



KOMUNIKA, P-ISSN [2615-112X], E-ISSN [2615-5206]
<http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/komunika>

**URGENSI KOMUNIKASI PROFETIK PUSTAKAWAN
PADA PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

Khusnul Khotimah

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

khusnulhotimah@@uin-suka.ac.id

Abstract

This paper discusses the importance of prophetic librarian communication at the Sunan Kalijaga Yogyakarta UIN Library. Librarians as one of the professions in the midst of society also need the ability to communicate and convey information to the public, especially the librarian. As part of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta which is an inclusive tertiary institution, librarians are required to communicate with users from different backgrounds. One of the communication models offered in this paper is prophetic communication, which is communication based on prophetic characteristics. There are three main pillars in this prophetic communication, namely humanization, liberation, and transcendence. The implementation of the three pillars discussed in this paper is the importance of understanding the diversity and style of language used in communication. Effective communication can create a positive impression which then leads to loyalty in utilizing information sources contained in the library, so the purpose of the library as an information and education center and the source of knowledge can be realized.

Keyword : *Prophetic Communication, Humanization, Liberation, Transcendence*

Abstrak

Tulisan ini membahas tentang pentingnya komunikasi profetik pustakawan pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pustakawan sebagai salah satu profesi yang ada di tengah-tengah masyarakat juga memerlukan kemampuan berkomunikasi dan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat terutama pemustakanya. Sebagai bagian dari UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang merupakan perguruan tinggi inklusif, pustakawan dituntut untuk

berkomunikasi dengan pemustaka dari latar belakang yang berbeda-beda. Salah satu model komunikasi yang ditawarkan dalam tulisan ini adalah komunikasi profetik, yaitu komunikasi yang berdasarkan pada sifat-sifat kenabian. Ada tiga pilar utama dalam komunikasi profetik ini yaitu humanisasi, liberasi, dan transendensi. Adapun implementasi dari ketiga pilar yang dibahas dalam tulisan ini adalah pentingnya memahami keberagaman dan gaya bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi. Komunikasi yang efektif dapat menimbulkan kesan positif yang kemudian menimbulkan loyalitas dalam memanfaatkan sumber informasi yang terdapat di perpustakaan, sehingga tujuan perpustakaan sebagai pusat informasi, pusat pendidikan dan sumber ilmu pengetahuan dapat terwujud.

Kata Kunci : *Komunikasi Profetik, Humanisasi, liberasi, transendensi*

A. Pendahuluan

Pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial, manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Setiap manusia tentu ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ia ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya serta hubungan dirinya dengan lingkungan sekitarnya. Oleh karena itu komunikasi menjadi jembatan dalam menghubungkan antara kepentingan diri manusia sebagai individu dengan masyarakat di sekelilingnya. Di samping itu, dalam diri manusia terdapat sejumlah kebutuhan yang hanya dapat dicukupkan melalui komunikasi dengan sesamanya.¹ Ini adalah salah satu ciri yang paling terlihat pada diri manusia dan membedakannya dengan makhluk lain, yaitu interaksi. Bentuk interaksi yang mudah terlihat adalah berkomunikasi dengan bahasa dan simbol yang sama-sama dipahami oleh komunitasnya.

Ada tiga kemungkinan manusia dipahami dan diakui sebagai makhluk sosial. Pertama, manusia sosial dalam arti kata tertuju pada yang lain, mampu menyesuaikan diri dengan orang lain, dan sebagainya. Kedua, manusia sosial dalam arti kata ia hidup dengan yang lain, seperti binatang dalam sebuah kelompok, tentu saja lebih sosial dan sering menunjukkan perilaku yang sama. Ketiga, manusia sosial dalam arti kata dibentuk oleh orang lain. Ia adalah bagian dari masa lampau. Banyak perilakunya yang mengambil alih atau melanjutkan dari kelompoknya sehingga ia disebut makhluk sosial. Pada saat dilahirkan, seorang manusia adalah makhluk yang tidak berdaya. Artinya, tanpa bantuan

¹ A. Supratiknya. *Komunikasi Antar Pribadi : Tinjauan Psikologis* (Yogyakarta : Kanisius, 1995), 9

orang lain, ia tidak mampu bertahan hidup. Ia tidak mempunyai kecakapan untuk *survive*. Ia belajar hidup dari kebersamaan dengan orang lain. Dari kebersamaan ini muncullah komunikasi sebagai alat untuk belajar apapun yang dibutuhkan dalam kehidupan.

Untuk itu setiap orang dituntut mempunyai kemampuan dan terampil berkomunikasi. Berapapun usianya, apapun profesinya, apapun latar belakang sosial, ekonomi, pendidikan dan lainnya, seseorang pasti membutuhkan komunikasi dengan orang lain untuk menyampaikan pesan dan sekaligus menerima pesan dalam rangka pemenuhan kebutuhan. Dengan kata lain, kemampuan berkomunikasi merupakan keterampilan yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh setiap orang. Bahkan karena pentingnya, Everett Kleinjan yang dikutip oleh Cangara mengatakan bahwa komunikasi merupakan bagian yang kekal dari kehidupan manusia seperti halnya bernafas. Sepanjang seseorang ingin keberlangsungan hidupnya, maka ia memerlukan komunikasi.²

Komunikasi menjadi syarat yang mutlak dan fundamental bagi seseorang dalam hidup bermasyarakat. Komunikasi dan masyarakat dapat disebutkan sebagai dua kata yang tidak dapat dipisahkan antara satu dengan lainnya. Sebab, tanpa adanya komunikasi maka tidak mungkin masyarakat dapat terbentuk, sebaliknya, tanpa masyarakat maka manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi. Jadi, komunikasi merupakan instrumen yang vital bagi seseorang dalam bersosial atau bermasyarakat. Untuk itu seseorang dalam bermasyarakat dituntut memiliki keterampilan sosial atau *social skills*.

Social skills atau keterampilan sosial seringkali diartikan sebagai serangkaian keterampilan yang memungkinkan seseorang untuk berkomunikasi, berhubungan, dan bersosialisasi dengan orang lain. Akan tetapi harus diingat bahwa keterampilan-keterampilan ini dapat saja memiliki pengertian yang berbeda antara satu kebudayaan dengan kebudayaan lain. *Social skills* mencakup bentuk komunikasi verbal maupun non verbal. Bentuk-bentuk komunikasi ini kerap menjadi alat bagi seseorang dalam menentukan status orang lain dalam kelompok, mempertimbangkan apakah orang tersebut merupakan teman atau

² Hafied Cangara. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta : Rajawali Press, 2011), 1.

pasangan yang potensial ataukah sebaliknya, dan digunakan dalam mempertimbangkan perekrutan kerja atau promosi di tempat kerja.

Pustakawan sebagai salah satu profesi yang ada di tengah-tengah masyarakat juga memerlukan kemampuan berkomunikasi. Apalagi tugas utama pustakawan adalah sebagai penyedia informasi dan sebagai pelayan bagi pemustaka. Tentu dalam proses pelayanan tersebut terjadi suatu komunikasi, baik antara pustakawan dengan sesama pustakawan maupun antara pustakawan dengan para pemustaka. Pada perpustakaan perguruan tinggi, pemustaka bisa terdiri dari kalangan dosen, mahasiswa maupun pegawai. Tujuan utama mereka datang berkunjung ke perpustakaan adalah mencari informasi untuk memenuhi kebutuhannya. Tetapi tidak semua pemustaka mampu mencari informasi sendiri. Mereka terkadang memerlukan bantuan orang lain untuk memenuhi kebutuhan informasinya, terutama bantuan dari pustakawan. Tidak jarang mereka menanyakan hal-hal yang tidak diketahuinya pada para pustakawan. Proses tanya jawab antara pemustaka dan pustakawan ini juga memunculkan adanya komunikasi. Yang perlu diperhatikan adalah bahwa pustakawan dan pemustaka seringkali berasal dari latar belakang kultur sosial yang berbeda. Mereka datang dengan membawa ciri khas yang unik baik dalam berkata, bertutur maupun berperilaku yang jika tidak disadari mampu mengakibatkan adanya suatu konflik. Meskipun konflik tidak selamanya jelek, tetapi sebagian besar konflik yang tidak tertangani dengan baik dapat menimbulkan masalah dalam pelayanan perpustakaan.

Untuk itu dalam berkomunikasi, seorang pustakawan dituntut memahami orang lain dan memahami berbagai macam istilah dan paradigma yang dapat dilakukan dalam berkomunikasi. Istilah komunikasi saat ini kian hari kian populer. Bahkan karena begitu populernya, banyak muncul istilah yang berhubungan dengan komunikasi. Misalnya ada komunikasi timbal balik, ada komunikasi tatap muka, ada komunikasi langsung, komunikasi tidak langsung, komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, komunikasi dua arah dan lain sebagainya. Kini muncul pula istilah komunikasi profetik yang berdasar pada kenabian.

Dalam pandangan profetik, seorang nabi dipahami sebagai seorang manusia yang diberi kemampuan oleh Tuhannya untuk menyampaikan ajaran-ajarannya kepada ummatnya. Para nabi dipilih oleh Allah SWT untuk menyampaikan pesan-pesan-Nya. Dalam konteks ini, pesan-pesan Allah disampaikan dengan sangat baik oleh para nabi sehingga isinya mudah dipahami dan secara langsung dapat mempengaruhi dan mengajak umat sesuai dengan perintahNya. Meskipun demikian, tidak berarti semua ummat mengikuti ajakannya karena para Nabi hanya diwajibkan menyampaikan pesan sedangkan petunjuk atau hidayah hanya datang dari Allah SWT. Namun demikian penyampaian pesan yang kemudian diartikan sebagai komunikasi ini patut menjadi teladan bagi orang lain di sebuah komunitas, tidak terkecuali komunitas di perpustakaan.

Oleh karena itu menjadi sangat menarik, bila komunikasi profetik yang bersumber pada nabi ini ditarik dalam wilayah perpustakaan, agar menjadi dasar bagi para pustakawan dalam melakukan komunikasi baik dengan sesama pustakawan maupun khususnya dengan para pemustaka. Bagaimanapun juga, pustakawan sebagai pelayan bagi para pemustaka dituntut untuk menyampaikan pesan-pesan kepustakawanan dengan baik dan mudah dipahami. Apalagi bagi pustakawan pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang menjadi bagian integral dan pendukung utama Institusi induknya yakni UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menasbihkan dirinya sebagai institusi inklusif, artinya institusi yang terbuka untuk siapa saja.

Untuk itu, bagaimana bentuk komunikasi profetik dan bagaimana penerapannya di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta oleh pustakawan inilah yang kemudian mendasari penulis menyusun artikel ini. Tujuan penulisan ini adalah untuk mendapatkan pola bagaimana seharusnya pustakawan pada Perpustakaan UIN Sunan berkomunikasi dengan orang lain terutama pemustaka dengan mendasarkan pada sifat-sifat nabi agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh orang lain terutama para pemustaka yang dilayaninya.

B. Tinjauan Pustaka

Komunikasi Profetik.

Sebelum membahas komunikasi profetik, perlu kiranya memahami makna dari komunikasi dan profetik sebagai istilah tunggal. Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggrisnya *communication* berasal dari kata Latin *Communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama yang dimaksud di sini adalah sama makna.³ Jadi jika dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan berlangsung jika terdapat kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam percakapan belum tentu menimbulkan kesamaan makna. Komunikasi akan berhasil dengan baik apabila timbul saling pengertian, yaitu jika kedua belah pihak yang terlibat dalam komunikasi dapat saling memahami.⁴ Dengan kata lain, mengerti bahasanya saja belum tentu mengerti makna yang dibawakan oleh bahasa itu. Percakapan antara dua orang dapat dikatakan komunikatif manakala kedua-duanya memahami bahasa yang dipergunakan serta mengetahui makna dari bahan-bahan yang dipercakapkan.

Seperti yang sudah dikemukakan pada bagian pendahuluan, bahwa sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai sifat dasar selalu berusaha untuk berhubungan dengan sesamanya. Upaya ini dilakukan untuk menghilangkan keterasingan mereka, dan juga keinginan untuk mengetahui apa yang terjadi di luar dirinya. Hubungan antara sesama manusia, apakah itu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, atautkah kepentingan aktualisasi diri dalam membicarakan masalah-masalah politik, sosial, budaya, seni, dan teknologi, semuanya hanya dapat dipenuhi melalui komunikasi. Oleh karena itu komunikasi menjadi jembatan dalam menghubungkan antara kepentingan diri manusia sebagai individu dengan masyarakat di sekelilingnya.

Kapan manusia mulai mampu berkomunikasi dengan manusia lainnya, tidak ada data autentik yang dapat menjelaskan tentang hal tersebut. Hanya saja

³ Onong Uchjana Effendy, *Komunikasi : Teori dan Praktek* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1999), 9

⁴ H.A.W. Widjaya, *Komunikasi : Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002),8

diperkirakan bahwa kemampuan manusia untuk berkomunikasi dengan orang lain secara lisan adalah suatu peristiwa yang berlangsung secara mendadak. Tetapi menurut Cangara, kecakapan manusia berkomunikasi secara lisan diperkirakan berlangsung 50 juta tahun, kemudian memasuki generasi kedua di mana manusia mulai memiliki kecakapan berkomunikasi melalui tulisan.⁵

Banyak bukti yang menunjukkan kemampuan manusia berkomunikasi dengan tulisan. Misalnya ditemukannya tanah liat yang bertulis di Sumeria dan Mesopotamia sekitar 4000 sebelum masehi. Kemudian berlanjut dengan ditemukannya berbagai tulisan di kulit binatang, hingga berlanjut tulisan dengan media kertas yang dibuat oleh Tsa'i Lun dari China dan menjadi berkembang luar biasa setelah ditemukannya mesin cetaka oleh Johan Guttenberg dari Jerman. Penemuan cetak mencetak ini dianggap sebagai awal revolusi komunikasi, sebab terbuka kesempatan baru bagi manusia untuk berkomunikasi dengan jumlah orang yang lebih banyak.

Dalam ilmu komunikasi dikenal beberapa cara atau bahasa yang dapat digunakan oleh manusia dengan sesamanya. Bahasa lisan merupakan salah satu dari cara atau bahasa yang dapat digunakan. Difahami pula, bahwa komunikasi dengan bahasa lisan merupakan salah satu komunikasi yang paling efektif, dan komunikasi efektif inilah yang paling dibutuhkan manusia. Komunikasi yang dilakukan seseorang atau komunitas masyarakat tentu akan berhasil manakala mereka mampu mengelola lisan dengan baik, atau dalam bahasa agama disebut dengan *hifdz al-lisan*. Meskipun demikian, yang banyak terjadi adalah hal sebaliknya. Banyak yang sudah memahami pentingnya menjaga lisan, namun seringkali banyak orang yang masih tergelincir lisannya dan menyebabkan komunikasi tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Lebih jauh tidak jarang menyebabkan renggangnya hubungan, rusaknya persahabatan, salah persepsi dan pemahaman hingga rusaknya sebuah ikatan sosial kemanusiaan.

Dalam komunikasi terdapat proses komunikasi yaitu proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan).

⁵ Hafied Cangara. *Pengantar Ilmu Komunikasi...*, 5

Pikiran bisa berupa gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, dan sebagainya yang muncul dari lubuk hati. Adakalanya seseorang menyampaikan buah pikirannya pada orang lain tanpa menampakkan perasaan tertentu. Pada saat lain, seseorang menyampaikan perasaannya kepada orang lain tanpa pemikiran. Komunikasi akan berhasil jika pikiran disampaikan dengan menggunakan perasaan yang disadari, sebaliknya komunikasi akan gagal jika sewaktu menyampaikan pikiran, perasaan tidak terkontrol.

Untuk menghasilkan komunikasi yang efektif, tentu diperlukan pola atau bentuk komunikasi. Salah satu pola atau bentuk komunikasi yang efektif dan keberhasilannya sudah diakui dunia adalah komunikasi yang dilakukan oleh para nabi yang kemudian dikenal dengan istilah komunikasi profetik. Komunikasi profetik merupakan istilah baru dalam khazanah ilmu komunikasi yang mengacu pada pola komunikasi kenabian yang sarat dengan kandungan nilai dan estetika.

Kata profetik berasal dari bahasa Inggris '*prophet*' yang berarti nabi. Dalam konteks ini, makna profetik adalah kenabian atau sifat, perilaku atau ucapan yang ada pada diri nabi. Bahwasanya nabi mempunyai sifat yang mulia dalam berkomunikasi maupun berperilaku. Di samping itu, nabi merupakan seorang tokoh pembebas dari segala hal kekerasan, kebodohan, kemiskinan, dan menjadi suri tauladan manusia dalam sepanjang hidupnya. Nabi adalah manusia yang telah dipilih oleh Allah SWT yang Maha Pencipta untuk menyampaikan pengetahuan yang akan menyelamatkan manusia dalam kehidupan di dunia maupun di akhirat.⁶ Dengan demikian makna komunikasi profetik dapat dipahami sebagai komunikasi yang disandarkan pada kenabian.

Komunikasi profetik ini bisa dilihat contohnya pada proses dakwah para Nabi. Misalnya, Nabi Musa A.S. ketika berdakwah pada Raja Fira'un, beliau memohon kepada Allah agar didampingi saudaranya, Harun A.S. sebagai juru bicara (komunikator) karena dirinya merasa kurang fasih dalam berbahasa. Musa

⁶ Heddy Sri Ahimsa-Putra, *Paradigma Profetik Islam : Epistemologi, Etos dan Model*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018), 53

A.S. merasa perlu adanya mitra dakwah yang memiliki keterampilan sosial dalam beradu argumentasi dan berdiplomasi dengan Raja Fir'aun yang menasbihkan dirinya sebagai Tuhan, dan juga dengan para pembesar-pembesarnya. Kisah dakwah Nabi Musa A.S. ini mengandung pesan bahwa setiap orang perlu memiliki keterampilan sosial dan kompetensi komunikasi. Komunikasi ini tidak hanya diperlukan dalam kegiatan dakwah saja, tetapi juga dalam seluruh aspek kehidupan termasuk dalam memberikan pelayanan publik.

Nabi Muhammad SAW. pernah dinobatkan sebagai orang yang paling berpengaruh di dunia oleh Michael H. Hart, antara lain karena kemampuan beliau dalam berkomunikasi (tabligh). Beliau menerapkan model komunikasi profetik yang meyakinkan, sekaligus mencerdaskan. Beliau tidak hanya mengobral janji dan harapan palsu tetapi memberikan bukti nyata berupa akhlak mulia dan keteladanan bagi umat manusia. Komunikasi profetik merupakan manifestasi dari integritas moral dan multi kecerdasan, baik kecerdasan intelektual, emosional, sosial, dan spiritual. Beliau sangat hati-hati dalam bersikap, santun dalam bergaul, menghormati pada yang tua dan sayang pada yang muda.

Karena nabi, khususnya Nabi Muhammad SAW akhlaq dan perilakunya bersandarkan pada al-Qur'an, maka komunikasi profetik dalam konteks ini dapat pula didasarkan pada ajaran yang terdapat dalam al-Qur'an. Karena Al-Qur'an tidak bisa dipisahkan dari Sunnah Rasulullah, maka nilai-nilai profetik juga didasarkan pada sunnah rasul yang berupa pernyataan mengenai perilaku, tindakan, dan perkataan Rasulullah yang disampaikan oleh para sahabat beliau, dan kemudian diteruskan oleh orang-orang dari generasi mereka, dan terus dilanjutkan oleh generasi-generasi berikutnya sampai sekarang.⁷

Bila merujuk pada sejarah dakwah Rasulullah SAW sebagai salah satu praktik komunikasi yang holistik, akan ditemukan adanya praktik komunikasi dari berbagai perspektifnya.⁸ Komunikasi yang terbangun saat itu sudah masuk pada level antar pribadi karena Nabi berdakwah dari pintu-pintu ke rumah-rumah sahabat. Komunikasi yang dilakukan Nabi secara langsung menggunakan data

⁷*Ibid.*, 99

⁸ Iswandi Syahputra, *Paradigma Komunikasi Profetik : Gagasan dan Pendekatan*, (Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2017), 103

psikologis menyangkut karakter, watak, dan kepribadian. Baru setelah Islam mulai berkembang, Nabi mulai menggunakan cara yang berbeda dalam berkomunikasi, yaitu melalui penyampaian dakwah dengan metode tabligh, khutbah di masjid, hingga berkirim surat ke sejumlah pemimpin dunia. Paktek komunikasi nabi atau komunikasi profetik inilah yang perlu dipahami dan diteladani karena sudah terbukti keberhasilannya.

Istilah profetik diperkenalkan oleh Kuntowijoyo melalui konsep ilmu sosial profetik. Kuntowijoyo menjelaskan bahwa asal-usul pemikiran tentang ilmu sosial profetik itu dapat ditemukan dalam tulisan-tulisan Muhammad Iqbal dan Roger Garaudy.⁹ Di dalam tulisan Iqbal ditemukan pernyataan seorang sufi yang menyatakan bahwa Nabi Muhammad telah sampai pada tataran tertinggi dalam perjalanan yang didambakan oleh ahli mistik. Namun demikian, Nabi Muhammad saw kembali ke dunia untuk melaksanakan tugas-tugasnya sebagai Rasul atau utusan Allah SWT. Pengalaman agama (spiritualnya) dijadikan sebagai landasan psikologis untuk mengubah manusia. Inilah kemudian yang dijadikan dasar sebagai etika profetik.¹⁰

Sementara itu, Garaudy seorang filosof Prancis yang masuk Islam, mengemukakan mengenai filsafat profetik. Menurutnya filsafat Barat berkuat pada perdebatan “idealis dan materialis”. Filsafat Barat atau disebut juga sebagai filsafat kritis, mempertanyakan “bagaimana pengetahuan dimungkinkan?”, kemudian dia mengubahnya dengan pertanyaan “bagaimana wahyu dimungkinkan?”. Menurutnya Filsafat Barat telah membunuh “manusia dan Tuhan”, sehingga dia menganjurkan untuk berpikir dan menggunakan filsafat kenabian dengan berlandaskan kepada wahyu. Dari pandangan Iqbal dan Garaudy, dapat dipahami bahwa etika profetik maupun filsafat profetik dapat dijadikan sebuah paradigma dalam berbagai keilmuan.

Dalam perspektif komunikasi profetik ditemukan titik terang dan benang merah peran dan kontribusi komunikasi kenabian dalam sejarah perkembangan

⁹ Kuntowijoyo, *Islam Sebagai Ilmu: Epistemologi, Metodologi, dan Etika*, (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2006), vii

¹⁰ Amin Abdullah, *Re-Strukturisasi Metodologi Islamic Studies Mazhab Yogyakarta*. (Yogyakarta: Suka Press, 2007), 101

ilmu komunikasi. Komunikasi profetik tidak hanya dapat dipetakan dalam kelompok kerja agama saja tetapi dapat dipetakan dalam kelompok kerja ilmu secara umum sebab memuat urusan kemanusiaan dan agama secara bersamaan. Komunikasi profetik lebih bertendensi menjadi kerangka normatif dibanding konsep empirik, namun praktis dan pragmatis untuk menampung dan memberi tempat bagi seluruh apresiasi keilmuan dalam khazanah Islam yang terkait dengan persoalan komunikasi. Komunikasi profetik bukan hanya persoalan dakwah tetapi juga persoalan kemanusiaan secara luas. Di dalamnya terkandung usaha komunikasi yang berorientasi pada humanisasi, liberasi dan transendensi.¹¹

Humanisasi

Humanisasi merupakan penumbuhan rasa kemanusiaan atau memanusiakan manusia. Posisi manusia di sini adalah sebagai makhluk ciptaan Tuhan. Sebagai ciptaan Tuhan, manusia ditempatkan sebagai makhluk yang terbaik dalam ciptaanNya. Semua manusia tidak hanya dilihat dari aspek fisiknya belaka, karena boleh manusia merupakan gabungan antara jasmani dan rohani. Boleh jadi, manusia yang sempurna fisiknya, tetapi psikisnya kurang baik, sebaliknya manusia yang kurang dari sisi fisiknya, tetapi mempunyai kelebihan dari sisi psikisnya. Humanisasi dalam paradigma profetik terhadap kaum difabel, juga dapat dipelajari dari peristiwa Abdullah bin Ummi Maktum, yang menjadi sebab turunnya Surat ‘abasa (83): 1-4. Azbabun nuzul dari ayat tersebut adalah adanya peristiwa yang terjadi di Mekkah, yaitu ketika Nabi Muhammad SAW sedang sibuk melaksanakan seruan dakwah Islam kepada pembesar Quraisy. Beliau dengan mengajak mereka masuk Islam dengan harapan bahwa jika mereka telah memeluk agama Islam, niscaya akan membawa pengaruh besar pada orang-orang bawahannya. Di antara pembesar tersebut terdapat ‘utbah bin Rabi’ah, Syaiban bin Rabi’ah, Abu Jahal bin Hisyam, al-‘Abbas bin Abdul Muthalib, Umayyah bin Khalaf, dan al-Walid bin al-Mughirah.

¹¹ S. Arifin, Dimensi Profetisme Pengembangan Ilmu Sosial dalam Islam Perspektif Kuntowijoyo. *Teosofi: Jurnal Tasawuf Dan Pemikiran Islam*, 2015, 4(2), 477-507. <https://doi.org/10.15642/teosofi.2014.4.2.477-507>

Besar sekali keinginan Nabi untuk mengislamkan mereka itu karena melihat kedudukan dan pengaruh mereka terhadap orang-orang bawahannya. Ketika beliau sedang sibuk menghadapi pembesar quraisy itu, tiba-tiba datanglah Abdullah bin Ummi Maktum, dan menyela pembicaraan itu dengan ucapan, “ya Rasulullah, coba bacakan dan ajarkan kepadaku apa-apa yang telah diwahyukan oleh Allah kepadamu.” Ucapan tersebut diulanginya beberapa kali sedang ia tidak mengetahui bahwa Nabi SAW sedang sibuk menghadapi pembesar-pembesar Quraisy itu. Nabi SAW merasa kurang senang terhadap perbuatan Abdullah bin Ummi Maktum yang seolah-olah mengganggu beliau dalam kelancaran tablignya, sehingga beliau memperlihatkan muka masam dan berpaling daripadanya.

Peristiwa tersebut memberikan pengajaran bagi Nabi dan tentu saja umatnya, bahwa sikap bermuka masam kepada orang yang mengalami difabilitas tidak dibenarkan. Setelah turunnya teguran keras dari Allah, perspektif bias difabel tersebut berubah menjadi sikap yang sangat menghargai (*respective*), terbuka (*inclusive*), memanusiakan manusia (*humanistic*), dan menyetarakan kedudukannya sama dengan sahabat-sahabat yang lain (*equality*), bahkan terdapat perlakuan yang khusus, sebagai wujud betapa terkesannya nabi atas teguran Tuhannya. Dalam perkembangan selanjutnya, Abdullah bin Ummi Maktum pun turut serta hijrah ke Madinah. Meskipun dirinya adalah seorang yang buta (difabel netra), namun penduduk Madinah sangat menghormatinya, karena secara pribadi Abdullah bin Ummi Maktum memiliki budi pekerti yang tinggi (integritas personal), menjaga amanah jika diberi suatu amanah, dan bijaksana dalam memutuskan persoalan.¹²

Liberasi

Selanjutnya liberasi atau nilai kebebasan mengandung makna bahwa kebebasan dapat diartikan bahwa setiap individu memiliki hak dalam melakukan segala sesuatu, dengan prinsip tidak bertentangan terhadap hukum yang berlaku.¹³ Artinya setiap orang dalam suatu sistem sosial, sistem ekonomi, dan sistem politik, memiliki kebebasan yang sama untuk turut andil dalam tata aturan dan

¹² M. Natsir, *Di Bawah Naungan Risalah*. (Jakarta: Media Da'wah, 1983), 8-9

¹³ H. Nurtjahjo, *Filsafat Demokrasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 75

mekanisme yang telah ditentukan. Dengan demikian terjadi saling menghargai satu dengan yang lain. Dengan kata lain, sistem-sistem tersebut lebih humanis dan liberatif. Karena semua orang mempunyai hak yang sama, maka golongan apapun dan dari manapun harus mendapatkan perlakuan yang sama. Semua manusia baik yang memiliki fisik yang normal dan difabel juga harus mempunyai hak-hak dan perlakuan yang sama. Kontekstualisasi atas kaum difabel dalam liberasi profetik ini adalah terbebasnya kaum difabel dari stigma-stigma negatif, baik dalam konstruksi budaya, sosial, medis, bahkan agama. Terbebasnya kaum difabel dari stigma-stigma tersebut, akan tercipta perpustakaan yang inklusif.

Transendensi merupakan dasar dari dua unsur humanisasi dan liberasi. Nilai transendensi ini hendak menjadikan nilai transendental (keimanan) sebagai bagian yang terpenting dalam pembangunan peradaban. Nilai-nilai ke-Islaman menjadi prinsip utama dalam berbagai aktifitas kehidupan. Kontekstualisasi terhadap kaum difabel dapat dilihat kembali dalam proses perencanaan Tuhan untuk menjadikan manusia sebagai khalifah di muka bumi¹⁴, dan pernyataan Tuhan terkait dengan kondisi manusia yang diciptakan dalam keadaan yang sebaik-baiknya.¹⁵ Dengan demikian, bahwa hadirnya manusia yang mengalami difabilitas, bukan berarti Tuhan telah salah dalam menciptakan manusia itu sendiri. Oleh karena itu, perspektif Tuhan tidak ada manusia yang tidak sempurna. Jika terdapat segolongan orang menganggap bahwa kaum difabel adalah kaum yang tidak sempurna penciptaannya, maka orang-orang tersebut sudah menilai buruk atas ciptaan Tuhan. Hal ini mengindikasikan tidak adanya keimanan terhadap Tuhan yang memiliki sifat (al-khaliq) dan Maha Sempurna. Nilai transendensi ini hendaknya dijadikan dasar dalam menilai eksistensi komunikasi dalam konteks pelayanan perpustakaan berbasis inklusif.

Berdasarkan tiga nilai profetik yang telah diuraikan di atas, maka komunikasi profetik yang ada dalam tulisan ini merupakan aspek teologis dan bersifat normatif menyangkut liberasi, humanisasi dan transendensi yang diaplikasikan dalam pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. Implementasi

¹⁴ Surat Al-Baqarah, ayat 30

¹⁵ Surat At-Tiin, ayat 4

komunikasi profetik berpedoman pada nilai-nilai kenabian yang telah mampu memberikan transformasi sosial, politik, ekonomi, dan pengetahuan.

C. Pembahasan

1. Komunikasi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan merupakan unit kerja yang memiliki sumber daya manusia dan koleksi informasi dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis, visi, misi dan tujuan perpustakaan yang bersangkutan dan dikelola dengan sistem tertentu untuk kepentingan pengguna atau pemustaka. Pada perguruan tinggi, perpustakaan merupakan salah satu penunjang dalam Tri Dharma Perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Di samping itu, perpustakaan perguruan tinggi didirikan dengan mengemban amanat berupa tanggung jawab formal, moral, dan material.¹⁶

Tanggung jawab formal merupakan tanggung jawab perpustakaan yang diatur dalam struktur organisasi dengan job deskripsinya masing-masing. Tanggung jawab moral adalah bagaimana perpustakaan berupaya membuat para pemustaka menjadi pandai, pintar, cerdas, sehingga mereka sadar informasi dan sadar pendidikan. Tanggung jawab materil berkenaan dengan tugas perpustakaan menghimpun dan menyajikan berbagai informasi secara jujur, benar, lengkap, transparan, dan terbuka untuk siapa saja, sesuai dengan sifat ilmu pengetahuan yang bebas nilai dan universal.

Untuk menjalankan tugas-tugas tersebut, perpustakaan membutuhkan pustakawan sebagai motor penggeraknya. Hubungan antara perpustakaan dan pustakawan dapat dianggap sebagai simbiosis mutualisme, yakni hubungan yang saling menguntungkan antara pihak yang satu dan pihak yang lain. Perpustakaan membutuhkan pustakawan sebagai motor penggerak atau pengelolanya, sedangkan pustakawan membutuhkan perpustakaan sebagai tempat untuk menerapkan ilmu yang dimilikinya sekaligus sebagai tempat kerjanya. Karena

¹⁶ Sutarno HS., *Tanggung Jawab Perpustakaan Dalam Membangun Masyarakat Informasi*, (Jakarta : Panta Rei, 2005), 45

perpustakaan tujuan utamanya adalah menyediakan akses informasi, maka pustakawan adalah seseorang yang bertanggungjawab untuk menyediakan akses informasi kepada para pencari informasi atau pengunjung perpustakaan. Jika dicermati, masih banyak di antara pemustaka pada perpustakaan perguruan tinggi yang masih memerlukan bimbingan dari para pustakawan pada saat mencari informasi. Terkadang mereka belum memahami teknik penelusuran informasi yang efektif dan efisien, sehingga diperlukan penjelasan-penjelasan dari para pustakawan.

Seorang pustakawan sebagai pelayan kebutuhan jasa informasi yang dibutuhkan oleh para pemustaka atau pengunjung perpustakaan sudah barang tentu harus melakukan komunikasi, baik komunikasi antarpribadi maupun komunikasi organisasi dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu pustakawan dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik dan efektif, agar penjelasan yang disampaikan dapat dipahami dan menimbulkan kesan yang baik dari para pemustaka. Kesan yang baik ini akan berimplikasi secara langsung pada loyalitas pemustaka untuk terus memanfaatkan perpustakaan dan sumber-sumber informasi yang ada di dalamnya.

Bahkan kondisi tersebut dapat menjadi promosi yang murah tetapi efektif, karena biasanya pemustaka yang dilayani dengan baik itu akan menceritakan pengalamannya pada orang lain. Jadi pelayanan yang baik, yang ramah, dan berkualitas menjadi salah satu kunci keberhasilan sebuah perpustakaan perguruan tinggi. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan pada saat pemberian pelayanan, yaitu terjadinya komunikasi atau kontak antara pemustaka dengan pustakawan sebagai petugas pemberi pelayanan (*service contact person*). Kualitas pelayanan akan terlihat dari kesesuaian pelayanan yang diterima pemustaka dengan apa yang menjadi harapan dan keinginan pemustaka tersebut.

Semuanya itu dapat terwujud, salah satunya melalui komunikasi. Secara sederhana, komunikasi dapat dimaknai sebagai usaha penyampaian pesan, berita, atau informasi dari seseorang (komunikator) pada orang lain (komunikan). Jadi pengertian yang sederhana ini menunjukkan bahwa komunikasi terjadi bila minimal terdapat tiga unsur yaitu komunikator, komunikan, dan pesan, berita, atau

informasi. Komunikasi dilakukan oleh setiap orang yang ingin menyampaikan sesuatu, baik berupa ide/gagasan maupun informasi. Komunikasi yang dilakukan oleh seseorang berbeda dengan yang dilakukan oleh orang lain. Bahkan yang dilakukan oleh orang yang sama, namun dengan pasangan (komunikator) yang berbeda pun dapat membentuk cara dan pola yang berbeda, demikian juga sebaliknya. Artinya, bahwa proses komunikasi selalu menghubungkan beberapa variabel yang saling mempengaruhi, baik dalam diri komunikator, komunikan, media, maupun situasi waktu dan tempat mereka melakukan komunikasi tersebut. Dalam teori komunikasi modern, terdapat beberapa faktor yang dianggap sebagai faktor pendukung, sebaliknya ada yang menjadi penghambat suatu komunikasi, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Aspek internal misalnya, tingkat intelektual yang berbeda antara komunikator dan komunikan, penguasaan bahasa keduanya, dan lainnya. Aspek eksternal misalnya dipengaruhi oleh penggunaan alat media komunikasi yang tidak efektif, cuaca/ suasana, dan beberapa yang lainnya.¹⁷

Apabila komunikasi dipandang dari arti yang lebih luas, tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dan pesan saja, tetapi sebagai kegiatan individu atau kelompok mengenai tukar menukar data, fakta, ide, informasi dalam setiap sistem sosial. Bila pengertian ini ditarik ke dalam pelayanan perpustakaan, berarti komunikasi di perpustakaan akan terjadi antara pustakawan, pemustaka, dan informasi. Pustakawan dan pemustaka dapat berkedudukan sebagai komunikator atau sebaliknya sebagai komunikan, tergantung siapa yang menginisiasi komunikasi tersebut. Meskipun yang sering terjadi, adalah pustakawan yang bertindak sebagai komunikator atau sebagai pemberi informasi kepada para pemustaka.

Sebagai komunikator, seorang pustakawan harus mengetahui secara mendalam apa yang dibutuhkan oleh pemustakanya. Mengingat pemustaka merupakan sekumpulan individu yang mempunyai kebutuhan, sikap, dan karakter yang berbeda-beda antara satu dengan lainnya, maka pustakawan tidak boleh

menyamakan pemustaka dalam struktur dan himpunan yang bersifat homogen, tetapi sebaliknya sebagai himpunan yang heterogen. Dengan demikian pustakawan harus dapat menghadapi pemustaka dengan cara yang berbeda-beda antara satu dengan lain. Ada pemustaka yang selalu taat pada peraturan, sebaliknya ada juga pemustaka yang melanggar peraturan. Ada pemustaka yang bersikap baik dan sopan, sebaliknya ada pemustaka yang bersifat urakan. Ada pemustaka yang bersikap pendiam, sebaliknya ada pemustaka yang cerewet. Jika dicermati masih banyak perbedaan-perbedaan lain pada diri pemustaka yang tentu saja memerlukan penanganan yang berbeda dalam cara berkomunikasi.

Pada saat ini, paradigma pelayanan perpustakaan sudah mengalami perubahan. Jika dahulu pelayanan perpustakaan masih berorientasi pada diri pustakawan (*librarian-centered*), sekarang berorientasi pada pemustaka (*user-centered*). Artinya, pustakawan harus lebih bertindak aktif mempertimbangkan segala kebutuhan informasi pemustakanya. Informasi, sebagai salah satu bagian dari unsur komunikasi di perpustakaan perlu diperhatikan secara cermat. Informasi saat ini lebih bersifat individual. Artinya, informasi yang dianggap bermanfaat oleh seseorang, boleh jadi dianggap tidak bernilai bagi orang lain. Oleh karena itu, pustakawan harus bersikap selektif dalam menyediakan informasi yang akan dikomunikasikan kepada pemustaka. Seleksi informasi ini harus mempertimbangkan berbagai kebutuhan, terutama kebutuhan untuk pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat sesuai dengan tri dharma perguruan tinggi.

Dalam melakukan seleksi informasi, pustakawan hendaknya melibatkan pemustaka karena merekalah yang nantinya akan memanfaatkan informasi tersebut. Proses ini tentu membutuhkan komunikasi. Cara-cara pustakawan dalam mengajak keikutsertaan para pemustaka perlu memperhatikan perilaku yang ada saat ini. Tidak semua pemustaka bisa diajak komunikasi secara lisan atau komunikasi tertulis secara langsung. Sebagian besar, pemustaka yang terdiri dari generasi milenial boleh jadi lebih senang bila diajak berkomunikasi melalui media teknologi informasi dan komunikasi yang ada dan berkembang pesat saat ini. Dengan demikian, komunikasi di perpustakaan tidak hanya terbatas pada dialog

langsung antara pustakawan dengan pemustaka, tetapi dialog yang terjadi melalui media.

Pustakawan harus mampu memanfaatkan berbagai media untuk melakukan komunikasi dengan para pemustaka. Misalnya, dahulu pelayanan referensi terjadi bila seorang pemustaka atau sekelompok pemustaka meminta petunjuk atau bimbingan kepada pustakawan agar dapat memanfaatkan fasilitas dan sumber informasi yang di perpustakaan. Sekarang proses bimbingan dapat dilakukan dengan memanfaatkan media teknologi maupun media sosial agar lebih interaktif. Dahulu pelayanan peminjaman koleksi, transaksinya dilakukan melalui meja sirkulasi, sekarang ini banyak perpustakaan yang menggunakan sistem pelayanan mandiri. Tentu saja perubahan ini juga memerlukan komunikasi berupa bimbingan pustakawan kepada para pemustaka yang belum mengetahui cara-cara penggunaannya.

2. Komunikasi Profetik Pustakawan

Sebagaimana yang telah dijelaskan di bagian awal tulisan bahwa komunikasi profetik dipahami sebagai hubungan antar dua orang manusia atau lebih baik secara individu maupun kelompok yang berpedoman pada nilai-nilai kenabian dalam perspektif teologis maupun normatif. Karena Nabi ditugaskan oleh Allah untuk menyampaikan ajaranNya melalui Kitab Suci Al-Qur'an, maka dasar dari komunikasi profetik ini bersumber pada Al-Qur'an, di samping juga pada diri Nabi. Berikut ini, dua hal yang harus diimplementasikan oleh pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam melakukan komunikasi profetik dengan para pemustakanya.

1. Memahami Keberagaman

Manusia adalah makhluk yang diciptakan Allah SWT dengan prinsip keanekaragaman sebagaimana FirmanNya dalam Surat al-Hujurat (49): 13, yaitu:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ
لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya : “Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia di antara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa di antara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal”

Ayat di atas merupakan dasar dari konsep keberagaman yang perlu diperhatikan dalam kehidupan agar tumbuh dalam setiap individu adanya kesadaran hidup dalam sebuah bangsa yang mempunyai keberagaman budaya, keragaman suku, keragaman bahasa, adat istiadat, dan keberagaman nilai yang pada akhirnya harus saling mengenal, saling menghormati, dan saling menghargai antara satu dengan yang lain. Menurut Ali Syariati yang dikutip oleh Iswandi, ayat ini merupakan konsep sosiologis sebagai kesatuan sosial.¹⁸

Dalam konteks pelayanan perpustakaan, masalah keberagaman ini merupakan isu yang perlu diperhatikan sehingga pelayanan yang diberikan berorientasi pada inklusi sosial masyarakat tanpa membeda-bedakan ras, suku, budaya, kemampuan, dan status sosial. Hal ini pun sesuai dengan prinsip pendidikan multikultural,¹⁹ di mana perpustakaan merupakan pendukung utama terwujudnya pendidikan multikultural tersebut.

Perpustakaan yang berada dalam lingkungan perguruan tinggi yang berkualitas biasanya, anggotanya terdiri dari berbagai pemustaka dari latar belakang yang berbeda-beda baik dari sisi etnis, budaya, nilai-nilai yang dipahaminya. Perbedaan ini akan memunculkan cara komunikasi yang berbeda

¹⁸ Iswandi Syahputra, *Komunikasi Profetik : Konsep dan Pendekatan*, (Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2007), 120

¹⁹ Donna M. Gollnick Philip C. Cinn, *Multicultural Education in a Pluralistic Society* (New Jersey : Prentice Hall: 1998), 24-25

pula. Pemustaka dari etnis Jawa tentu berbeda dengan pemustaka dari etnis Batak, dan dari etnis-etnis lainnya. Pustakawan diharapkan mampu memahami setiap perbedaan tersebut kemudian bisa menempatkan diri dengan baik sehingga komunikasi yang dilakukan juga selaras dengan komunikasi yang dilakukan oleh pemustaka yang dilayaninya. Hal ini tidak berarti bahwa cara bicaranya harus dimirip-miripkan tetapi yang terpenting adalah pemahaman pada maknanya. Tidak semua orang yang berbicara keras dan mungkin kasar itu bermakna marah, tetapi sebaliknya, boleh jadi seseorang yang bicaranya pelan tetapi mengandung makna yang menusuk. Hal ini mungkin saja terjadi dalam pelayanan perpustakaan perguruan tinggi.

Di perpustakaan perguruan tinggi, termasuk pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, karakter pemustaka juga berbeda-beda dari cara bicaranya. Sebagian di antara mereka ada yang bersifat agresif, asertif, dan non asertif. Pustakawan hendaknya dapat memahami pula pola komunikasi para pemustakanya sehingga dapat pula meladeni pembicaraan mereka tanpa menimbulkan dampak yang negatif sebatas komunikasi yang dilakukan itu masih dalam batas kewajaran. Tak jarang pula ada pemustaka yang sukanya mengeluh dengan pelayanan yang diberikan. Keluhan dari orang yang menggunakan jasa pelayanan ke dalam tiga jenis ada beberapa macam, di antaranya adalah keluhan mekanik (*mechanical complaint*), keluhan pada sikap petugas (*attitudinal complaint*), dan keluhan yang berhubungan dengan pelayanan (*service related complaint*).²⁰

Untuk dapat menangani keluhan dengan baik, para pustakawan dan pengelola perpustakaan harus dapat menganalisis terlebih dahulu kategori keluhan yang disampaikan oleh pemustaka, apakah keluhan karena mesin/alat, keluhan karena sikap pustakawan, dan keluhan karena pelayanan. Kemudian pustakawan harus dapat menyampaikan dengan bahasa yang enak dan dapat dipahami oleh semua pihak. Bahasa yang lugas, tegas tetapi tidak menyakitkan semua orang. Cara menulis tanggapan pada keluhan yang disampaikan oleh para pemustaka

²⁰ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta : Gramedia, 1999), 201-202

atau misalnya dalam memberikan pengumuman pada kasus tertentu juga harus dipertimbangkan dengan sebaik-baiknya. Misalnya, pada saat listrik padam, sehingga pelayanan peminjaman mandiri tidak dapat dilakukan, atau karena pelayanan diliburkan karena semua pustakawan dan pengelola perpustakaan mempunyai kegiatan lain, dan sebagainya.

Memahami keberagaman ini tidak hanya sebatas melihat dari mana asal pemustaka itu berasal, tetapi juga memahami kebutuhan informasi mereka. Pustakawan harus memahami bahwa perpustakaan pada era informasi ini merupakan institusi yang dituntut berkembang mengikuti perkembangan teknologi informasi, pengguna informasi, maupun sumber-sumber informasinya. Heterogenitas sumber informasi dan berbagai variasi informasi pada perpustakaan dari berbagai jenis karya tercetak dan non cetak mengharuskan layanan dan aksesibilitas informasi yang semakin canggih dan profesional. Kecanggihan aksesibilitas informasi ini merupakan faktor kunci dalam mencari informasi yang tersebar dalam berbagai sumber informasi.

Tetapi, aksesibilitas ini pun dalam paradigma profetik harus mengacu pada kemampuan manusia yang fitrahnya selalu ada dalam keberagaman. Artinya, pustakawan harus mampu menjadi mediator agar informasi itu dapat tersampaikan secara merata pada pemustaka dengan cara yang beragam pula. Pemustaka pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagian berasal dari kelompok yang mempunyai disabilitas tertentu, ada yang kurang penglihatan, kurang pendengaran, dan cacat fisik. Untuk itu cara berkomunikasi pustakawan dan cara pustakawan dalam menyediakan sumber informasi sebagai bagian dari unsur komunikasi pun berbeda. Dengan kata lain, Karena Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan pendukung utama dari sebuah institusi yang bersifat inklusif, maka memahami keberagaman dalam berkomunikasi menjadi sangat penting untuk dilakukan.

Dari paparan di atas, memahami keberagaman dapat dikategorikan keberagaman kondisi fisik pemustaka, keberagaman budaya pemustaka, dan juga keberagaman kebutuhan informasi pemustaka. Sebenarnya masih banyak lagi, contoh dari keberagaman para pemustaka yang perlu dipertimbangkan oleh

pustakawan dalam melakukan komunikasi. Intinya, memahami keberagaman merupakan bagian dari komunikasi profetik baik dari sisi humanisasi, liberasi, maupun transendensi. Tujuan dari humanisasi adalah memanusiakan manusia setelah mengalami dehumanisasi di mana sebagian manusia menjadi masyarakat abstrak tanpa wajah kemanusiaan. Manusia seringkali dilihat secara parsial sehingga hakekat kemanusiaan menjadi hilang. Sedangkan tujuan liberasi adalah membebaskan manusia dari kekejaman struktur sosial yang kerap kali tidak adil. Manusia yang memiliki kelemahan baik fisik maupun non fisik terkadang tidak diperhatikan kebutuhan dan hak-haknya. Adapun transendental bertujuan membersihkan diri dengan mengingat kembali dimensi transendental yang telah menjadi fitrah kemanusiaan sebagai hamba Tuhan, di mana segala perbuatannya bersumber pada Tuhan dan akan dipertanggungjawabkan di hadapan Tuhan pula.

2. Gaya Bahasa Dalam Berkomunikasi

Bahasa merupakan alat yang sangat penting dalam berkomunikasi. Dengan bahasa seseorang dapat menyampaikan pesan kepada orang lain. Pesan itu bisa berupa berita, bisa berupa larangan, dan bisa pula berupa perintah. Yang perlu diperhatikan adalah bahwa bahasa yang disampaikan seseorang sebagai sebuah pesan komunikasi kepada orang lain seringkali tidak bebas nilai. Artinya, komunikasi dipandang dengan perspektif nilai tertentu. Persepsi banyak dipengaruhi oleh sejumlah faktor psikologis, termasuk asumsi yang didasarkan pada pengalaman masa lalu, harapan, motivasi, suasana hati, dan sikap. Sejumlah faktor yang melatarbelakangi persepsi ini dapat menjadi faktor dari berhasil dan tidaknya sebuah proses komunikasi yang dibangun.

Demikian pula komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan dan pemustaka tidak terlepas dari persepsi dan asumsi. Misalnya, seorang pemustaka yang pernah berkomunikasi dengan pustakawan di sebuah instansi dan mendapatkan perlakuan yang sangat baik dan ramah, tentu saja dia mempunyai persepsi bahwa pustakawan itu tentu ramah sesuai dengan pengalaman masa lalunya. Jadi, pada saat dia berkomunikasi dengan pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dia pun berasumsi dan memiliki persepsi demikian.

Seandainya kemudian dia mendapatkan perlakuan dengan bahasa yang kurang mengena dari pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dia akan menilai pustakawannya kurang ramah. Oleh karena itu pustakawan UIN Sunan Kalijaga perlu menggunakan bahasa yang baik dalam berkomunikasi dengan pemustaka, mengingat bahwa para pemustaka mempunyai pengalaman tertentu, bahkan harapan-harapan tertentu.

Dalam konteks komunikasi profetik, bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi dapat mengacu pada apa yang telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW, melalui firman Allah SWT maupun melalui sunnah-sunnahnya. Dalam Al-Qur'an, terdapat cukup banyak teks yang secara eksplisit mengatur etika berkomunikasi, antara lain :

a. Qaulan Ma'rufan

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَامًا وَارْزُقُوهُمْ فِيهَا
وَآكُسُوهُمْ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Artinya: “Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik. (Q.S. An-Nisa : 5)

Ayat ini dalam konteks mengelola harta anak yatim yang belum baligh atau orang dewasa yang tidak dapat mengatur harta bendanya. Dalam ayat ini digunakan istilah *qaulan ma'rufan* sebagai nama atau istilah bahasa yang baik dan mudah dipahami atau dikenal dalam berkomunikasi. Jadi diperlukan logika pada saat berbahasa, tidak sekedar berkata tanpa makna dan tidak dipahami maksudnya. Tentu saja logika ini harus disesuaikan dengan tingkat usia, kondisi psikologis dan kultur sosial budayanya. Pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tentunya harus mampu menerapkan bahasa yang ma'ruf ini kepada pemustaka dengan argumentasi yang logis sehingga mudah dipahami oleh para

pemustaka. Misalnya, dalam menjelaskan mengapa koleksi referensi tidak boleh dibawa pulang tetapi hanya boleh dibaca di tempat. Atau dalam mengkomunikasikan mengapa kartu anggota perpustakaan atau KTM tidak boleh dipinjamkan kepada temannya untuk meminjam koleksi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

b. Qaulan Kariman

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۖ إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

|

Artinya: “dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau Kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia. (QS.Al-Israa : 23)

Perkataan yang mulia artinya perkataan yang memuliakan, bukan perkataan yang sifatnya membentak. Pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta harus mampu menggunakan ucapan yang mulia pada para pemustaka meskipun perangai, sikap, dan gaya bahasa sebagian pemustaka mungkin kurang baik, suka menuntut dan serba ingin cepat dilayani. Terkadang ada di antara para pemustaka yang memandang rendah pada para pustakawan. Apapun yang terjadi sebagai bentuk dan pola komunikasi profetik, maka pustakawan harus tetap mampu mengontrol emosinya dan mampu berkata dengan perkataan mulia kepada para pemustaka sehingga menimbulkan kesan yang baik.

c. Qaulan Layyinan

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَعَلَّهُ لَيَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya: Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut". (QS. Thaahaa: 44)

Ucapan yang lembut bukan berarti kalah dan tetapi terkadang ucapan lembut itu justru mampu meredakan kemarahan dari lawan bicara. Pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta perlu diberikan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk selalu berkata lembut namun tetap mengandung ketegasan dengan bersandar pada peraturan dan tata tertib yang ada sehingga mengandung kekuatan hukum yang mengikat dan harus dipatuhi

d. Qaulan Balighan

وَلَيْكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

Artinya: Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan Katakanlah kepada mereka Perkataan yang berbekas pada jiwa mereka. (QS. An-Niisa: 63)

Mengacu pada ayat di atas, pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta harus mampu berkomunikasi secara efektif, tepat sasaran dan tujuan. Pustakawan sebagai komunikator harus mampu berbicara sesuai kemampuan pemustaka sebagai komunikannya.

e. Qaulan Sadiidan

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَةً ضِعَافًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: “ Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang

mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar. (QS. An-Niisa: 9)

Ayat di atas mengajarkan kepada pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk mampu berbicara dan berkomunikasi dengan benar berdasarkan kejujuran, tegas, tidak berbelit-belit dan ambigu. Gaya bahasa tersebut di atas dijelaskan secara eksplisit dalam al-Quran yang menjadi sumber ajaran umat Islam. Tentu, Pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai bagian dari umat Islam harus mampu menerapkan dalam kehidupan sehari-hari terutama dalam dunia kerjanya di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada saat berinteraksi dengan orang lain terutama dengan para pemustaka yang dilayaninya. Sekiranya hal ini dapat diterapkan, berarti pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mampu menerapkan komunikasi profetik yakni komunikasi yang bersumber pada sifat-sifat nabi, sebagaimana diajarkan dalam Al-Quran. Komunikasi yang baik tentu akan menimbulkan kesan yang baik pada pemustaka, dan kesan yang baik akan memunculkan loyalitas pemustaka untuk terus memanfaatkan sumber informasi dan seluruh fasilitas yang ada di perpustakaan. Pemanfaatan perpustakaan akan memunculkan dampak yang luar biasa yaitu kebiasaan membaca dan menulis yang akhirnya akan semakin meningkatkan kecerdasan bangsa.

D. Penutup

Perpustakaan merupakan lembaga pelayanan yang menyediakan sumber informasi yang beragam bagi para pemustakanya. Agar sumber informasi tersebut dapat dimanfaatkan secara maksimal maka pustakawan harus mampu mengkomunikasikannya dengan para pemustaka, tidak terkecuali pustakawan pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai pendukung utama lembaga induknya yang bersifat inklusi tentu harus mengedepankan gaya komunikasi yang inklusif pula dengan

menerapkan komunikasi profetik. Komunikasi profetik merupakan komunikasi yang berdasarkan pada sifat-sifat kenabian yang mementingkan tiga aspek yaitu humanisasi, liberasi, dan transendensi.

Implementasi dari humanisasi, liberasi, dan transendensi sebagai pilar dari komunikasi profetik di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta adalah pentingnya bagi pustakawan untuk memahami keberagaman dari para pemustakanya, baik keragaman etnis, budaya, bahasa, stratifikasi sosial, maupun keberagaman fisiknya. Pustakawan harus memahami keberagaman tentang kebutuhan informasi para pemustakanya dan mampu mengkomunikasikannya.

Di samping itu diperlukan kemampuan mengimplementasikan gaya bahasa yang sudah ditunjukkan secara eksplisit dalam Al-Qur'an yaitu *Qaulan Ma'rufan*, *Qaulan Kariiman*, *Qaulan Layyinan*, *Qaulan Balighan*, dan *Qaulan Sadiidan*. Meskipun istilah yang digunakan berbeda, tetapi intinya adalah perintah kepada umat Islam, termasuk pada pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk bertindak sebagai komunikator yang baik yaitu menggunakan bahasa yang baik, tidak membentak, penuh kelembutan, menggunakan logika dan argumentasi serta tegas dan tidak berbelit-belit.

Komunikasi profetik pustakawan jika berhasil baik dapat menimbulkan kesan yang baik dari para pemustaka. Kesan yang baik akan memunculkan loyalitas yang baik yang akan mendorong pemanfaatan sumber informasi secara baik pula, sehingga tujuan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai pusat informasi, pusat pendidikan, sumber ilmu pengetahuan dapat terwujud.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Amin. *Re-Strukturisasi Metodologi Islamic Studies Mazhab Yogyakarta*. (Yogyakarta: Suka Press, 2007),

Ahimsa-Putra, Heddy Sri. *Paradigma Profetik Islam: Epistemologi, Etos Dan Model*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2018)

- Arifin, S. Dimensi Profetisme Pengembangan Ilmu Sosial Dalam Islam Perspektif Kuntowijoyo. *Teosofi: Jurnal Tasawuf Dan Pemikiran Islam*, 2015, 4(2), 477–507. <https://doi.org/10.15642/Teosofi.2014.4.2.477-507>
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: Rajawali Press, 2011)
- Effendy, Onong Uchjana. *Komunikasi: Teori Dan Praktek* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999)
- Gollnick, Donna M. And Philip C. Cinn, *Multicultural Education In A Pluralistic Society* (New Jersey: Prentice Hall: 1998)
- Kuntowijoyo. *Islam Sebagai Ilmu: Epistemologi, Metodologi, Dan Etika*, (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2006)
- Natsir, M. *Di Bawah Naungan Risalah*. (Jakarta: Media Da'wah, 1983)
- Nurtjahjo, H. *Filsafat Demokrasi*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)
- Sugiarto, Endar *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia, 1999)
- Supratiknya, A. *Komunikasi Antar Pribadi: Tinjauan Psikologis* (Yogyakarta: Kanisius, 1995)
- Sutarno Hs. *Tanggung Jawab Perpustakaan Dalam Membangun Masyarakat Informasi*, (Jakarta: Panta Rei, 2005)
- Syahputra, Iswandi *Komunikasi Profetik: Konsep Dan Pendekatan*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2007)

----- *Paradigma Komunikasi Profetik: Gagasan Dan Pendekatan,*
(Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017)

Widjaya, H.A.W. *Komunikasi: Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat,* (Jakarta:
Bumi Aksara, 2002)