulit berwarna, terutama dalam menghadapi kekerasan publik terhadap mereka. Trauma kolektif atau trauma generasional yang berkaitan dengan situasi seperti perang, genosida, imigrasi, kemiskinan kronis, kekerasan, dan PTSD perlu diakui dan dipahami dalam konteks ini (Scarletto & Robinson, 2023).

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan menggarisbawahi pentingnya empati sebagai keterampilan yang dapat dikembangkan melalui latihan dan pemahaman terhadap perspektif orang lain. Dalam situasi ketidakpastian dan kecemasan, empati menjadi nilai berharga dalam membentuk budaya organisasi yang lebih berempati. Pengambilan perspektif dijelaskan sebagai elemen pembelajaran dalam interaksi sosial, terutama dalam situasi di mana terdapat perbedaan kelompok atau "*out-group*". Praktik pengambilan perspektif melibatkan kemampuan membayangkan diri dalam situasi orang lain, mempertimbangkan pikiran dan perasaan yang mungkin muncul. Penelitian menunjukkan bahwa pengambilan perspektif dapat memiliki dampak positif pada sikap individu terhadap kelompok lain dan membantu melampaui stereotip. Pendidikan empati diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk dalam pengembangan profesional untuk Keadilan, Kesetaraan, dan Inklusi (DEI) di lingkungan bisnis dan kampanye kesehatan masyarakat untuk mengurangi stereotip dan rasisme. Pentingnya pendidikan empati juga diakui dalam lingkungan perpustakaan akademis. Pengembangan program pendidikan empati khusus untuk pustakawan kulit putih dapat membantu memahami mikroagresi dan memperluas empati terhadap pengalaman pustakawan kulit berwarna. Penulis menyoroti kurangnya empati dari beberapa anggota masyarakat dan komunitas pustakawan terhadap peristiwa terkini dan respons yang teramati. Kesimpulannya, diperlukan peningkatan empati terhadap pustakawan kulit berwarna, khususnya dalam menghadapi kekerasan publik terhadap mereka, dengan pengakuan dan pemahaman terhadap trauma kolektif atau trauma generasional yang berkaitan dengan berbagai situasi sulit.

4. Pendengaran Aktif dan Pasif dalam Layanan Informasi

Bagian penting dari komunikasi yang efektif adalah mendengarkan secara efektif yang menentukan kemampuan seseorang untuk memahami informasi yang disampaikan. Pendengar aktif merupakan individu yang memberikan perhatian intens pada detail fisik pembicara, termasuk ekspresi wajah, penampilan, bahasa tubuh, dan elemen lainnya yang memiliki peran penting dalam memahami makna materi yang disampaikan. Di sisi lain, pendengar pasif kurang memperhatikan aspek fisik pembicara karena kurangnya minat terhadap isi yang ingin disampaikan. Ada dua jenis di dalam mendengarkan, yaitu mendengarkan aktif dan mendengarkan pasif. Dalam mendengarkan secara aktif, pendengar memberikan perhatian penuh pada kata-kata pembicara dan merespons sesuai dengan apa yang diungkapkan. Di sisi lain, mendengarkan secara pasif melibatkan pendengar yang hanya mendengarkan tanpa memberikan tanggapan aktif. Perbedaan antara mendengarkan aktif dan pasif dapat dijelaskan sebagai berikut. *Pertama*, pendengar aktif mendorong pembicara untuk terus berbicara dengan menunjukkan minat dalam percakapan, sedangkan pendengar pasif seringkali menghambat semangat pembicara dan menunjukkan kebosanan atau kurang ketertarikan melalui ekspresi wajahnya. *Kedua*, pendengar aktif menunjukkan ketajamannya terhadap informasi dengan bertanya lebih banyak, memberikan saran, dan menyatakan setuju atau tidak setuju, berbeda dengan pendengar pasif yang cenderung ingin pembicara cepat menyelesaikan topik tanpa mengeksplorasi lebih lanjut. *Ketiga*, mendengarkan secara aktif diperkuat dengan gestur seperti mengangguk, menjaga kontak mata, dan mengajukan pertanyaan, sementara mendengarkan secara pasif dapat tercermin melalui postur tubuh yang tidak teratur atau pandangan yang berpindah-pindah (Brankaspedia, 2021).

Berdasarkan penjelasan di atas jika melihat prosesnya, dapat dikatakan bahwa kegiatan tersebut setiap harinya terjadi di perpustakaan, dalam hal ini ialah antara pustakawan dengan pemustaka. Pustakawan memegang peran krusial dalam operasional perpustakaan, bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pembaca dalam menemukan dan memenuhi kebutuhan informasi mereka. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi pustakawan sangat berpengaruh terhadap efektivitas layanan perpustakaan. Pustakawan diharapkan untuk mengadopsi sikap yang mendukung pelayanan yang baik, termasuk: (a) memperlihatkan perhatian penuh dengan memahami konteks komunikasi agar dapat menyesuaikan pendekatan yang tepat selama interaksi; (b) menerapkan empati dengan merasakan perasaan pembaca ketika mereka mencari informasi; (c) menunjukkan keterbukaan dalam melayani pembaca, memahami apa yang sedang dicari dan bagaimana mereka mencari informasi; (d) bersikap percaya diri agar pembaca merasa nyaman bertanya kepada pustakawan; (e) menjadi ekspresif dengan memulai diskusi, mendorong pembaca untuk berpartisipasi aktif, dan memberikan masukan konstruktif; dan (f) mengedepankan kesetaraan dengan memperlakukan semua pembaca secara adil dan merespons kebutuhan masing-masing dengan serius, mengingat bahwa setiap pelayanan kepada pembaca memiliki nilai yang sama pentingnya (Kalida, 2021). Hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa keterampilan berkomunikasi menjadi aspek yang sangat krusial dalam menjalankan peran sebagai seorang pustakawan (Indeed, 2023). Mengingat sebagian besar pekerjaan pustakawan melibatkan interaksi dengan pelanggan, memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, seperti kejelasan, daya tanggap, dan empati, menjadi hal yang sangat penting. Komunikasi yang efisien memungkinkan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, mengidentifikasi permasalahan terkait inventaris perpustakaan, serta berkolaborasi dengan rekan kerja untuk mengatasi tantangan yang mungkin timbul. Pustakawan juga dapat mengoptimalkan keterampilan seperti pendengaran aktif, ekspresi bahasa tubuh yang positif, dan komunikasi verbal yang jelas. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan berbagai kelompok usia, termasuk anak-anak, memberikan nilai tambah, terutama dalam situasi kunjungan keluarga atau rombongan sekolah.

Sementara itu, keterampilan mendengarkan yang berkualitas memberikan dampak positif pada tingkat kepuasan pengguna. Namun, tidak ada temuan data yang signifikan terkait dengan pengaruh sikap empati pustakawan terhadap tingkat kepercayaan yang mungkin berkembang dalam diri pengguna. Meskipun demikian, penelitian menunjukkan adanya korelasi positif antara kemampuan mendengarkan dan tingkat kepercayaan yang dirasakan oleh pengguna. Pada akhirnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan tidak secara positif memengaruhi keinginan pengguna perpustakaan untuk berinteraksi kembali dengan pustakawan. Sebaliknya, kepuasan yang diperoleh dari pelayanan pustakawan memiliki dampak positif terhadap keinginan pengguna perpustakaan untuk berinteraksi kembali dengan pustakawan (Nugroho, 2013).

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan membahas pentingnya komunikasi yang efektif dalam konteks perpustakaan, dengan fokus pada keterampilan mendengarkan secara efektif dan empati. Pembahasan dimulai dengan membedakan antara pendengar aktif dan pasif, di mana pendengar aktif memberikan perhatian intens pada detail fisik pembicara dan merespons sesuai dengan apa yang diungkapkan, sedangkan pendengar pasif kurang memperhatikan aspek fisik pembicara karena kurangnya minat terhadap isi yang ingin disampaikan. Pengaplikasian konsep mendengarkan aktif dan empati kemudian diterapkan dalam konteks perpustakaan, di mana pustakawan memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan optimal kepada pembaca. Sikap-sikap yang dianjurkan, seperti memberikan perhatian penuh, menerapkan empati, bersikap percaya diri, dan menunjukkan keterbukaan, dianggap penting dalam meningkatkan efektivitas layanan perpustakaan.

Keterampilan pertukaran informasi yang efisien membutuhkan persiapan yang terorganisir. Menggunakan kata-kata saja tidak cukup, sehingga diperlukan tambahan elemen visual, gambar, dan stimulasi indra untuk melengkapi pesan. Pendekatan komunikasi yang menyertakan berbagai elemen ini cenderung lebih persuasif, lebih mudah diingat oleh lawan bicara, dan lebih diterima. Keberagaman individu dalam cara mereka mempersepsikan informasi, melalui lima indera seseorang (visual, pendengaran, kinestetik, penciuman, dan pengecap), menegaskan pentingnya adaptasi dalam komunikasi. Efisiensi komunikasi dapat tercapai ketika seseorang menghormati lawan bicara secara setara dan juga menghormati diri sendiri, mampu menilai diri secara objektif di lingkungan. Mendengarkan dengan aktif membantu seseorang memahami perasaan dan harapan lawan bicara, serta mencapai pemahaman yang lebih mendalam terhadap sudut pandang mereka tanpa memberikan penilaian. Pentingnya cara penyampaian dan gaya berbicara juga mencuat, karena mencakup 45% pesan yang dirasakan oleh penerima. Keterampilan komunikasi mencakup kemampuan mengatur waktu dengan pembicara yang bertanggung jawab atas pengendalian waktu, bukan pendengar (Socratest, 2023).

Mendengarkan secara aktif tidak hanya merupakan tindakan yang sopan dan profesional, tetapi juga esensial untuk memahami kebutuhan, tujuan, dan tantangan klien serta pemangku kepentingan seseorang. Dengan memberikan perhatian sepenuh hati pada apa yang disampaikan, seseorang dapat mendapatkan wawasan mendalam mengenai ekspektasi, preferensi, permasalahan, serta masukan dan kekhawatiran yang mereka miliki. Aktivitas mendengarkan secara aktif juga berkontribusi pada pembangunan kepercayaan dan hubungan yang baik, karena menunjukkan kepedulian terhadap pendapat dan perspektif mereka, serta kesiapan seseorang untuk belajar dari pengalaman dan pengetahuan yang mereka miliki.

5. Hambatan dalam Menerapkan Empati dan Pendengaran Aktif

Hambatan yang dihadapi oleh seorang pustakawan dalam berkomunikasi secara interpersonal melibatkan beberapa aspek, termasuk persepsi yang salah, kurangnya sensitivitas, dan kekurangan petunjuk informasi di perpustakaan.

Salah satu tantangan utama terjadi ketika pemustaka memiliki pandangan sendiri terhadap perpustakaan dan mungkin salah mengartikan maksud dari pustakawan. Persepsi ini dapat mencuat dalam situasi konflik, terutama dalam diskusi mengenai masalah di bagian sirkulasi dan administrasi perpustakaan. Pemustaka kadang-kadang tetap bersikukuh pada pendapat atau keinginannya sendiri selama transaksi dan komunikasi, seperti dalam kasus pemustaka yang berusaha mengurus surat bebas perpustakaan tanpa memiliki kartu perpustakaan lengkap. Meskipun pustakawan sudah memberikan penjelasan dan melakukan komunikasi persuasif untuk memahami alasan pemustaka, terkadang pemustaka tetap bersikeras. Kesulitan di sini terletak pada kurangnya disiplin pustakawan dalam menegakkan aturan dan manajemen perpustakaan, sehingga komunikasi interpersonal menjadi terhambat (Raudah, 2018). Hambatan lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka adalah kurangnya sensitivitas pustakawan terhadap kebutuhan pemustaka dalam mencari informasi di perpustakaan. Kepekaan dan respons yang cepat sangat penting agar pemustaka merasa puas dan nyaman dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, diperlukan perhatian terhadap pengembangan aturan yang lebih kuat dan sistem manajemen yang lebih baik guna meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal di perpustakaan. Mendengarkan secara aktif dapat menjadi tantangan, terutama ketika dihadapkan pada hambatan seperti perbedaan bahasa, budaya, atau kondisi emosional.

Hambatan-hambatan ini dapat memengaruhi pemahaman, interpretasi, atau tanggapan terhadap pesan yang disampaikan pembicara, dan berpotensi menciptakan kesalahpahaman atau konflik. Agar mengatasi tantangan-tantangan ini, penting untuk menyadari gaya komunikasi, preferensi, dan harapan sendiri serta pembicara, dan beradaptasi sesuai kebutuhan.

Sikap hormat, empati, dan kesabaran sangat diperlukan, sambil menghindari interupsi, kritik, atau upaya memaksakan pandangan pribadi kepada pembicara. Jika terjadi kebingungan atau ketidaksepakatan, langkah-langkah seperti klarifikasi, permintaan maaf, atau penyelesaian segera harus diambil untuk mengatasi situasi tersebut (Linkedin, 2023).

D. Simpulan

Empati memiliki peran yang krusial dalam konteks layanan informasi, terutama dalam profesi pustakawan. Kemampuan untuk memahami dan meresapi perasaan pengguna layanan membentuk dasar untuk membangun hubungan yang bermakna dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan individu. Pustakawan, sebagai pemimpin dalam menyediakan akses informasi, perlu menggabungkan kecerdasan emosional dan keterampilan komunikasi yang efektif. Oleh karena itu, pengembangan empati dalam interaksi dengan pemustaka menjadi kunci untuk menciptakan pengalaman yang positif di perpustakaan. Langkah-langkah seperti menggunakan media visual seperti film dan artikel, serta menyediakan informasi yang relevan melalui situs web, dapat meningkatkan empati dan memperkuat hubungan antara perpustakaan dan pengunjungnya. Dengan demikian, pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan harapan pengguna layanan merupakan elemen penting dalam membangun perpustakaan yang responsif dan berorientasi pada pengguna.

Komunikasi efektif, terutama dalam hal mendengarkan secara aktif dan memiliki sikap empati, merupakan unsur kunci dalam pelayanan perpustakaan yang sukses. Pendengar aktif, yang memberikan perhatian penuh pada pembicara dengan respons yang sesuai, dan pendengar pasif, yang kurang memperhatikan dan menunjukkan kurangnya minat, memainkan peran signifikan dalam dinamika komunikasi. Dalam konteks perpustakaan, pustakawan memiliki tanggung jawab penting untuk membangun hubungan yang baik dengan pemustaka, dan kemampuan komunikasi mereka memiliki dampak langsung pada efektivitas layanan perpustakaan. Pustakawan perlu menerapkan keterampilan komunikasi yang melibatkan mendengarkan secara aktif, menunjukkan empati, dan memahami kebutuhan pembaca dengan seksama. Dalam upaya memahami perasaan dan ekspektasi pemustaka, pustakawan diharapkan dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang responsif dan menyediakan dukungan yang sesuai. Selain itu, keterampilan berkomunikasi yang efektif juga memainkan peran penting dalam mengatasi tantangan operasional perpustakaan, seperti masalah inventarisasi dan kolaborasi dengan rekan kerja. Komunikasi empatik dan mendengarkan secara aktif dapat meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Meskipun tidak ada temuan signifikan terkait pengaruh sikap empati pustakawan terhadap tingkat kepercayaan pengguna, korelasi positif antara kemampuan mendengarkan dan tingkat kepercayaan menunjukkan pentingnya keterampilan ini dalam menciptakan hubungan yang positif. Selain itu, kepuasan yang diperoleh dari pelayanan pustakawan memiliki dampak positif terhadap keinginan pengguna perpustakaan untuk berinteraksi kembali dengan pustakawan.

Daftar Pustaka

- Admin. (2021). Perbedaan Mendengarkan Aktif dan Mendengarkan Pasif. Brankaspedia - Blog tutorial dan tips.
- Arfah, N. (2017). Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode Libqual +TM di Perpustakaan Umum Kota Depok.
- Handari, S. (2016). Empati sebagai Pengembangan Seni Konseling untuk Efektivitas Pelayanan Konseling. *Lentera: Jurnal Ilmu Dakwah dan Komunikasi*, 18(1), 145627.
- Indeed Editorial Team. (2023). *What are useful librarian skills? (Including definitions)*. Indeed Career Guide.
- Kalida, M. (2021). *Keterampilan Sosial Pustakawan di Era Digital*. Lembaga Ladang Kata.

- Linkedin. (2024). What are the best ways to practice active listening in Brand Strategy?
- Manap, S. (2014). *Interpersonal Skill Tips Membangun Komunikasi dan Relasi*. Penerbit Rekayasa Sains.
- Nugroho, N. W. (2013). Librarian empathy and listening: Impact on relationship outcomes. *Skripsi*, Universitas Indonesia.
- Nurhakim, A. (2023). Interpersonal Skill Keterampilan Penting Ketika Berkomunikasi dan Berinteraksi! Quipper Blog.
- Raudah, H., & Santi, T. (2018). Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. *Libraria*, 6(2), 257.
- Sari, M. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Natural Science*, 6(1), 41–53.
- Scarletto, E. (2023). Empathy at Work – In the Library with the Lead Pipe.
- Scherrer, K., & Scherrer, K. (2020). Building a more empathetic library culture - public libraries online. Public Libraries Online - A Publication of the Public Library Association.
- Socratest. (2023). *Digital Library: Communication Skills*.
- Wu, Y. (2020). "It's My Library": An Immersive, Empathic and Collaborative Approach to Online Storytelling Design. IFLAWLIC, 1–6.
- Zulvianti, N. (2012). Komunikasi Empati dalam Pelayanan Masyarakat. *Al-Munir*, 4(6), 96–109.

Educaniora: Journal of Education and Humanities, 2023

www.educaniora.org



Article's contents are provided on an Attribution-Non Commercial 4.0 Creative commons International License. Readers are allowed to copy, distribute and communicate article's contents, provided the author's and Educaniora journal's names are included. It must not be used for commercial purposes. To see the complete license contents, please visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>