

**DAMPAK KOMUNIKASI INTERNAL ORGANISASI
TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN
(Studi Pada UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**WISMA HASANAH
NIM. 150503052**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Jurusan Ilmu Perpustakaan**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
DARUSSALAM, BANDA ACEH
2022 M/1444 H**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Perpustakaan**

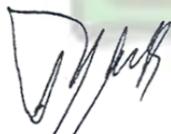
Diajukan Oleh:

**WISMA HASANAH
NIM. 150503052**

**Mahasiswi Fakultas Adab Dan Humaniora
Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan**

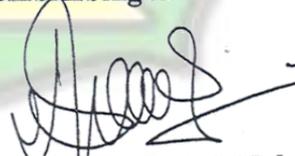
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



**Drs. Syukrinur, M.LIS
NIP. 196801252000031002**

Pembimbing II



**Nurrahmi, S.Pd.L.M.Pd
NIP. 197902222003122001**

SKRIPSI

**Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan
Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai
Tugas Akhir Penyelesaian Program Studi Strata Satu (S1) Ilmu
Perpustakaan**

**Jum'at/ 23 Desember 2022
Darussalam-Banda Aceh**

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH

Ketua



**Drs. Syukrinur, M.LIS
NIP. 196801252000031002**

Sekretaris



**Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd
NIP. 197902222003122001**

Penguji I



**Drs. Anwar Daud, M.Hum.
NIP. 196212311991011002**

Penguji II



**Asnawi, S.IP., M.IP.
NIP. 198811222020121010**

Mengetahui

**Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh**




**A. Syarifuddin, M.Ag., Ph. D
NIP. 197001011997031005**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wisma Hasanah
NIM : 15053052
Program Studi : S1 Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Judul Skripsi : Pengaruh Punishment Terhadap Prilaku Agresif Siswa
Dalam Pengembangan Pribadi Di SMP Negeri 4 Banda
Aceh

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah ini merupakan karya saya sendiri, jika ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan Undang-Undang yang berlaku.

Dengan surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 20 Desember 2022
Yang Menyatakan,



Wisma Hasanah

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "**Dampak Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Pelayanan Perpustakaan (Penelitian di Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh)**". Selanjutnya shalawat beriringkan salam penulis hadiahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta sahabat dan keluarganya yang telah menuntun umat manusia dari alam kegelapan kealam yang berilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin dengan segala kemampuan pengetahuan serta tak luput dari arahan serta bimbingan dari dosen pembimbing.

Teristimewa, terima kasih teruntuk kedua orang tuaku tersayang Ibu Hadijah dan Bapak Almuna. Terimakasih atas doa, cinta, kasih sayang, kesabaran, dan dukungan, yang selalu tulus diberikan kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih teruntuk keluarga yang selalu mendoakan, menemani, mendukung, dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih untuk Bapak Syukrinur, M.LIS selaku pembimbing I dan Ibu Nurrahmi, M.Pd selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam mengarahkan dan membimbing penulis dengan teliti dan penuh perhatian

dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih juga untuk Ibu Suraiya, S.Ag,M.Pd selaku Penasehat Akademik. Terima kasih juga untuk Bapak Syarifuddin, MAg.,PH.D selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, dan seluruh dosen prodi S1 Ilmu Perpustakaan yang telah memberi ilmu pengetahuan dengan penulis dan kepada seluruh Civitas Akademik Fakultas Adab dan Humaniora yang telah banyak memberi bantuan kepada penulis selama proses perkuliahan.

Terima kasih kepada pihak UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian. Terima kasih kepada seluruh informan , yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini, dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini tentu tidak luput dari kesalahan, untuk itu penulis mengharapkan saran serta kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini karena kebenaran selalu datangny dari Allah SWT. Demikian harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada semua pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Banda Aceh, 13 Desember 2022
Penulis,

Wisma Hasanah

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR JUDUL | i |
| PENGESAHAN PEMBIMBING | ii |
| PENGESAHAN SIDANG | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| ABSTRAK | ix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| E. Penjelasan Istilah..... | 7 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI | 11 |
| A. Kajian Pustaka..... | 11 |
| B. Komunikasi Internal dalam Pelayanan Perpustakaan..... | 13 |
| C. Pelayanan Perpustakaan..... | 26 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 43 |
| A. Rancangan Penelitian..... | 43 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 44 |
| C. Fokus Penelitian..... | 44 |
| D. Subjek dan Objek Penelitian..... | 45 |
| E. Kredibilitas Data..... | 46 |
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 47 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 49 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 51 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 51 |
| B. Hasil Penelitian dan Pembahasan..... | 58 |
| | |
| BAB V PENUTUP | 65 |
| A. Kesimpulan..... | 65 |
| B. Saran..... | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA | 67 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi

Lampiran 2 Surat Izin Melakukan Penelitian dari Fakultas

Lampiran 3 Lembar Wawancara



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "**Dampak Komunikasi Internal Organisasi terhadap Pelayanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh**". Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana model komunikasi internal organisasi dan bagaimana dampaknya dalam pelayanan pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui model komunikasi internal organisasi dan dampaknya dalam pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang, 1 orang kepala perpustakaan dan 3 orang pustakawan. Adapun yang menjadi fokus penelitian adalah proses dan dampak yang di sebabkan dari komunikasi internal yang terjadi antara kepala perpustakaan dengan pustakawan dan pustakawan dengan pustakawan dalam pelayanan perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Model Komunikasi Internal Organisasi UPT.Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh menggunakan komunikasi Willbur Schramm yaitu omunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, dengan cara komunikasi formal dan komunikasi informal. Bentuk komunikasi internal organisasi menggunakan komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal yang digunakan adalah instruksi tugas sedangkan komunikasi horizontal adalah koordinasi tugas-tugas, bertukar informasi, semangat kerja, dan adanya musyawarah untuk mengatasi dan menyelesaikan permasalahan yang ada dalam UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dampak komunikasi internal dalam pelayanan pada perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah terjadinya komunikasi timbal balik antara kepala perpustakaan dengan pustakawan dan antara pustakawan dengan pustakawan, pustakawan berkomunikasi dengan baik antara sesama pustakawan dan dengan kepala perpustakaan sehingga semangat dalam menjalankan tugas atau perannya sebagai seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih sigap, dan lebih semangat serta labih baik dan efektif.

Kata Kunci : Komunikasi Internal, Pelayanan Perpustakaan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi yang baik merupakan aspek yang relatif cukup penting serta modal utama yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan. Adanya komunikasi yang baik sangat berpengaruh bagi minat baca pemustaka, dan juga berpengaruh positif bagi pihak perpustakaan sendiri, seperti timbulnya kepercayaan diri pustakawan, dapat meningkatnya pelayanan. Bahkan, dalam konteks pelayanan perpustakaan, komunikasi lisan juga ikut sebagai penentu tingkat kepuasan pemustaka, hal ini karena komunikasi menjadi prinsip dasar dalam pelayanan.¹

Perpustakaan merupakan salah satu wadah dan tempat bagi masyarakat pada umumnya serta mahasiswa secara khusus dalam mencari referensi berbagai disiplin ilmu pengetahuan. Salah satu unsur penting dalam perpustakaan yaitu bidang pelayanan. Secara umum, pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produksi fisik atau tidak.² Pawit menyebutkan bahwa pelayanan perpustakaan merupakan suatu cara menyebarluaskan berbagai jenis pengetahuan dan informasi kepada khalayak ramai, seperti halnya pada pelayanan peminjaman

¹Ulfah Rulli Hastuti, *Building Smart Communication in Service Library*. Jurnal: "Strategi Komunikasi". Volume 6. No. 2. (Nopember 2016), hal. 23.

²Rita Fitri Tinambunan, *Pemanfaatan Layanan Internet pada Perpustakaan*. Jurnal: "al-Kuttab", 3, No. 2, (Agustus 2016), hal. 82-83.

dan pengembalian koleksi, pelayanan referensi dan informasi, pelayanan bimbingan kepada pemustaka, serta waktu aktivitas pelayanan perpustakaan.³

Pelayanan perpustakaan dijadikan sebagai upaya maksimal memenuhi keinginan dan kebutuhan pemustaka yang dilakukan oleh pustakawan untuk mewujudkan sebuah pencapaian yang diharapkan. Tujuan diadakannya aktivitas pelayanan tersebut adalah untuk mempersiapkan semua sarana baik fisik dan nonfisik yang memudahkan pemustaka dalam mendapatkan informasi dan bahan pustaka yang diinginkan. Terdapat beragam tujuan layanan perpustakaan, di antaranya agar pemustaka mendapatkan rasa puas terkait pelayanan tersebut, dan untuk memberi kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh layanan informasi.⁴ Fungsi layanan sendiri adalah agar memudahkan pemustaka dalam mendapatkan layanan informasi, berbagi informasi dan pengetahuan pada khalayak ramai, terlebih untuk pemustaka dan anggota perpustakaan.⁵

Dewasa ini, aspek penting yang tidak dapat dilepaskan dalam penerapan pelayanan perpustakaan yaitu komunikasi internal perpustakaan. Komunikasi yang baik dari pustakawan terhadap pemustaka menjadi pintu awal terbukanya kepuasan bagi pemustaka. Komunikasi sendiri adalah proses berbagi pengetahuan, informasi, ide, sikap dan perasaan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih

³Pawit Muhammad Yusuf, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2013), hal. 469

⁴Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 9-10.

⁵Pawit Muhammad Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 340.

dengan menggunakan tanda atau simbol yang sama. Maksud tanda dan simbol dalam kegiatan tersebut berupa kata-kata non-verbal maupun verbal.⁶

Komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara orang-orang dalam satu kelompok atau antara orang dari kelompok yang satu dengan kelompok yang lain dalam satu organisasi.

Pelaksanaan kegiatan suatu organisasi tanpa adanya komunikasi organisasi yang baik dapat mengakibatkan tidak baik dan efesiennya kinerja dalam suatu organisasi dan akan berpengaruh langsung terhadap kegiatan-kegiatan lainnya, sehingga proses keseluruhan kegiatan di dalam organisasi akan terhambat. Konflik bahkan sering terjadi dalam organisasi disebabkan oleh komunikasi organisasi yang kurang baik, tindakan komunikasi dalam suatu organisasi berkaitan dengan pemahaman mengenai peristiwa komunikasi yang terjadi di dalamnya. Oleh karena itu dibutuhkan suatu komunikasi internal yang baik sehingga diharapkan mampu menghasilkan dampak yang positif untuk perkembangan organisasi tersebut.⁷

Menurut Cornelissen, dikutip oleh Ganiem dan Kurnia, bahwa komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi dengan karyawan di dalam organisasi. Fungsi komunikasi internal sebuah organisasi ini cukup beragam, di antaranya

⁶Alo Liliwari, *Komunikasi: Serta Ada Serba Makna*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hal. 37-39.

⁷Sitti Roskina Mas, *Komunikasi Dalam Organisasi*, (Gorontalo: UNG Press, 2020). hal. 23.

ialah mencari informasi tentang satu masalah dan untuk bersama-sama mencapai tujuan organisasi.⁸

Komunikasi yang paling penting adalah terjadinya hubungan yang serasi dan selaras serta harmonis, disertai saling pengertian. Dalam komunikasi dengan orang lain sebaiknya belajar tentang kepribadian orang yang diajak berkomunikasi terlebih dahulu. Selain itu, dibutuhkan juga keahlian dalam berkomunikasi, bersikap jujur, tidak pandang bulu, mau mendengar orang lain, tidak hanya membicarakan diri sendiri, dan mau mengakui kekurangan diri sendiri. Kunci komunikasi yang efektif adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan untuk memuaskan keinginan pemakai perpustakaan. Dengan demikian pustakawan yang mampu berkomunikasi secara efektif akan menambah jumlah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.⁹

Prinsip dan model komunikasi internal organisasi sebagaimana tersebut di atas idealnya diterapkan oleh pustakawan dalam melayani pemustaka. Hanya saja, masih ditemukan di dalam perpustakaan, pelayanan yang diberikan oleh pustakawan belum memuaskan bagi pemustaka. Ini berawal dari adanya pengabaian prinsip dan model komunikasi tersebut sebelumnya. Untuk itu, pelayanan yang dilakukan pustakawan idealnya menggunakan komunikasi yang tepat dan baik.

Penelitian ini khusus menelaah dampak komunikasi internal organisasi atas pelayanan perpustakaan dalam UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Pelayanan yang ada pada perpustakaan ini dilakukan di dalam berbagai bidang, pelayanan

⁸Aselina Endang Trihastuti, *Komunikasi Internal Organisasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019). hal. 2.

⁹Daryono, *Membangun Komunikasi Efektif...*, hal. 29.

peminjaman buku dan pengembaliannya, pelayanan sirkulasi, referensi dan pelayanan lainnya. Dalam konteks ini, pustakawan idealnya menggunakan komunikasi yang santun, ramah, memberi kesempatan kepada pemustaka untuk menjelaskan keperluannya secara luas, dan merespon semua hal yang berkaitan dengan pemustaka. Untuk itu, komunikasi yang baik menjadi satu keharusan dalam pelayanan perpustakaan.

Komunikasi internal organisasi dalam UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada observasi awal, peneliti menemukan bahwa komunikasi internal yang ada di perpustakaan di antara masing-masing karyawan yaitu menggunakan komunikasi horizontal atau komunikasi dua arah antara pustakawan dengan pustakawan secara tatap muka, dan menggunakan komunikasi vertikal antara pustakawan dengan kepala perpustakaan yaitu menggunakan komunikasi yang lebih bersifat formal. Ditemukan antara para pustakawan saling berdalih dalam menunjukkan layanan yang dibutuhkan pemustaka dan ada juga sikap pustakawan hanya menunjuk tanpa mengarahkan ketika ada pemustaka yang bertanya tentang koleksi yang ada di perpustakaan tersebut.¹⁰Selain pihak pemustaka, pustakawan sendiri terkadang komplain terhadap pustakawan lainnya, ada juga yang saling berdalih di saat pemustaka memerlukan pelayanan referensi¹¹. Hal ini tentunya tidak selaras dengan salah satu fungsi dalam teori komunikasi internal, yaitu untuk penyebaran informasi tertentu, dan untuk memberikan informasi terkait kepentingan seseorang.¹²

¹⁰Hasil Observasi yang dilakukan pada bulan Maret 2020.

¹¹Hasil wawancara dengan beberapa responden di antaranya Ayu dan Asnah

¹²Aselina Endang Trihastuti, *Komunikasi Internal Organisasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal. 1-2.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang model komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan judul: “**Dampak Komunikasi Internal Organisasi terhadap Pelayanan Perpustakaan(Studi pada UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana model komunikasi internal organisasi dalam pelayanan perpustakaan pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh?
2. Bagaimana dampak komunikasi internal organisasi dalam pelayanan pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui model komunikasi internal organisasi dalam pelayanan perpustakaan pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui dampak komunikasi internal organisasi dalam pelayanan pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat ke berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan serta wawasan bagi pembaca. Juga dapat dijadikan sebagai bahan acuan di bidang penelitian sejenisnya atau sebagai bahan pengembangan apabila akan dilakukan penelitian lanjutan yang berhubungan dengan permasalahan pada skripsi ini.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk pengetahuan para peneliti dan pustakawan yang ingin menganalisis tentang Dampak Komunikasi Internal Organisasi terhadap Pelayanan Perpustakaan (Studi Pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh). Bagi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, penelitian ini diharapkan dapat dan mampu dijadikan bahan masukan bagi pengembangan model komunikasi yang efektif.

E. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah ini dilakukan untuk menghindari salah pengertian mengenai judul penelitian ini. Istilah yang dimaksudkan adalah “dampak”, “komunikasi internal”, dan kata “pelayanan perpustakaan”. Semua istilah dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Dampak

Dampak secara bahasa dapat dimaknai sebagai suatu implikasi, pengaruh, kejadian yang muncul karena adanya penyebab atau faktor yang melatarbelakanginya.¹³ Dalam penelitian ini, dampak yang dimaksud adalah pengaruh, implikasi atau hasil yang ditimbulkan dari komunikasi internal organisasi yang dilakukan oleh pustakawan terhadap pelayanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

2. Komunikasi internal

Secara terminologi, ada banyak pendapat para ahli. Misalnya definisi yang dikemukakan oleh Alo Liliweri, salah satu pakar serta ahli di bidang ilmu sosial dan budaya, termasuk bidang ilmu komunikasi, dalam bukunya, "*Komunikasi Serba Ada Serba Makna*", menyebutkan 32 definisi komunikasi dari perspektif yang berbeda. Salah satunya yaitu komunikasi adalah proses berbagi dan bertukar ide, pengetahuan, informasi, sikap atau perasaan di antara dua orang atau lebih yang memiliki dan menggunakan tanda dan simbol yang sama. Makna tanda dan simbol dalam kegiatan tersebut berupa kata-kata (verbal) dan nonverbal.¹⁴ Dapat dilihat bahwa proses penyampaian kata-kata diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, seperti mengirim informasi ke pihak lain, saling bertukar ide dan pikiran antara satu orang dengan yang lain.

Komunikasi internal adalah suatu proses komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi baik dari pihak manajemen maupun karyawan demi terciptanya suatu hubungan yang harmonis sehingga menghasilkan kinerja yang sukses. Komunikasi internal pada dasarnya harus memiliki informasi yang sesuai dengan

¹³Tim Redaksi, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hal. 288.

¹⁴Alo Liliweri, *Komunikasi...*, hal. 37-39.

kebutuhan dan juga kelengkapan informasi yang dibutuhkan bagi karyawan berkaitan dengan tugas-tugas, sehingga menghasilkan arti pentingnya suatu komunikasi timbal balik antara atasan dengan karyawan.

Komunikasi internal juga dianggap sebagai salah satu solusi dalam memecahkan permasalahan internal yang ada dalam suatu organisasi, dimana komunikasi internal dimulai dengan memperbaiki hubungan karyawan dengan atasan ataupun sebaliknya dan hubungan dengan sesama karyawan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi. Komunikasi internal yang dilakukan di perpustakaan biasanya komunikasi berbentuk verbal yaitu komunikasi menggunakan simbol-simbol, kata-kata yang diucapkan secara langsung atau tatap muka dan tidak langsung atau menggunakan media sosial, telepon, dan surat, dan komunikasi berbentuk non verbal yaitu komunikasi menggunakan bahasa tubuh seperti ekspresi wajah gerakan tangan, dan gerakan tubuh lainnya. Komunikasi tersebut berlaku hanya di dalam anggota organisasi tertentu saja.

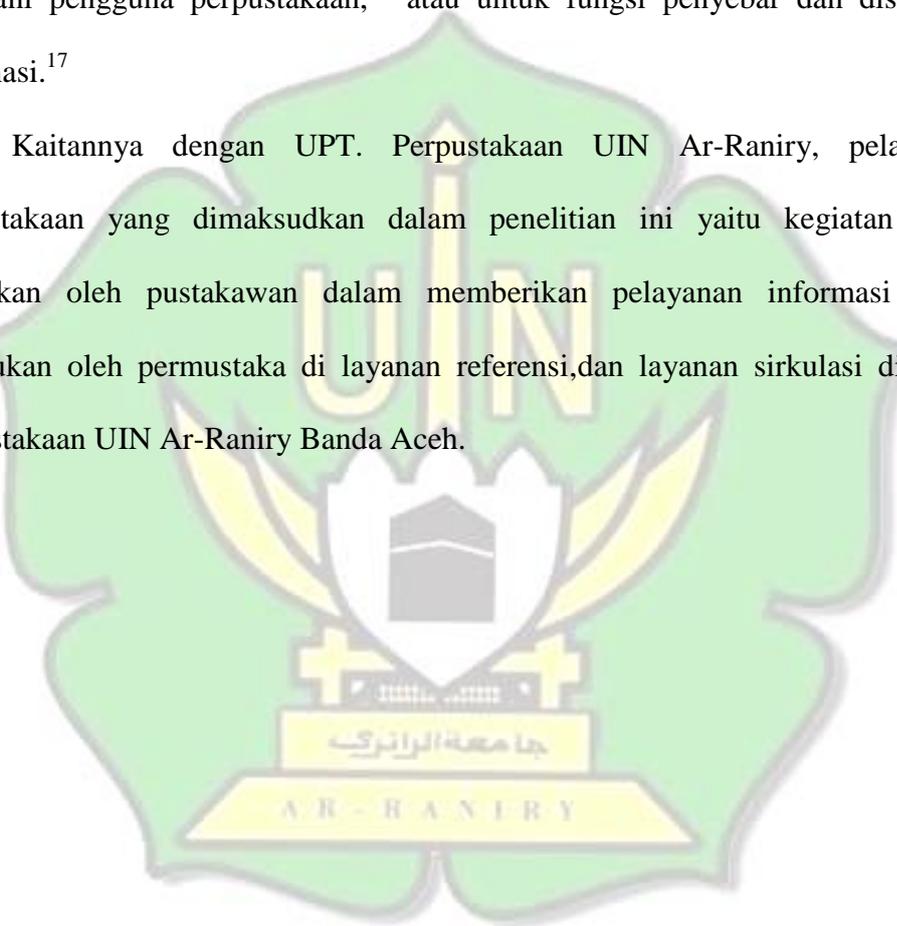
Istilah komunikasi internal yang dimaksud dalam penelitian ini ialah komunikasi antara sesama pustakawan, dan antara pustakawan dengan atasan dalam UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Pelayanan perpustakaan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan proses yang rutin serta berkesinambungan. Pelayanan adalah salah satu kegiatan yang berkesinambungan dilakukan untuk menjaga kualitas

pelayanan pada instansi tertentu, baik di instansi perpustakaan, kantor, dan instansi lainnya.¹⁵ Maknanya pelayanan diberikan secara teratur dan berkesinambungan, seperti melakukan komunikasi secara lisan yang efektif dan baik kepada objek atau pihak yang dilayani. Adapun pelayanan perpustakaan ialah memenuhi kebutuhan dan keperluan pengguna jasa perpustakaan, yang tujuannya untuk melayani pengguna perpustakaan,¹⁶ atau untuk fungsi penyebar dan distribusi informasi.¹⁷

Kaitannya dengan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pelayanan perpustakaan yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan informasi yang diperlukan oleh permustaka di layanan referensi, dan layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.



¹⁵Rhoni Rodin, “Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi”. (Jurnal Skripsi) (Bengkulu:Program Ilmu Perpustakaan), tahun 2015.

¹⁶Sudirman Anwar, Said Maskur & Muhammad Jailani, *Manajemen Perpustakaan*, (Riau: Indragiri Dot Com, 2019), hal. 205.

¹⁷Irjus Indrawan, dkk., *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Jawa Timur: Qiara Media, 2020), hal. 177.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran literatur sebelumnya, penulis menemukan beberapa kajian mengenai topik yang diangkat penelitian selanjutnya. Hanya saja, kajian yang secara khusus meneliti tentang dampak komunikasi internal organisasi terhadap pelayanan perpustakaan di UPT UIN Ar-Raniry belum ada kajiannya secara mendalam seperti yang menjadi fokus kajian di dalam skripsi ini.

Penulis memaparkan hasil penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan oleh Siti Fitri Febryan dengan berjudul: “*Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung*”. Hasil dari penelitiannya adalah bahwa terdapat pengaruh yang kuat pada komunikasi internal terhadap efektivitas kerja pegawai Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kota Bandung dan bisa dikatakan terdapat pengaruh yang positif. Dengan demikian hipotesis pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kerja pegawai sudah teruji. Berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukkan pengaruh sebesar 0,648 atau 64,8% terdapat pengaruh yang kuat. Faktor lain yang tidak terdefinisi, mempengaruhi variabel efektivitas kerja pegawai sebesar $P_y^E = 35,2\%$.¹⁸

Penelitian kedua dilakukan oleh Fepi Febianti dan Rizki Ilham Maulana dengan judul “*Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja*

¹⁸Siti Fitri Febryan, *Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung*, Skripsi. UNPAS, 2019.

Pegawai di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang”. Hasil penelitiannya disebutkan komunikasi internal di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang sudah dapat dikatakan cukup. Hal ini diperoleh berdasarkan pada hasil perhitungan total skor angket yang mencapai 67,51% (kriteria cukup). Efektivitas kerja pegawai di dinas arsip dan perpustakaan Kabupaten Sumedang dapat dikatakan cukup. Hal ini diperoleh berdasarkan pada hasil perhitungan total skor angket yang mencapai 65,96% (kriteria cukup). Sesuai hasil koefisien korelasi diperoleh $r = 0,45$ termasuk dalam kategori sedang, yang menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel Komunikasi Internal (X) dengan variabel Efektivitas Kerja Pegawai (Y). Sedangkan untuk hasil signifikansi, maka diperoleh $t_{hitung} = 1,99$, sedangkan $t_{tabel} = 4,16$, ternyata t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , dapat dinyatakan bahwa t_{hitung} berada yang pada daerah penolakan H_0 , hal tersebut mengandung arti bahwa H_0 menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara Komunikasi Internal dengan Efektivitas Kerja Pegawai “ditolak” dan H_a yang menyatakan ada hubungan yang positif dan signifikan antara Komunikasi Internal dengan efektivitas kerja pegawai “diterima”. Untuk mengetahui pengaruh dari pada Komunikasi Internal atas Efektivitas Kerja Pegawai maka koefisien determinasi yang didapat, variabel Komunikasi Internal mampu mempengaruhi Efektivitas Kerja Pegawai sebesar 20 % sedangkan sisanya 80 % dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti (epsilon). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepemimpinan dengan efektifitas pegawai sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.¹⁹

¹⁹Fepi Febianti dan Rizki Ilham Maulana, *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap*

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitiannya yaitu membahas masalah komunikasi internal. Sedangkan yang membedakannya adalah jenis penelitiannya, teknik pengumpulan datanya, dan analisis datanya. Pada penelitian pertama dan kedua menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi non partisipan dan menyebarkan angket dengan analisis data menggunakan rumus-rumus perhitungan SPSS (Statistical Product dan Service Solutions) dan teknik sampling serta penelitian sebelumnya fokus pada efektivitas kerja. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dengan analisis data menggunakan metode *analisis-kualitatif*, serta penelitian ini berfokus pada dampak komunikasi internal organisasi terhadap pelayanan perpustakaan.

B. Komunikasi Internal dalam Pelayanan Perpustakaan

1. Definisi Komunikasi Internal

Komunikasi dalam bahasa Inggris "*communication*", berarti sama atau memiliki makna pengertian bersama. Komunikasi sebagai suatu proses pengiriman atau penyampaian pesan baik verbal (dengan kata-kata) maupun nonverbal (dengan gerakan) oleh seseorang kepada orang lain untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik langsung maupun tidak langsung. Komunikasi adalah proses dimana terjadi pemberian informasi, gagasan dan perasaan yang tidak saja dilakukan secara lisan dan tulisan melainkan melalui bahasa tubuh, gaya, dan tampilan pribadi atau hal lain yang ada di sekelilingnya untuk

memperjelas sebuah makna..²⁰ Komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita, pesan, atau informasi dari seseorang ke orang lain.

Menurut Louis Forsdale komunikasi adalah suatu proses memberikan signal berdasarkan aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah. Dalam definisi ini komunikasi juga dipandang sebagai suatu proses. Kata signal maksudnya yaitu signal yang berupa verbal dan non verbal yang mempunyai aturan tertentu. Dengan adanya aturan ini menjadikan orang yang menerima signal yang telah mengetahui aturannya akan dapat memahami maksud dari signal yang diterimanya. Misalnya setiap bahasa mempunyai aturan tertentu baik bahasa lisan, tulisan, maupun bahasa isyarat.²¹

Berdasarkan konteks perpustakaan, komunikasi adalah suatu kebutuhan yang tidak dapat dielakkan, karena perpustakaan berhubungan dengan informasi yang akan dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Informasi yang disampaikan maupun yang diterima di perpustakaan tentu membutuhkan komunikasi yang efektif agar setiap informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Komunikasi dalam layanan perpustakaan memegang peranan penting karena hampir semua aktivitas pelayanan di perpustakaan setiap harinya tidak terlepas dari komunikasi baik komunikasi secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini perlu mengetahui situasi komunikasi sehingga akan mempermudah terjadinya proses komunikasi yang akan disampaikan oleh pimpinan sebagai komunikator baik dengan lisan, tulisan, isyarat, lambang

²⁰Teddy Dyatmika, *Ilmu Komunikasi*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021), hal. 3.

²¹Nurul Hayati, *Komunikasi dalam Organisasi Perpustakaan*, Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah. Vol. 2, No. 1, (2014), hal. 50.

maupun tanda-tanda tertentu yang dimegerti dan di pahami oleh komunikan atau bawahan.

Faktor-faktor kepuasan komunikasi internal organisasi yaitu :

- 1) Kepuasan dengan pekerjaan. Ini mencakup hal-hal yang berkenaan dengan pembayaran, keuntungan, naik pangkat, pekerjaan itu sendiri. Kepuasan dalam aspek pekerjaan memberikan sumbangan kepada kepuasan komunikasi.
- 2) Kepuasan dengan ketepatan informasi. Hal ini mencakup tentang tingkat kepuasan dengan informasi, kebijaksanaan, teknik-teknik baru, perubahan administrasi dan staf, rencana masa datang dan penampilan pribadi. Kepuasan dengan ketepatan informasi yang diterima penting bagi kepuasan komunikasi.
- 3) Kepuasan dengan kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan. Hal ini mencakup sebagai tempat dimana komunikasi seharusnya disempurnakan, pemberitahuan, mengenai perubahan untuk tujuan penyempurnaan dan strategi khusus yang digunakan dalam membuat perubahan.
- 4) Kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi. Hal ini mencakup melalui saluran apa komunikasi disebarluaskan dalam organisasi, mencakup peralatan, buletin, memo, materi tulisan.
- 5) Kepuasan dengan kualitas media. Hal ini berhubungan dengan seberapa baiknya mutu tulisan, nilai informasi yang diterima, keseimbangan komunikasi yang tersedia, dan ketepatan informasi yang datang.

- 6) Kepuasan dengan cara komunikasi teman sekerja. Faktor ini mencakup komunikasi horizontal, informal dan tingkat kepuasan yang timbul dari diskusi masalah dan mendapatkan informasi dan teman sekerja.
- 7) Kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi internal organisasi sebagai suatu kesatuan. Hal ini mencakup tentang keterlibatan hubungan dengan organisasi, dukungan atau bantuan dari organisasi dan informasi dari organisasi²².

Komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara orang-orang dalam satu kelompok maupun antara orang-orang dari kelompok yang satu dengan yang kelompok yang lain dalam satu organisasi.²³ Komunikasi internal adalah proses penyampaian pesan-pesan yang berlangsung antar anggota organisasi, dapat berlangsung antara pimpinan dengan bawahan, pimpinan dengan pimpinan, maupun bawahan dengan bawahan. Komunikasi internal adalah komunikasi yang dikirimkan kepada anggota dalam suatu organisasi dengan kata lain penerima pesan dalam komunikasi internal adalah orang-orang dalam organisasi.

Komunikasi internal dibedakan menjadi tiga macam atau arus yaitu:

a. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi dari atas ke bawah, dan dari bawah ke atas secara timbal balik dan biasanya bersifat formal. Komunikasi model ini biasanya digunakan antara bawahan termasuk pustakawan dengan kepala perpustakaan dan sebaliknya.

²²Nurul Hayati, *Komunikasi dalam Organisasi.*, hal. 55.

²³Daryono, *Membangun Komunikasi.*, hal. 26-27.

Arus komunikasi vertikal mempunyai beberapa jenis informasi yang biasanya dilakukan atasan kepada bawahan, antara lain:

1. Informasi dari atasan kepada bawahan mengenai bagaimana melakukan sebuah pekerjaan. Informasi ini sangat penting disampaikan atasan kepada bawahan agar dalam melakukan pekerjaan tidak terjadi kesalahan yang fatal.
2. Informasi atasan kepada bawahan mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan, yaitu menginformasikan kepada bawahan kenapa pekerjaan yang dikerjakan sangat penting untuk dilakukan. Ini juga menjadi sebuah informasi kepada bawahan yang terkait dengan prioritas sebuah pekerjaan, mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu.
3. Menginformasikan kepada bawahan mengenai kebijakan dan tata cara yang ada di dalam organisasi. Pentingnya memberikan informasi ini adalah agar bawahan mengetahui aturan mana yang dilakukan dan mana yang tidak boleh dilakukan dalam organisasi.
4. Memberikan informasi mengenai kinerja bawahan atau pegawainya. Mengevaluasi kinerja bawahan dan menginformasikan hasil evaluasi kepada bawahannya menjadi sangat penting dalam sebuah organisasi. Tujuannya adalah bukan untuk menghakimi tetapi untuk memberikan dukungan dan perbaikan agar bisa lebih baik lagi.
5. Memberikan informasi agar mempunyai rasa memiliki organisasi melalui tugas yang diberikan. Memberikan *support* bahwa apa yang sekarang dikerjakan adalah untuk kepentingan pribadi juga bukan hanya organisasi. Sebuah organisasi maju maka kesejahteraan keluarga juga akan lebih baik. Maka dengan rasa milik organisasi seperti layaknya rumah sendiri membuat bawahan merasa nyaman dan senang dalam mengerjakan tugas organisasi.²⁴

Ada beberapa metode penyampaian pesan informasi atasan kepada bawahan yaitu:

- 1) Melalui oral atau dengan mengatakan langsung informasi kepada bawahan.
- 2) Melalui pesan tertulis yang disampaikan atas kepada bawahan bisa melalui media printing berupa surat, *flyer*, selebaran, wa *group*.
- 3) Melalui gambar atau berkomunikasi secara visual, bisa berupa info grafik, *flow chart*, skema, bagan dan lain-lain.
- 4) Kombinasi dari oral, tulisan maupun gambar.

Arus komunikasi antara bawahan dengan atasan, yaitu:

1. Penyampaian informasi bawahan kepada atasan terkait tugas yang sudah dilakukan dilakukan dan dilaksanakan. Tujuannya adalah untuk

²⁴Teddy Dyatmika, *Ilmu Komunikasi*, hal. 55.

mendapatkan tindak lanjut apakah pekerjaan yang sudah kita kerjakan benar atau tidak. Jika bawahan tidak menyampaikan hasil pekerjaan kepada atasannya maka proses organisasi tidak akan berjalan dengan baik.

2. Menyampaikan kepada atasan bahwa ada tugas yang tidak bisa dikerjakan. Dengan cara ini maka setidaknya pimpinan akan memberikan solusi untuk pekerjaan yang sulit tersebut.
3. Menyampaikan saran kepada atasan demi perbaikan sebuah organisasi.

b. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal ialah komunikasi secara mendatar dilakukan antara pustakawan dengan pustakawan, ataupun di antara pustakawan dengan staf administrasi, atau antar pustakawan dengan bagian teknis dan sebagainya dan seringkali berlangsung secara informal.

Adapun tujuan dari komunikasi horizontal ini diantaranya:

1. Melakukan koordinasi mengenai pekerjaan yang sedang dikerjakan atau yang akan dikerjakan. Hal ini sangat penting dilakukan agar pekerjaan nanti yang dikerjakan sesuai dengan harapan. Tanpa adanya koordinasi yang baik membuat pekerjaan tidak optimal dalam pengerjaannya.
2. Saling bertukar informasi mengenai sebuah rencana kegiatan atau kegiatan yang sedang berlangsung. Dengan melakukan komunikasi maka informasi dapat diperoleh dengan optimal. Informasi tidak terpotong-potong yang membuat sebuah organisasi tidak sehat dalam menjalankan tujuan organisasi.
3. Komunikasi horizontal juga dapat digunakan untuk mengatasi masalah yang terjadi. Melalui komunikasi permasalahan yang ada di dalam sebuah organisasi bisa teratasi. Biasanya selisih paham dikarenakan karena kurangnya pemahaman dan komunikasi diantara anggota organisasi.
4. Menyatukan pemahaman dalam mencapai sebuah tujuan. Melalui komunikasi, anggota organisasi memiliki satu pemahaman untuk memajukan organisasinya.
5. Digunakan sebagai media musyawarah, melakukan negosiasi, dan penengah atas perbedaan. Komunikasi menjadi sangat penting apalagi di dalam organisasi, dimana masyarakat Indonesia lebih mengutamakan musyawarah dalam menyelesaikan sesuatu. Selain itu komunikasi juga dapat digunakan sebagai media untuk melakukan negosiasi dan mengatasi permasalahan yang sedang terjadi.
6. Meningkatkan dan mengokohkan dukungan antarpersonal. Melalui komunikasi sebuah organisasi bisa menjadi kokoh karena terjadi hubungan antarpersonal yang baik diantara anggotanya.

Adapun metode yang digunakan dalam melakukan komunikasi organisasi secara horizontal adalah:

- 1) Melalui rapat yang dilakukan oleh sesama staff atau sesama pimpinan dalam sebuah organisasi.
- 2) Intertaksi yang dilakukan oleh anggota organisasi selama masa istirahat. Biasanya dilakukan pada saat makan bersama dikantin sesama staff atau sesama pimpinan.
- 3) Percakapan yang dilakukan melalui telepon atau sekarang ini mungkin percakapan yang dilakukan melalui *whatsapp group*. Biasanya di dalam *group* tersebut hanya berisi sesama teman seangkatan saja agar komunikasi lebih bebas dan penyampaian pendapat tidak mungkin mendapatkan tekanan.
- 4) Memo atau catatan diantara sesama pekerja.
- 5) Melalui aktivitas sosial, biasanya dalam sebuah perusahaan seringkali melakukan kegiatan *corporate Social Responsibility (CSR)*. Penanganan bencana alam melalui donasi dan kunjungan lapangan atau melakukan bantuan di masyarakat sekitar perusahaan atau organisasi.²⁵

c. Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal atau disebut juga komunikasi silang ialah komunikasi antara pimpinan satu bagian dan dengan pegawai bagian lain. Komunikasi diagonal misalnya terjadi antara bagian pengolahan dengan bagian layanan atau antara bagian administrasi dengan bagian pengadaan.

Proses kegiatan komunikasi itu harus diiringi oleh rasa saling pengertian sehingga menciptakan kerjasama yang harmonis untuk kelancaran pekerjaan karena di dalam suatu organisasi, tidak mungkin dapat terwujud bila tidak disertai dengan cara melakukan komunikasi yang baik. Dalam menjalankan pekerjaan dilakukan suatu kerja sama dari para pegawai yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam organisasi tersebut. Untuk itu seseorang perlu

²⁵Ibid., hal. 55-60.

melakukan komunikasi kepada bawahannya, agar para bawahannya dalam melaksanakan tugas yang menjadi tugasnya akan lebih baik, serta mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan perlu adanya hubungan antara pimpinan dengan bawahan dan bawahan dengan bawahan secara terus menerus sehingga dalam pelaksanaan tugas para pegawai dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Selain itu perlu adanya hubungan interaksi dari pimpinan atau kepala yang mampu mengadakan komunikasi terhadap jalannya pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan yang dilakukan pegawai atau bawahannya.²⁶

Ada lima komponen penting dalam komunikasi yang harus di perhatikan agar komunikasi itu bisa efektif, Yaitu:

1. Komunikator, merupakan pihak yang bertindak sebagai pengirim pesan dalam proses komunikasi.
2. Pesan atau informasi, merupakan keseluruhan apa yang disampaikan oleh komunikator, pesan bisa berupa sebuah kata-kata, tulisan, gambaran atau sebuah perantara lainnya.
3. Media atau sarana komunikasi, merupakan alat yang digunakan sebagai penyalur pesan dalam sebuah proses komunikasi.
4. Komunikan, merupakan orang yang menerima pesan atau berita yang disampaikan oleh komunikator.

²⁶Mardani Eka N, *Peranan Komunikasi Internal di Lingkungan Kerja*, Jurnal INDEPT. Vol. 3, No. 1, (Februari, 2013), hal. 26.

5. Efek, merupakan dampak yang dialami oleh komunikan sebelum dan sesudah menerima pesan. Apabila sikap dan tingkah laku komunikan berubah sesuai dengan isi pesan, maka komunikator telah berhasil dengan baik.²⁷

2. Fungsi Komunikasi Internal

Fungsi komunikasi internal organisasi ini cukup beragam, di antaranya ialah mencari informasi tentang satu masalah dan untuk bersama-sama mencapai tujuan organisasi. Ada tiga fungsi komunikasi internal, yaitu fungsi informasi, fungsi persuasi dan fungsi kontrol. Ketiga fungsi ini berlaku untuk semua jenis organisasi, termasuk di dalam konteks ini adalah perpustakaan. Adapun fungsi tersebut yaitu:

- a. Fungsi informasi. Komunikasi internal memiliki fungsi memberi dan juga mencari informasi terkait kepentingan (tugas dan pribadi) baik itu di dalam bentuk kebijakan, visi dan misi, masalah, pengetahuan, pekerjaan, data dan lain-lain. Informasi bisa membawa perubahan perilaku bila dilihat dari sisi kognitif (membuat orang menjadi tahu dan faham), afeksi (membangkitkan empati atau perasaan), dan konasi (tidak untuk ikut berbuat dan merealisasikan tujuan). Penyebaran dan isi informasi yang tertera secara sistematis dan terukur menghasilkan informasi yang memiliki *value* atau nilai.
- b. Fungsi persuasi (motivasi). Dalam komunikasi internal diperlukan adanya sikap saling mempersuasi atau membujuk untuk menarik simpati atau minat dengan teknik atau pendekatan tertentu.
- c. Fungsi kontrol. Melakukan komunikasi apa yang harus dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh bawahan sesuai standard kerja, tujuannya adalah menjamin kontinuitas, membudayakan prosedur baku, menghindari kemangkiran, dan membina disiplin, motivasi yang terarah.²⁸

²⁷Nuruh Hayati, *Komunikasi dalam Organisasi* .,hal. 50.

²⁸Aselina Endang Trihastuti, *Komunikasi Internal Organisasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal. 1-2.

3. Tujuan Komunikasi Internal

Komunikasi internal yang baik bersifat transparan (terbuka) akan bermanfaat pada:

- a. Citra positif organisasi/kelompok/lembaga bisnis sebagai lembaga yang mengutamakan transparansi dan koordinasi.
- b. Penting untuk moral karyawan/anggota agar terus berbagi informasi dan memiliki kepeahaman tugas pekerjaan.
- c. Meningkatkan produktivitas dengan adanya kekinian informasi maka tim akan bekerja dengan penuh semangat agar bisa memenuhi kebutuhan.
- d. Merangsang motivasi dan kreativitas, tiap individu akan merasa ingin berperan dan terpacu melaksanakan kerja dengan baik.
- e. Keakraban, kerja sama (*team work dan building*) meningkat dengan timbulnya kerja sama khususnya dalam menyelesaikan masalah. Kerja sama diartikan oleh Charless Cooley muncul jika masing-masing merasa memiliki kebutuhan yang sama, diwaktu yang sama, pengetahuan dan dapat mengendalikan diri untuk mencapai tujuan.
- f. Kesejahteraan dan kelangsungan jangka panjang, merupakan tujuan akhir yaitu sukses dalam mencapai target kerja.
- g. Membebi manfaat dalam lingkungan sosial karena kesuksesan tentunya akan memberikan pendapatan dan keuntungan yang pantas untuk dinikmati bersama dan berbagi dengan lingkungan sekitar melalui program-program sosial.
- h. Membantu perekonomian bangsa merupakan *multi playereffect* dari pendapatan dan membayar pajak.
- i. Mengurangi pengangguran merupakan kontribusi dari pengembangan organisasi yang semakin maju.²⁹

4. Model komunikasi

Model komunikasi merupakan deskripsi ideal mengenai apa yang dibutuhkan untuk terjadinya komunikasi. Model komunikasi adalah alat untuk menjelaskan atau untuk mempermudah penjelasan komunikasi.³⁰ Model komunikasi dapat juga diartikan sebagai gambaran dari suatu peristiwa

²⁹Ibid., hal. 3-5.

³⁰Ansar Suherman, *Teori-Teori Komunikasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2010), hal. 7-8.

terjadinya komunikasi. Melalui model komunikasi bisa dilihat faktor-faktor atau unsur-unsur yang menjadi bagian dan model dalam proses komunikasi.³¹

Ada beberapa model komunikasi yaitu :

1. Model komunikasi Stimulus Respon (S —R)
2. Model komunikasi Aristoteles
3. Model komunikasi Harold Lasswell
4. Model komunikasi Shannon dan Weaver
5. Model komunikasi Willbur Schramm
6. Model komunikasi Berlo
7. Model komunikasi Interaksional
8. Model komunikasi Kritis

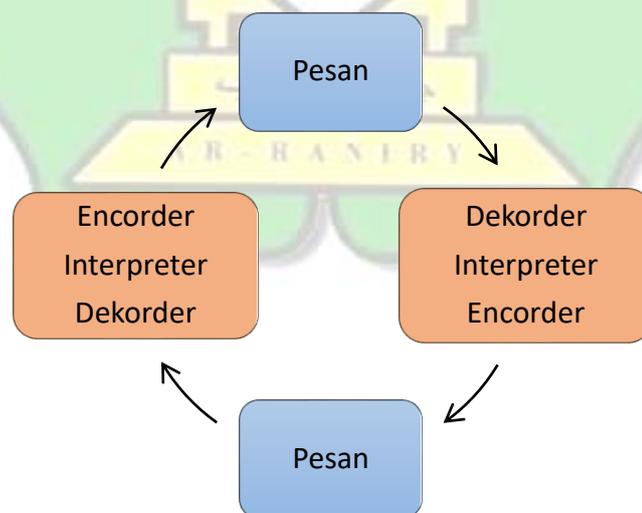
Model komunikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model komunikasi Willbur Schramm. Alasan penulis menggunakan model komunikasi willbur schramm karena model komunikasi schramm menggunakan model komunikasi dua arah atau linier yang mana peneliti ingin melihat bagaimana komunikasi yang terjadi antara kepala perpustakaan dengan pustakawan dan pustakawan dengan pustakawan.

Model komunikasi Willbur Schramm adalah model komunikasi dua arah di mana komunikator bisa menjadi komunikan dan komunikan menjadi komunikator. Schramm menganggap komunikasi sebagai interaksi dengan kedua pihak dalam berbagi/ menyampaikan informasi.

³¹S.Djuarsa Sendjaja, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta : Universitas Terbuka, 2014), hal. 2.

Menurut Willbur Schramm komunikasi setidaknya senantiasa memiliki tiga unsur yaitu : sumber, pesan, dan sasaran. Sumber boleh jadi seorang individu atau anggota suatu organisasi/ kelompok. Pesan dapat disampaikan melalui media seperti surat, email atau dapat disampaikan melalui gelombang udara secara tatap muka. Sasarannya yaitu orang yang berada dalam kelompok organisasi tersebut.

Terdapat umpan balik dan lingkaran yang berkelanjutan untuk berbagi informasi. Pada model ini sumber dan penerima memiliki kedudukan yang sederajat, pesan ditransmisikan melalui proses *encoding* dan *decoding*. Hubungan antara *encoding* dan *decoding* layaknya sumber (*encoder*) dan penerima (*decoder*) yang saling mempengaruhi satu sama lain. Namun pada tahap berikutnya penerima (*encoder*) dan sumber (*decoder*), dan interpreter berfungsi ganda sebagai pengirim dan penerima pesan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1: Model Willbur Schramm

Menurut schramm setiap orang dalam proses komunikasi sekaligus sebagai encoder dan decoder. Komunikasi dapat di tafsirkan melalui tanda-tanda dan menyandi sesuatu sebagai hasilnya. Proses komunikasi disebut umpan balik (*feed back*), yang memainkan peran yang sangat penting dalam komunikasi. Karena hal itu memberitahu bagaimana pesan itu di tafsirkan baik dalam bentuk kata-kata sebagai jawaban, anggukan kepala, gelengan kepala, kening berkerut, dan menguap.³² Pandangan ini menyetarakan komunikasi dengan suatu proses sebab akibat atau aksi-reaksi, yang hanya bergantian. Seseorang menyampaikan pesan, baik verbal maupun non verbal, seorang penerima bereaksi dengan memberi jawaban verbal atau menganggukkan kepala, kemudian orang pertama bereaksi lagi setelah menerima respon atau umpan balik dari orang kedua, dan begitu seterusnya.³³

5. Efek Komunikasi

Komunikasi selalu mempunyai efek atau dampak atas satu atau lebih orang yang terlibat dalam proses komunikasi. Dampak atau efek komunikasi adalah suatu perubahan yang terjadi pada pengetahuan, sikap, emosi atau tingkah laku setiap individu atau seseorang yang berkomunikasi. Efek komunikasi adalah setiap perubahan yang terjadi di dalam diri penerima, karena menerima pesan-pesan dari suatu sumber. Perubahan ini meliputi perubahan pengetahuan, sikap, dan perubahan perilaku nyata.

³²Yasir, *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 72.

³³Didik Hariyanto, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2021), hal. 26.

Komunikasi dikatakan efektif apabila menghasilkan efek atau perubahan sebagaimana yang diharapkan oleh sumber atau pemberi pesan, seperti pengetahuan, sikap, dan perilaku atau ketiganya. Perubahan ini dapat diketahui dari tanggapan yang diberikan oleh si penerima sebagai umpan balik, apakah komunikasi itu berhasil atau tidak, menghasilkan efek yang diharapkan atau tidak. Umpan balik merupakan unsur yang sangat penting, tanpa adanya umpan balik maka tidak dapat diketahui apakah komunikasi itu efektif atau tidak.³⁴

Komunikasi pada hakikatnya akan menghasilkan rasa menghibur, memberikan informasi, dan mendidik yang berdampak pada peningkatan pengetahuan, memberikan informasi dan menambah wawasan (kognitif), membangun kesadaran, menumbuhkan perasaan tertentu, menyampaikan pikiran, ide atau pendapat (afektif), dan mengubah sikap, perilaku dan perbuatan sesuai dengan yang diinginkan komunikator (Psikomotorik) seseorang atau masyarakat dalam suatu proses komunikasi.³⁵

C. Pelayanan Perpustakaan

1. Definisi Pelayanan Perpustakaan

Istilah pelayanan perpustakaan tersusun dari dua kata, yaitu pelayanan dan perpustakaan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, layanan adalah perihal atau cara melayanani, service atau jasa.³⁶ Pelayanan didefinisikan

³⁴M.Husseyun Umar, *Teori Komunikasi Massa*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hal. 39-40.

³⁵Rinawati, *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dan Organisasi*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2019), hal. 11.

³⁶Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), ed.3, cet.Ke.3, hal. 646.

sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.³⁷

Kata kedua dari istilah “pelayanan perpustakaan” adalah kata perpustakaan. Istilah perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan, melalui penyediaan bahan pustaka untuk masyarakat di dalam berbagai media baik tercetak atau terekam yang bersifat edukatif. Perpustakaan berusaha meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta memperluas wawasan dan informasi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, penelitian, dan sebagai wahana dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.³⁸ Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 perpustakaan adalah institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.³⁹ Pengertian tersebut mengandung makna, perpustakaan sebagai suatu institusi memiliki kewenangan dan kewajiban untuk menghimpun, mengolah dan melayankan seluruh informasi baik dalam bentuk karya tulis, karya cetak dan karya rekam dalam upaya memenuhi kebutuhan pemustaka sebagai sarana P3IR (Pendidikan, Penelitian, Pelestarian Informasi dan Rekreasi).

³⁷Hotman Nababan, *Perpustakaan Sebagai Service Prodiver Dalam Konteks Pelayanan Prima*. Jurnal: "Media Pustakawan". Vol 17, No.3 & 4. (September & November 2010), hal. 40.

³⁸Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018), hal. 1-2.

³⁹Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Ditinjau dari makna perpustakaan tersebut, dapat dikatakan bahwa perpustakaan berhubungan erat dengan masa lampau, masa kini dan masa datang sehingga bentuk perpustakaan akan selalu berubah secara dinamis, sebelumnya indikator perpustakaan yang ideal selalu dilihat dari luasnya gedung dan jumlah koleksi yang dimiliki, saat ini telah berubah seberapa jauh perpustakaan dapat memberikan kebutuhan pemustaka sebagai media pembelajaran.

Terkait dengan Undang-Undang Nomor 13 menyebutkan bahwa perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan dan keterbukaan. Dalam hal ini perpustakaan dituntut untuk selalu mampu berubah mengikuti perubahan sosial dan kebutuhan pemustaka, disisi lain unsur-unsur yang perlu mendapat perhatian dalam pengembangannya adalah koleksi perpustakaan, pustakawan, komunitas pemustaka, bentuk komunikasi dan jenis pelayanannya, sarana pendukung dan anggaran.

Berdasarkan pemaknaan istilah pelayanan dan perpustakaan secara mandiri di atas, maka berikut ini akan dikemukakan pula makna dan konsep dasar layanan perpustakaan. Sebagai lembaga layanan masyarakat, maka perlu adanya pelayanan yang maksimal ketika masyarakat ingin mengakses semua fasilitas di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan adalah pelayanan yang sejatinya memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi (P3IR). Tujuannya yakni untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, tujuan tersebut dapat dicapai bilamana perpustakaan memiliki sumber daya manusia (pustakawan) yang kompeten dan profesional.

Pelayanan perpustakaan yang tidak berwujud fisik tersebut diharapkan dapat mendatangkan kepuasan kepada pemustaka, pelayanan itu juga bersifat universal artinya pelayanan berlaku terhadap siapa saja yang membutuhkannya. Oleh sebab itu, pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pemustaka memegang peranan penting sehingga perpustakaan dapat eksis di lingkungan masyarakat, kepuasan tersebut dapat dicapai bilamana perpustakaan secara aktif mencari tau apa kebutuhan yang diinginkan pemustaka.⁴⁰

Berdasarkan penjelasan diatas Darmono menegaskan bahwa, Pelayanan perpustakaan adalah menawarkan semua jenis bentuk koleksi yang dimiliki pihak perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkan. Hakikat dari layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan mengenai hal-hal berikut:

- a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan baik untuk dimanfaatkan di tempat, ataupun untuk di bawa pulang untuk digunakan di luar ruangan perpustakaan.
- b. Serbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.⁴¹

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang dalam pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Pelayanan perpustakaan menekankan pada peran perpustakaan untuk selalu mengintegrasikan seluruh upaya pelayanan yang di tujukan hanya untuk

⁴⁰Hotman Nababan, *Perpustakaan Sebagai..*, hal. 44.

⁴¹Elva Rahmah, *Akses.*, hal. 3.

kepentingan pemustakanya. Kepuasan pemustaka adalah tujuan utama dari layanan perpustakaan.

Perpustakaan sebagai penyedia informasi yang bersumber dari literatur, baik literatur yang tercetak maupun yang terekam, harus mampu mendayagunakan koleksinya semaksimal mungkin. Pendayagunaan sumber informasi di perpustakaan menjadi parameter keberhasilan suatu perpustakaan. Untuk mendapatkan keunggulan layanan, sudah sepantasnya seluruh aspek yang berkaitan dengan masalah layanan, menjadi prioritas utama dalam penanganannya dengan demikian apa yang menjadi kebutuhan pemustaka, khususnya dosen, mahasiswa, dan peneliti serta pemustaka yang berkebutuhan khusus dapat terpenuhi. Layanan memerlukan sikap positif di hadapan pelanggannya. Senyum, tutur kata, gerak gerik, cara berpakaian dan kecepatan dan ketepatan dalam melayani. Hal ini memberikan nilai tambah yang besar bagi kepuasan pemustaka.

2. Jenis Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan secara umum memiliki dua jenis pelayanan, yakni pelayanan teknis dan pelayanan pembaca.

a. Layanan Teknis

Pada perpustakaan istilah layanan teknis sering disebut dengan pengolahan bahan perpustakaan. Layanan teknis merupakan pekerjaan perpustakaan dalam mempersiapkan bahan pustaka agar nantinya dapat dipergunakan untuk menyelenggarakan layanan pembaca.⁴²Layanan teknis

⁴²Muhammad Tahir, *Perpustakaan: Antara Layanan, Kinerja, dan Harapan Pengguna*, (Palembang : Bening Media Publishing, 2020), hal. 16.

merupakan kegiatan awal yang ada di perpustakaan sebelum bahan perpustakaan siap dilayanan. Bagian ini sering disebut sebagai "dapurnya" perpustakaan. Kegiatan pada bagian ini antara lain pengadaan bahan perpustakaan dan pengolahan bahan perpustakaan. Kegiatan pengolahan bahan perpustakaan meliputi registrasi bahan perpustakaan, memasukkan data bahan perpustakaan ke *database* perpustakaan, pemberian nomor klasifikasi, pemberian nomor panggil (*call number*), pemberian kelengkapan bahan perpustakaan (label buku dan sampul).⁴³ Pustakawan dalam pelayanan ini tidak bersinggungan langsung dengan pemustaka.⁴⁴

b. Layanan Pembaca

Layanan pembaca adalah kegiatan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pembaca/ pemustaka. Itulah sebabnya kegiatan ini menuntut pustakawan agar terampil dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.⁴⁵

Jenis layanan yang ada di perpustakaan ada beberapa macam, dan biasanya dipengaruhi oleh jenis perpustakaan dan masyarakat yang dilayaninya. Beberapa jenis layanan perpustakaan antara lain :

1. Layanan peminjaman bahan pustaka
2. Layanan referensi
3. Layanan ruang baca
4. Layanan audiovisual

⁴³Erma Awalien Rochmah, *Pengelolaan Layanan Perpustakaan*, Jurnal Ta'allum. Vol. 4, No. 2, (November, 2016), hal. 284.

⁴⁴Elva Rahamah, *Akses.*, hal. 17.

⁴⁵Muhammad Tahir, *Perpustakaan.*, hal. 17.

5. Layanan penelusuran literatur
6. Layanan jasa dokumentasi
7. Layanan penyebaran informasi baru
8. Layanan terjemahan
9. Layanan jasa silang layan
10. Layanan penyebaran informasi terseleksi
11. Layanan perbaikan buku⁴⁶

Berasarkan jenis pelayanan perpustakaan di atas, dapat diketahui bahwa jenis-jenis pelayanan perpustakaan cukup beragam, seperti layanan sirkulasi, referensi, dan yang lainnya. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan juga akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk karakteristik perpustakaan itu sendiri. Adapun pelayanan perpustakaan yang ada di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry yaitu :

- 1) Layanan Teknis
 - a. Layanan Pengadaan
 - b. Layanan Pengolahan
 - c. Layanan Preservasi
- 2) Layanan IT
 - a. Layanan Programming
 - b. Layanan Networking
- 3) Layanan Pemustaka
 - a. Layanan Sirkulasi
 - b. Layanan Referensi
 - c. Layanan Repository
 - d. Layanan Jurnal

⁴⁶Elva Rahma, *Akses.*, hal. 7-11.

Adapun yang menjadi objek dalam kajian ini adalah layanan sirkulasi, dan layanan referensi. Alasan peneliti memilih kedua layanan ini karena pada kedua layanan ini komunikasi lebih banyak digunakan daripada layanan yang lainnya.

1. Layanan sirkulasi

a. Pengertian layanan sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "*circulation*", yang mempunyai arti perputaran, peredaran. Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Salah satu kegiatan utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi, artinya peminjaman.

Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh pustakawan. Pada pelayanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam dan pembuatan statistik peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan. Layanan sirkulasi merupakan denyut nadi semua kegiatan perpustakaan, karena kegiatan

layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka merupakan jasa layanan yang secara langsung bisa dirasakan oleh pemustaka.⁴⁷

Layanan sirkulasi merupakan layanan pinjaman bahan pustaka pada pemakai perpustakaan berbentuk peminjaman bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Menurut Darmono, layanan sirkulasi ialah satu kegiatan perpustakaan yang melayani perminjaman dan juga pengembalian buku.⁴⁸ Di layanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang di pinjam, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam, dan pembuatan statistik peminjaman untuk laporan perpustakaan.

Bagian layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi. Bagian sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat bebas perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam.

Di dalam layanan sirkulasi ini, biasanya terdapat fasilitas yang ada di perpustakaan berupa meja khusus petugas perpustakaan. Di meja khusus itu dijadikan sebagai pelayanan peminjam dan pengembalian

⁴⁷Ibid., hal. 50.

⁴⁸Darmono, *Perpustakaan.*, hal. 164-165.

bahan pustaka yang dipinjam oleh anggota perpustakaan sekaligus sebagai tempat untuk mengawasi lalu lintas pengunjung perpustakaan.⁴⁹

b. Tujuan layanan sirkulasi

- 1) Supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin
- 2) Mudah untuk mengetahui siapa yang meminjam koleksi tersebut, dimana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali
- 3) Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas, dengan demikian keadaan pustaka akan terjaga
- 4) Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi
- 5) Apabila terjadi pelanggaran segera terjadi

c. Fungsi layanan sirkulasi

- 1) Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan
- 2) Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengundran diri anggota perpustakaan
- 3) Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.
- 4) Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan
- 5) Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya
- 6) Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku yang hilang atau rusak, maka anggota harus mengganti dengan buku yang sama
- 7) Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman
- 8) Membuat statistik peminjaman
- 9) Peminjaman antar perpustakaan
- 10) Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan
- 11) Kadang-kadang bagian sirkulasi mendapat tugas tambahan seperti mengembalikan buku ke rak, jasa peminjaman antar-perpustakaan, jasa referensi, dan sebagainya.⁵⁰

⁴⁹Yaya Suhendar, *Panduan Petugas Perpustakaan: Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), hal. 42.

⁵⁰Ibid., hal. 51-53.

2. Layanan referensi

a. Pengertian layanan referensi

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris "*to refer*" yang artinya berpaling atau merujuk pada sesuatu untuk bantuan atau informasi. Segala hal yang dijadikan tempat merujuk atau ditunjuk disebut referensi. Layanan referensi adalah proses pemberian jawaban oleh pustakawan atas pertanyaan pengunjung, yang jawabannya dapat dicari melalui sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan. Dengan demikian layanan referensi adalah tindakan yang dilakukan pustakawan secara terorganisasi memberikan bantuan jasa kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi dan data dengan menggunakan sumber-sumber referensi, baik untuk keperluan studi, penelitian, atau kepentingan lain secara cepat, efisien, dan bermanfaat.

Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori dan buku tahunan yang berisi formasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung dan hanya untuk dibaca di tempat. Pada layanan referensi pustakawan tidak hanya menjawab pertanyaan yang substantif tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih, menggunakan sarana yang tepat untuk kebutuhan informasinya, dan mengarahkan pihak pemustaka ke sumber informasi baik yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan.⁵¹

⁵¹Ibid., hal. 8.

b. Tujuan layanan referensi

Tujuan utama layanan referensi adalah untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dan membantu pemustaka untuk mengidentifikasi koleksi yang dibutuhkan. Tujuan layanan referensi yaitu :

- 1) Memungkinkan pemustaka menemukan informasi dengan cepat dan tepat
- 2) Memungkinkan pemustaka melakukan penelusuran literatur atau informasi dengan pilihan yang luas
- 3) Memungkinkan pemustaka menggunakan koleksi referensi dengan tepat

c. Fungsi layanan referensi

Fungsi layanan referensi adalah menemukan pertanyaan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan spesifik, membantu pemustaka untuk menemukan informasi secara mandiri dan mengajarkan pemustaka tentang cara menggunakan sumber-sumber informasi dan melakukan penelitian perpustakaan. Dalam melaksanakan tugasnya layanan referensi mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Fungsi informasi, yaitu memberikan jawaban atas kebutuhan pemustaka akan informasi
- 2) Fungsi bimbingan, memberikan bimbingan pemustaka kepada pemakai agar pemustaka dapat memanfaatkan perpustakaan dengan baik dan efisien
- 3) Fungsi intruksi, memberikan intruksi atau arahan kepada pemakai perpustakaan mengenai penggunaan perpustakaan secara umum atau penggunaan sumber bibliografi dan koleksi rujukan lainnya
- 4) Fungsi duprvisi, melakukan supervisi terhadap pengaturan personel, koleksi, ruangan, jam layanan, tata tertib, dan sebagainya
- 5) Fungsi bibliografi, membuat sarana temu kembali informasi, seperti indeks artikel majalah, bibliografi, abstrak, panduan literatur dan katalog

- 6) Fungsi evaluasi, melakukan evaluasi terhadap sumber rujukan dengan memperhatikan otoritas ruang lingkup, susunan bahan rujukan, format serta tujuan dan sasaran perpustakaan.⁵²

3. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Perpustakaan

a) Tujuan Pelayanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemakai secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan pustaka dan penyediaan sarana penelusurannya. Dari usaha ini diharapkan kepuasan pemakai atas layanan informasi yang diberikan dapat tercapai. Hal inilah yang dapat menentukan citra baik buruknya perpustakaan, yaitu kepuasan pemakai atas layanan perpustakaan karena apabila pemakai merasa puas maka pemakai akan terdorong untuk kembali menggunakan jasa perpustakaan tersebut.

Dari sisi kepentingan perpustakaan maka tujuan diselenggarakan layanan perpustakaan pada umumnya adalah agar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakai. Sangat tidak berarti apabila bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan ditata dengan rapi di perpustakaan ternyata tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakai. Pemanfaatan bahan pustaka secara maksimal dapat tercapai apabila perpustakaan dikelola secara baik dan benar, menyelenggarakan layanan bahan pustaka, kegiatan penyebaran informasi,

⁵²Ibid., hal. 76.

ditunjang dengan kegiatan promosi perpustakaan serta penciptaan lingkungan yang dapat menumbuhkan peningkatan minat baca.⁵³

Layanan perpustakaan perguruan tinggi bertujuan memberikan proses perkuliahan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta menjunjung program lembaga perguruan tinggi dimana perpustakaan bernaung.⁵⁴

b) Fungsi Pelayanan Perpustakaan

Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka minati.⁵⁵ Pelayanan perpustakaan juga berfungsi sebagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemustaka yang membutuhkannya guna mengoptimalkan pemanfaatan bahan atau sumber informasi yang ada. Layanan di perpustakaan itu dapat lebih memikat, bersahabat, cepat dan akurat dimana layanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pemustaka sebagai antisipasi perkembangan teknologi informasi dan layanan yang ramah, menempatkan pemustaka sebagai salah satu faktor penting yang selaras dengan kebijakan perpustakaan.

⁵³Lisda Rahayu, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Tangerang Selatan : Universitas Terbuka, 2013), hal. 1.4.

⁵⁴Perpustakaan Nasional RI. 2015. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2015*, (Jakarta, 2015), hal. 48.

⁵⁵Elva Rahamah, *Akses.*, hal. 2.

Ada beberapa fungsi layanan perpustakaan antara lain;

- 1) Rekreasi, (perpustakaan sebagai tempat yang menyediakan bahan pustaka dan layanan yang dapat menghibur pemustaka, seperti buku cerita, komik, novel, dan layanan audio visual).
- 2) Informasi dan Penelitian, (perpustakaan sebagai tempat yang menyediakan berbagai macam bahan pustaka yang dapat memenuhi kebutuhan informasi yang berkaitan dengan kebutuhan pemustaka, seperti layanan referensi, penelusuran literatur, current content, paket informasi, dan selective dissemination of information (SDI)).
- 3) Pendidikan, (Perpustakaan dapat menyediakan berbagai macam bahan pustaka yang sesuai dengan kurikulum dan yang mendukung mata pelajaran, serta bahan-bahan pustaka umum lainnya baik informasi teknis maupun praktis seperti buku cara bercocok tanam, beternak dan sebagainya).
- 4) Kebudayaan, (Perpustakaan dapat menyediakan bahan-bahan pustaka yang mengandung nilai-nilai budaya seperti buku selayang pandang daerah-daerah yang ada di Indonesia maupun luar negeri).
- 5) Deposit dan pelestarian, (untuk fungsi ini biasanya ditunjukkan kepada Perpustakaan Nasional, Umum, Khusus, maupun Perguruan Tinggi).⁵⁶

⁵⁶Lisda Rahayu, *Pelayanan.*, hal. 1.8

Menurut Darmono agar fungsi layanan perpustakaan dapat tercapai secara maksimal maka perlu diperhatikan beberapa hal berikut ini:

1. Adanya iklim yang kondusif untuk menciptakan minat baca, gairah membaca dan kebiasaan membaca. Iklim ini diciptakan oleh perpustakaan melalui berbagai kegiatan seperti promosi perpustakaan, kegiatan lomba minat baca, pameran buku, pameran koleksi yang bernilai khusus.
2. Tersedianya koleksi yang sesuai dengan kebutuhan dan selera pemakai perpustakaan.
3. Perpustakaan diselenggarakan dengan teratur dan diorganisir secara baik, artinya perpustakaan dikelola dengan baik dan tertumpu pada manajemen penyelenggaraan perpustakaan serta adanya tertib administrasi.
4. Pemakaian mengetahui cara-cara pemanfaatan perpustakaan dengan baik. Untuk menunjang ini perpustakaan perlu membuat rambu-rambu yang dapat menuntun pemakai atau perpustakaan membekali sejumlah pengetahuan kepada pemakai tentang cara-cara mencari/menemukan informasi di perpustakaan.
5. Adanya pustakawan atau tenaga perpustakaan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang kepustakawan yang memadai.⁵⁷

⁵⁷Darmono, *manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah.*, hal. 136.

Perpustakaan tidak terlepas dari yang namanya komunikasi internal. komunikasi internal disebut sebagai pertukaran informasi antar anggota dalam sebuah organisasi baik secara formal maupun informal. Untuk mewujudkan komunikasi internal yang baik harus adanya kerjasama dari anggota organisasi dalam membangun kelancaran komunikasi antar anggota organisasi, baik antara atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan bawahan.

Komunikasi internal dianggap penting dalam sebuah perpustakaan karena dengan adanya komunikasi yang baik dan lancar maka semua kegiatan dalam perpustakaan tersebut akan berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perpustakaan tersebut. Komunikasi internal yang terjadi di perpustakaan tersebut akan memberikan efek pada kegiatan yang akan di lakukan di perpustakaan tersebut, salah satunya kegiatan pelayanan di perpustakaan. Komunikasi internal dianggap penting dalam menentukan kegiatan pelayanan di perpustakaan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data langsung dari lapangan sesuai dengan topik pembahasan dan menitikberatkan pada kegiatan lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengumpulkan informasi dari lapangan.⁵⁸ Dalam penelitian ini penulis langsung mendatangi lokasi penelitian untuk memperoleh berbagai data dari lapangan.

Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu suatu metode yang bertujuan untuk mempelajari keadaan, situasi, kondisi, peristiwa, kegiatan, dan lain-lain dan menyajikan hasilnya dalam bentuk laporan penelitian.⁵⁹ Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁶⁰

Penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan Dampak Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Pelayanan Perpustakaan (Studi Pada UPT. Uin Ar-Raniry Banda Aceh).

⁵⁸Ali Hasan Zein, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta : Deepublish Publisher, 2020), hal. 4.

⁵⁹Suharmisi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. hal. 3.

⁶⁰Wayan suwendra, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Nilacakra, 2018), hal. 4.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT. Perpustakaan Uin Ar-Raniry Banda Aceh, yang beralamat di kopelma Darussalam, Jl. Syeikh Abdul Rauf Darussalam, Banda Aceh Provinsi Aceh, Indonesia, 23111. Telp.: 0851-7557325, E-mail : library@ar-raniry.ac.id. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena berdasarkan hasil observasi awal pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry peneliti mendapatkan keluhan dari pemustaka mengenai komunikasi internal dan pelayanan yang ada di perpustakaan tersebut. Oleh sebab itu, peneliti ingin melihat bagaimana komunikasi internal yang terjalin dalam UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini dilakukan sejak bulan Desember 2021 hingga Juli 2022.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah membatasi penelitian untuk memilih mana data yang relevan dan yang tidak relevan, sehingga tidak termasuk dalam kumpulan data yang akan di kumpulkan, sekalipun data tersebut menarik. Rumusan fokus masalah dalam penelitian kualitatif bersifat pendahuluan, yaitu dilakukan perbaikan terhadap rumusan fokus atau masalah pada saat penelitian sudah berada di lapangan.⁶¹ Oleh karena itu, fokus penelitian berkaitan dengan masalah penelitian itu sendiri.

Fokus dalam penelitian ini adalah proses dan dampak yang di sebabkan dari komunikasi internal yang terjadi antara Kepala Pepustakaan dengan

⁶¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014). 41.

pustakawan, dan antara sesama pustakawan dalam UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi).⁶² Subjek penelitian ini adalah Pimpinan Perpustakaan, dan 3 orang Pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, jumlah total 4 orang yang menjadi subjek penelitian ini. Alasan penulis memilih informan di atas adalah untuk mendapatkan informasi yang terkait dengan komunikasi yang terjadi antara kepala Perpustakaan dengan pustakawan, dan pustakawan dengan pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah properti keadaan (karakteristik) suatu situasi, orang, dan benda yang menjadi objek perhatian dan objek penelitian. Sifat situasi yang dimaksud dapat berupa jenis, kuantitas, dan kualitas (benda, orang, dan lembaga), tindakan, aktivitas, opini, evaluasi, sikap persetujuan atau empati, keadaan internal, dan sebagainya.⁶³

Objek dalam penelitian ini adalah komunikasi yang terjadi antara kepala perpustakaan dengan pustakawan, dan pustakawan dengan pustakawan.

⁶²Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 1998), hal. 35.

⁶³ Sugiyono, *metode penelitian pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 32

E. Kredibilitas data

Pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu : perluas hasil, meningkatkan ketekunan, analisis kasus negatif, dan *membercheck*.⁶⁴

Pengujian keabsahan data yang dilakukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik perpanjangan pengamatan dan *membercheck* sehingga penulis dapat memperoleh data yang lebih akurat. *Membercheck* merupakan proses verifikasi data yang peneliti terima dari penyedia data data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui sejauh mana informasi yang diterima sesuai dengan informasi yang diberikan oleh penyedia informasi, artinya keakuratan informasi agar lebih kredibel atau terpercaya dan sebaliknya.⁶⁵ Pelaksanaan *membercheck* dapat dilakukan setelah periode pengumpulan data berakhir atau setelah memperoleh kesimpulan.

Dalam penelitian ini proses *membercheck* yang peneliti lakukan dengan cara memastikan kembali data yang telah peneliti dapatkan dari sumber informasi atau informan sudah sesuai dan benar atau tidak dengan informasi yang diberikan. Jika informasi yang diterima benar maka hasil penelitian dianggap valid dan informasi tersebut dapat di percaya. Penulis menggunakan kedua cara tersebut karena ingin memastikan bahwa informasi yang diterima sesuai dengan apa yang dimaksud oleh informan.

⁶⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011), 270.

⁶⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, cet. 27, (Bandung : Alfabeta, 2018), 368.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian dilakukan untuk mendapatkan data dari suatu hal yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi dan wawancara.

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung tanpa perantara suatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.⁶⁶ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi nonpartisipatif yaitu peneliti tidak dilibatkan melainkan hanya sebagai pengamat.⁶⁷ Mengamati secara langsung bagaimana komunikasi internal organisasi yang dilakukan oleh kepala perpustakaan dengan pustakawan, pustakawan dengan pustakawan dan pustakawan dengan staf yang ada di perpustakaan dan apa dampaknya terhadap pelayanan yang diberikan di UPT. Perpustakaan Ar-Raniry Banda Aceh.

Peneliti menggunakan metode tersebut karena dengan menggunakan metode observasi nonpartisipatif dapat menjadi metode bantu untuk mendapatkan kejelasan dan memberikan keyakinan tentang data dan data yang diperoleh dari observasi nonpartisipatif dapat menunjang data yang diperoleh dari metode lain. Dan data yang didapatkan sesuai dengan fokus

⁶⁶Abdurahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hal. 104.

⁶⁷ Sugiyono, *metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R7D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.204.

penelitian yang telah ditentukan sebelumnya yaitu tentang Komunikasi Internal Organisasi terhadap pelayanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Observasi dilakukan berdasarkan lembar observasi yang telah penulis siapkan.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau audiens penelitian. Wawancara juga merupakan suatu cara untuk mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan kepada sumber data, dan sumber data juga memberikan jawaban secara lisan pula.⁶⁸

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan yang ada dalam UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, berdasarkan lembar wawancara yang telah di persiapkan. Adapun informan yang di wawancarai yaitu Kepala Perpustakaan, dan Pustakawan, yang berjumlah 3 orang, dan informasi yang diinginkan melalui wawancara dengan Kepala Perpustakaan, dan Pustakawan adalah informasi tentang bagaimana komunikasi internal organisasi yang terjadi dalam perpustakaan UIN Ar-Raniry dan bagaimana pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka setelah terbangun komunikasi internal.

⁶⁸Eri Barlian, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Padang: Sukabina Press, 2016), hal. 47.

G. Teknik Analisis Data

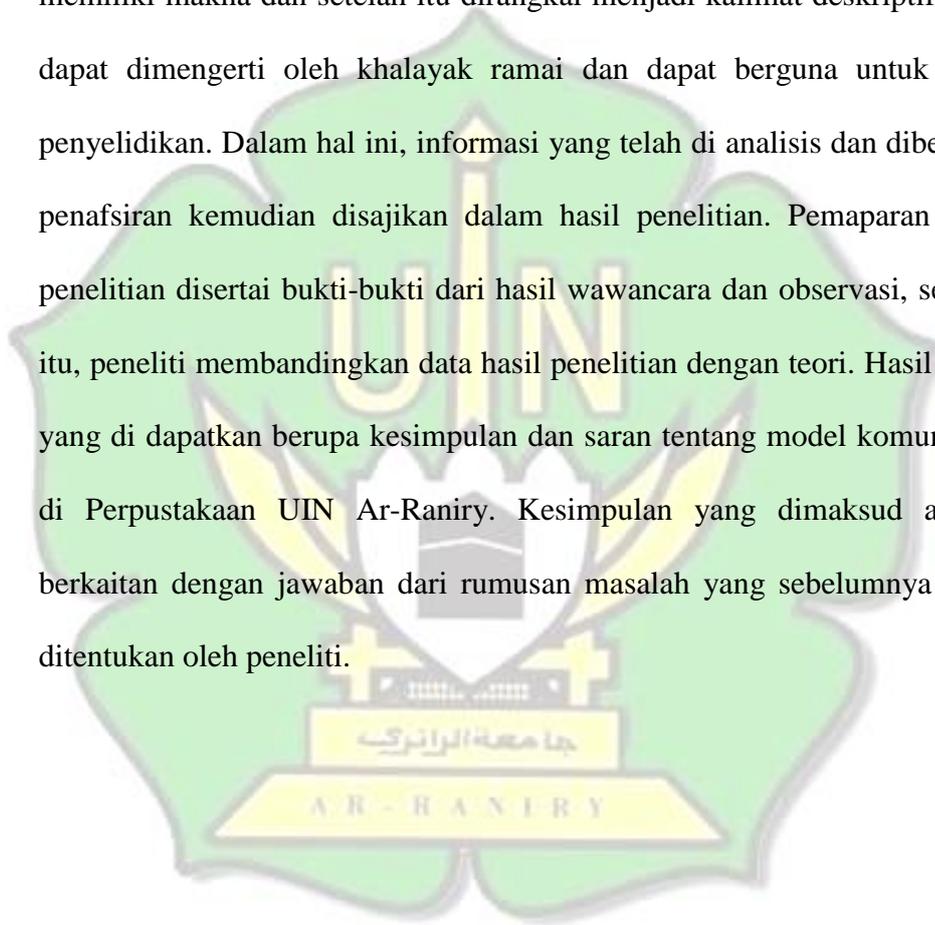
Analisis data adalah suatu proses dimana informasi dari hasil wawancara dan observasi dicari secara sistematis dan disusun sedemikian rupa sehingga mudah dimengerti dan hasilnya dapat dibagikan pada khalayak ramai. Informasi yang terkumpul disusun secara sistematis mulai dari observasi, wawancara, pengorganisasian data dalam kategori, pendeskripsian dalam satuan, sintesa, koma dalam rumus, memilih mana yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan menggambar kesimpulan.⁶⁹ Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan empat tahapan analisis, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau variasi:

- a. Pengumpulan data yang digali melalui wawancara, dan observasi
- b. Reduksi Data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan serta merangkum semua data yang telah terkumpul, dan mengumpulkan data-data yang bersifat pokok, menfokuskan pada hal-hal yang penting, sehingga data tersebut memberi gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.
- c. Visualisasi data adalah penyajian data. Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian informasi adalah informasi yang dikumpulkan yang memberikan kesempatan untuk menarik

⁶⁹Sugiono, *Metode Penelitian.*, hal. 292.

kesimpulan dan mengambil tindakan. Presentasi yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dalam bentuk teks naratif.

- d. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari penelitian kualitatif. menarik kesimpulan tentang apa yang ditemukan dalam hasil penelitian. Kesimpulan ditarik agar informasi yang dianalisis dan diinterpretasikan memiliki makna dan setelah itu dirangkai menjadi kalimat deskriptif yang dapat dimengerti oleh khalayak ramai dan dapat berguna untuk hasil penyelidikan. Dalam hal ini, informasi yang telah di analisis dan diberikan penafsiran kemudian disajikan dalam hasil penelitian. Pemaparan hasil penelitian disertai bukti-bukti dari hasil wawancara dan observasi, setelah itu, peneliti membandingkan data hasil penelitian dengan teori. Hasil akhir yang di dapatkan berupa kesimpulan dan saran tentang model komunikasi di Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Kesimpulan yang dimaksud adalah berkaitan dengan jawaban dari rumusan masalah yang sebelumnya telah ditentukan oleh peneliti.



BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat UPT.Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry resmi berdiri bersamaan dengan berdirinya IAIN Ar-Raniry, yaitu pada tanggal 5 Oktober 1963. Sebelum resmi berdiri, pada tanggal 2 September 1960 di Banda Aceh, terlebih dahulu berdiri Fakultas Syari'ah yang merupakan Fakultas cabang dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan SK. Menteri agama RI.No.40 Tahun 1960. Perpustakaan pada waktu itu adalah perpustakaan Fakultas Syari'ah yang di kepalai oleh Abdullah Arif. Lokasi perpustakaannya berada di salah satu ruang di lantai II kompleks Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala milik pemerintah daerah. Perpustakaan Fakultas Syari'ah merupakan cikal bakal menjadi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Pada tanggal 5 Oktober 1963, Fakultas Syari'ah di Banda Aceh berubah status menjadi IAIN yang berdiri sendiri dengan nama IAIN Jami'ah Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh sebagai IAIN yang ketiga di Indonesia setelah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan IAIN Syarif Hidayatullah di Jakarta dengan SK Menteri Agama RI. No. 89 Tahun 1963. IAIN Ar-Raniry waktu itu terdiri dari tiga Fakultas yaitu : Syari'ah, Tarbiyah, Ushuluddin. Ketika itu perpustakaan Fakultas Syari'ah berubah status menjadi perpustakaan IAIN Ar-Raniry dengan jumlah koleksi yang masih terbatas dan kepala perpustakaan pada saat itu adalah Drs. Said Mahmud AR.

Pada tahun 1994, pusat perpustakaan IAIN Ar-Raniry menempati gedung baru yang sangat strategis karena lokasinya berdekatan dengan tempat perkuliahan dan Rektorat IAIN Ar-Raniry. Luas bangunan gedung yang baru dibangun 2000 meter dari luas seluruhnya yang direncanakan 4000 meter. Luas area tersebut hampir memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh teori ilmu perpustakaan, bahwa luas gedung perpustakaan perguruan tinggi dengan jumlah mahasiswa 5000 orang lebih dari 1 meter untuk setiap mahasiswa, dan apabila mahasiswa belum mencapai 5000 orang, maka gedung perpustakaan 0,75 meter permahasiswa.

Sebelum berdirinya UPT. Perpustakaan, dulunya setiap fakultas memiliki perpustakaan masing-masing termasuk Perpustakaan Pascasarjana, dan Perpustakaan Induk, karena pada saat itu berlaku sistem desentralisasi perpustakaan. Sejak tahun 1994, sistem desentralisasi perpustakaan berubah menjadi sistem sentralisasi perpustakaan, dimana semua perpustakaan fakultas, kecuali perpustakaan pascasarjana, dilebur menjadi satu perpustakaan saja, dengan sebutan Perpustakaan Induk. sejak diberlakukannya sistem sentralisasi, UIN Ar-Raniry hanya memiliki satu perpustakaan yaitu Perpustakaan Induk. Dengan demikian semua koleksi perpustakaan yang disetiap fakultas diserahkan/ dikumpulkan di satu perpustakaan yaitu Perpustakaan Induk UIN Ar-Raniry.

Saat ini, meskipun secara ketentuan dalam STATUTA bahwa tidak ada lagi perpustakaan fakultas, namun secara mandiri setiap fakultas atau bahkan prodi memiliki perpustakaan/ ruang baca masing-masing untuk memenuhi dan

melengkapi kebutuhan bahan bacaan disetiap fakultas untuk mahasiswa dan dosen. Jika dilihat dari segi pemenuhan kebutuhan dasar terhadap informasi, keberadaan perpustakaan/ ruang baca tersebut sangat bermanfaat dan membantu mahasiswa dan dosen, karena keterbatasan yang dimiliki oleh UPT. Perpustakaan, sehingga keberadaan perpustakaan/ ruang baca disetiap fakultas bisa saling melengkapi.

2. Visi Misi dan Tujuan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

a) Visi

Menjadi pusat komunikasi ilmiah yang unggul, relevan, inovatif, berdaya saing, dan Berstandar International pada tahun 2022 visi tersebut dapat dipahami sebagai berikut :

1. Pusat komunikasi ilmiah yang dimaksud dalam visi adalah menjadi lembaga dimana proses telusuran, pengembangan dan diseminasi literasi informasi baik cetak dan non cetak terpusat di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry sehingga semua komunitas UIN Ar-Raniry akan terbantu dengan kehadiran UPT Perpustakaan.
2. Unggul dimaknai memiliki keunikan tersendiri yang tidak dimiliki oleh lembaga yang sama pada level yang sama. Dengan keunggulan ini, maka UPT Perpustakaan memiliki distinguish dengan perpustakaan yang lain dan ini juga dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi pemustaka. Salah satu yang dapat membedakannya adalah semua karya Nurdin Ar-Raniry, Syech Abdurrauf Singkili terdapat di UPT Perpustakaan baik bentuk digital maupun dalam bentuk microfiche.

3. Relevan adalah adanya kesesuaian koleksi UPT Perpustakaan dengan pengembangan Tridharma Perguruan Tinggi UIN Ar-Raniry. UPT Perpustakaan fungsi utama adalah mendukung proses pembelajaran di UIN karena itu core koleksi mesti relevan dengan konsentrasi UIN Ar-Raniry.
4. Inovatif adalah selalu bergerak dan terus bergerak dalam proses mengimbangi kecepatan perkembangan teknologi informasi dan UPT Perpustakaan selalu berupaya mengembangkan layanan-layanan yang membuat pemustaka terkesan dan puas.
5. Berdaya saing adalah suatu kondisi kehadiran UPT Perpustakaan selalu berpacu dengan perkembangan ilmu dan teknologi. Karena itu fasilitas dan manajemen pengelolaannya berorientasi pada kemajuan teknologi informasi. UPT Perpustakaan harus mampu deliver quality service due to international standards in this field.

b) Misi

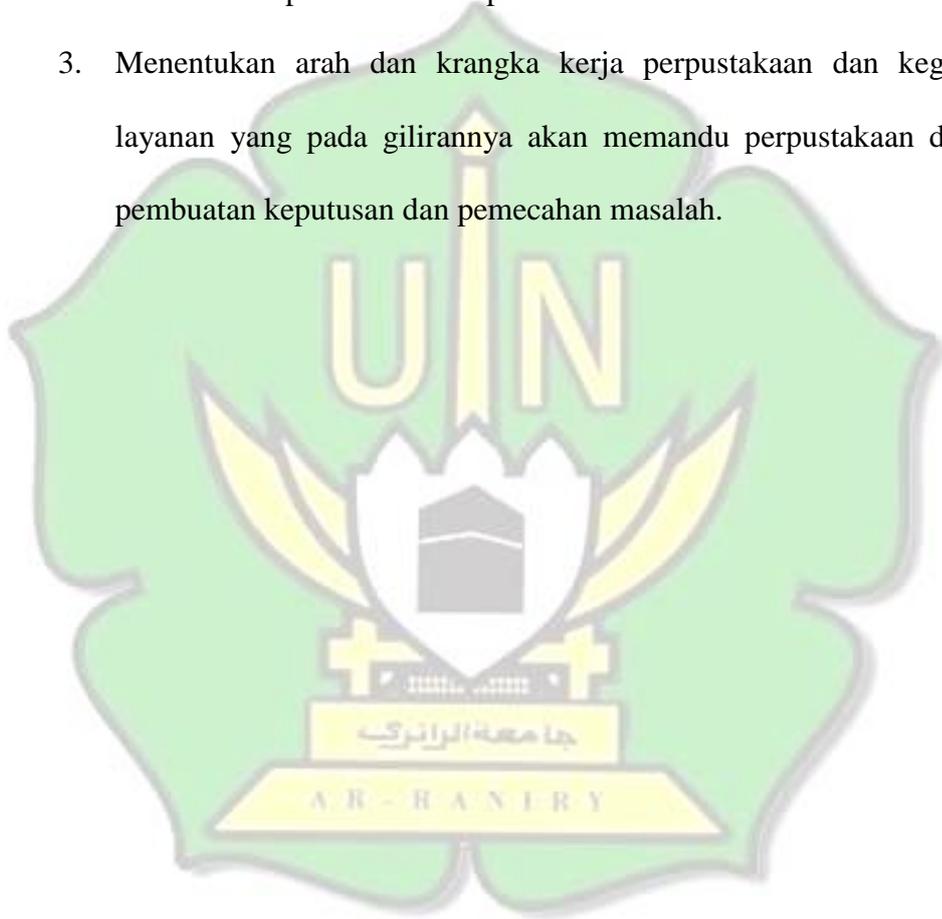
Misi merupakan jabaran dari visi UPT Perpustakaan yang akan dilaksanakan untuk merangsang pencapaian visi utama UPT Perpustakaan. Dengan pemahaman seperti ini, maka dalam upaya mewujudkan visi tersebut, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry merumuskan beberapa misi seperti berikut :

1. Membangun dan mendorong budaya akademik dalam upaya pencapaian Visi dan Misi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Merencanakan, menyediakan, mengembangkan layanan yang berkualitas dan SDM yang qualified.
3. Berupaya, mengembangkan, dan mendukung proses Pendidikan dan Pembelajaran, Penelitian dan Keilmuan, dan Pengabdian Masyarakat dengan mengidentifikasi, seleksi, mengumpulkan, mengadakan koleksi perpustakaan berbasis need, kerelevansian, kemutakhiran, dan kelestarian koleksi.
4. Menyiapkan dan melaksanakan pelayanan dan penelusuran informasi secara efektif dan efisien dengan metode dan pemanfaatan teknologi informasi (OPAC dan internet).
5. Membangun resource sharing dan jaringan perpustakaan baik lokal, regional, nasional, dan international.
6. Merencanakan, mempromosikan, mengimplementasikan, mengevaluasi framework perpustakaan untuk memenuhi tuntutan dan perkembangan tridharma perguruan tinggi UIN Ar-Raniry.
7. Memangun kerjasama dengan berbagai institusi dalam negeri dan luar negeri untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan civitas akademika UIN Ar-Raniry.
8. Menjadi mitra profesional bagi para civitas akademik dalam mengakses dan mengeluarkan hasil-hasil karya ilmiahnya ke masyarakat luas.

c) Tujuan

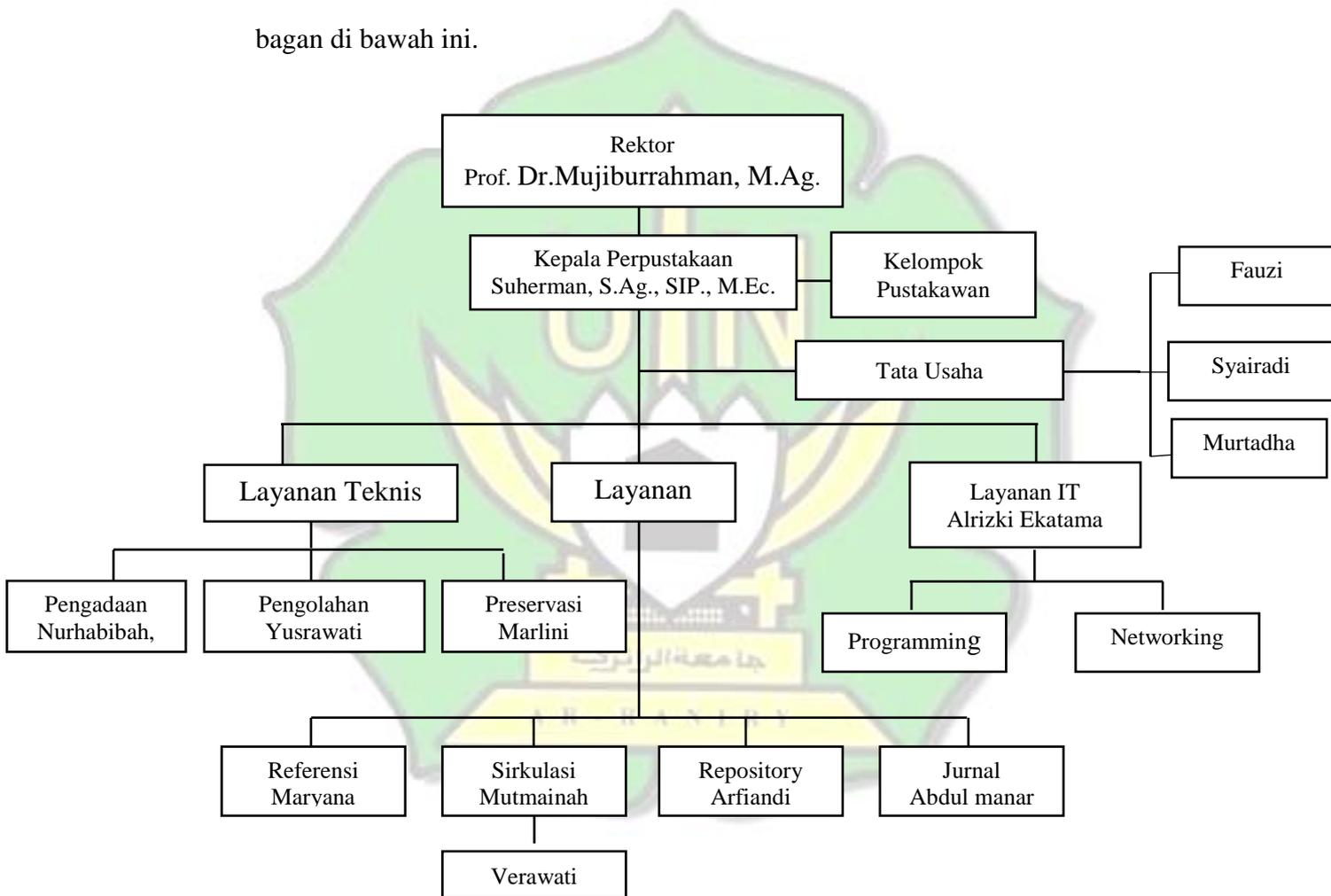
1. Menjadi acuan dalam merumuskan rencana kegiatan perpustakaan yang diperlukan untuk mendukung pembelajaran UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Menjadi acuan dalam pengembangan organisasi sumber daya baik manusia maupun sarana dan prasarana.
3. Menentukan arah dan kerangka kerja perpustakaan dan kegiatan layanan yang pada gilirannya akan memandu perpustakaan dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah.



3. Struktur Organisasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Setiap perpustakaan mempunyai struktur organisasi yang jelas, sehingga tidak terjadi tumpang tindih dalam melaksanakan tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan perpustakaan.

Adapun struktur organisasi UPT. Perpustakaan dapat dilihat pada bagan di bawah ini.



B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam rangka menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan pada Bab satu mengenai Dampak Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Pelayanan Perpustakaan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

1. Model Komunikasi Internal Organisasi dalam Pelayanan Perpustakaan pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan komunikasi internal organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry terdapat pengiriman dan penerimaan pesan yang dilakukan oleh kepala perpustakaan dan pustakawan, komunikasi di sini bukan hanya kepala perpustakaan saja yang dapat menyampaikan pesan kepada pustakawan tapi pustakawan juga bisa menyampaikan pesan baik kepada kepala perpustakaan maupun kepada sesama pustakawan. Komunikasi internal yang dilakukan di dalam perpustakaan ini melalui beberapa cara yaitu :

a. Komunikasi formal

Komunikasi formal merupakan komunikasi yang berdasarkan struktur organisasi dan disetujui oleh organisasi itu sendiri yakni komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, dan komunikasi horizontal. Komunikasi formal ini sifatnya berorientasi pada organisasi, isinya berupa cara-cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi.⁷⁰

⁷⁰Ibi.,hal. 36

Komunikasi secara formal dilakukan saat jam kerja, saat diadakannya rapat antar bagian dengan pimpinan di setiap awal bulan yang menggunakan komunikasi dua arah. Bukan hanya pimpinan saja yang punya kekuasaan untuk menyampaikan pesan dalam acara rapat yang diadakan setiap bulan tersebut tetapi pustakawan juga punya kekuasaan dalam menyampaikan pesan. Pesan ini berupa penyampaian masalah, pemecahan masalah atau informasi yang harus disampaikan kepada seluruh pustakawan. Pustakawan juga dapat menyampaikan saran dan masukan demi perbaikan dan kemajuan perpustakaan.

"Komunikasi yang kami lakukan adalah komunikasi formal, baik dengan atasan maupun dengan sesama pustakawan selama itu masih jam kerja. Di setiap awal bulan kami akan mengadakan rapat antar bagian untuk mendiskusikan apa yang terjadi, dan pustakawan akan melaporkan apa yang terjadi baik itu mengenai perkembangan maupun tentang masalah yang dihadapi untuk didiskusikan bagaimana solusi untuk kedepannya. Komunikasi yang kami lakukan adalah komunikasi langsung tatap muka"⁷¹

Komunikasi yang terjadi di dalam perpustakaan bukan hanya saat acara rapat saja tetapi terjadi selama jam kerja, jika ada pustakawan yang lalai dalam melakukan tugasnya maka kepala perpustakaan akan menegur dan mengarahkan bagaimana seharusnya seorang pustakawan itu bekerja.

"Kami akan mengadakan rapat dengan pustakawan antar bagian di setiap awal bulan untuk mendiskusikan apa yang terjadi, dan pustakawan akan melaporkan mengenai pekerjaannya dari setiap masing-masing bidang, jika ada kendala maka kami akan mendiskusikannya dan mencari solusinya. Selain itu sebagai kepala perpustakaan saya juga memberikan arahan serta memberikan dan mengingatkan kepada para pustakawan mengenai pekerjaan mereka bagaimana seharusnya seorang pustakawan itu bekerja, dan

⁷¹Hasil wawancara dengan pustakawan bagian referensi, pada tanggal 23 Juni 2022, Banda Aceh.

memberikan motivasi dan dorongan agar mereka semakin giat dalam melakukan pekerjaannya."⁷²

"Komunikasi yang kami gunakan itu bersifat formal, baik antara kepala perpustakaan dengan pustakawan ataupun pustakawan dengan pustakawan. Kepala perpustakaan akan menegur dan mengarahkan bagaimana seharusnya seorang pustakawan itu bekerja"⁷³

b. Komunikasi Informal

Komunikasi informal merupakan komunikasi yang tidak tergantung pada struktur organisasi, tetapi lebih pada anggotanya secara individual, seperti komunikasi antar sejawat. Komunikasi informal pada pelaksanaannya tidak terikat oleh waktu, ruang dan tempat, kadang-kadang komunikasi informal lebih berhasil, dan perannya tidak kalah penting, karena dapat disampaikan setiap saat asalkan bermanfaat untuk kemajuan organisasi.⁷⁴

Komunikasi informal yang dilakukan oleh pustakawan biasanya terjadi pada saat istirahat. Pesan yang di sampaikan biasanya mengenai masalah pribadi atau hanya sekedar bergurau untuk menjalin keakraban di antar pustakawan. Pustakawan juga sering menggunakan waktu istirahat untuk membahas masalah-masalah yang sedang terjadi untuk nanti di diskusikan saat diadakannya rapat secara formal.

"Biasanya kami melakukan komunikasi informal itu saat jam istirahat, atau saat lagi di luar perpustakaan di luar jam kerja, dan ketika sudah

⁷²Hasil wawancara dengan kepala perpustakaan, pada tanggal 21 Juni 2022, Banda Aceh.

⁷³Hasil wawancara dengan pustakawan bagian sirkulasi, pada tanggal 6 Juli 2022, Banda Aceh.

⁷⁴Sitti Roskina Mas, *Komunikasi dalam Organisasi (Teori dan Aplikasi)*,(Gorontalo: UNG Press Gorontalo, 2020),hal. 22.

waktunya untuk pulang. Komunikasi yang kami lakukan itu bertujuan untuk memepererat hubungan antara rekan kerja"⁷⁵

Komunikasi internal di perlukan dalam setiap kegiatan dan dilaksanakan oleh semua bagian dan lapisan yang ada di dalam ruang lingkup organisasi, yaitu antara kepala perpustakaan dengan pustakawan dan pustakawan dengan pustakawan.

Komunikasi internal yang di lakukan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry berjalan dengan baik dan lancar serta berhubungan baik antar kepala perpustakaan dan pustakawan, maupun antara pustakawan dengan pustakawan.

"komunikasi internal yang terjadi di UPT. Perpustakaan berjalan dengan baik dan lancar, serta hubungan kepala perpustakaan dengan pustakawan dan pustakawan dengan pustakawan tetap menjaga hubungan baik sebagai rekan kerja"⁷⁶

Uraian di atas meyakinkan bahwa komunikasi internal yang terjadi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh secara keseluruhan optimal. Hal ini dikarenakan sudah terbangunnya komunikasi yang baik dan efektif. Namun demikian seluruh pegawai berusaha untuk berkomunikasi dengan lebih baik lagi guna untuk mencapai tujuan organisasi yang diharapkan.

Berdasarkan data yang penulis peroleh dapat diketahui bahwa cara komunikasi internal organisasi dalam pelayanan perpustakaan pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dilakukan dalam bentuk

⁷⁵Hasil wawancara dengan pustakawan bagian sirkulasi, pada tanggal 6 Juli 2022, Banda Aceh.

⁷⁶Hasil wawancara dengan pustakawan bagian sirkulasi, pada tanggal 6 Juli 2022, Banda Aceh.

komunikasi formal dan informal. Komunikasi formal dilakukan dalam keadaan resmi dan terstruktur yang secara tegas diatur oleh struktur organisasi guna untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dan mengevaluasi program kerja yang telah dilakukan. Sedangkan komunikasi informal itu dilakukan saat waktu istirahat guna untuk menjaga dan mempererat hubungan antar rekan kerja, komunikasi informal juga terjadi saat komunikasi yang dilakukan secara formal itu buntu, dan membutuhkan pemecahan masalah secara spontan serta tanpa di persiapkan terlebih dahulu. Komunikasi informal ini berjalan tanpa memedulikan struktur suatu organisasi, dan dapat dapat dijalankan kapan saja dan bagaimana saja tanpa memperhatikan posisi seseorang dalam organisasi tersebut.⁷⁷

Adapun model komunikasi yang digunakan dalam komunikasi internal pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry yaitu menggunakan model komunikasi Willbur Schramm yaitu komunikasi dua arah, dimana bukan hanya kepala perpustakaan saja yang memiliki wewenang untuk berbicara atau menyampaikan pesan, tetapi pustakawan juga dapat menyampaikan pesan dan masukan kepada atasan maupun antara sesama pustakawan, sehingga terjadi feedback dalam komunikasi tersebut.

⁷⁷Riinawati, *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*, (Banjarmasin : Pustaka Baru Press, 2019), hal. 65-66.

2. Dampak Komunikasi Internal Organisasi dalam Pelayanan pada UPT.

Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan tentang dampak dari komunikasi internal yang terjadi dalam UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry yaitu,

"Sangat berdampak, terutama saat pimpinan memberikan support atau motivasi kepada para pustakawan, maka pustakawan akan semakin semangat dalam menjalankan tugas serta perannya sebagai seorang pustakawan"⁷⁸

"Komunikasi internal yang dilakukan sangat berdampak, dalam artian komunikasi yang terjadi semua baik dan lancar, tidak ada yang saling mengejek atau menghina, semua menggunakan bahasa yang baik dan sopan sehingga kami disini lebih semangat lagi dalam bekerja"⁷⁹

Komunikasi memiliki dampak yang luar biasa dan nyata terhadap kehidupan manusia, komunikasi juga memiliki peran yang sangat besar bagi perubahan sikap dan perilaku orang yang melakukan komunikasi tersebut. Dampak komunikasi bukan hanya terhadap perubahan individu saja tetapi juga terhadap khalayak ramai. Dampak ini berkaitan dengan perasaan, penilaian, ransangan emosional, dan juga berkaitan dengan penyampaian informasi, keterampilan dalam berkomunikasi.

"jelas sangat berdampak. Komunikasi sangat berpengaruh bagi kami di sini, kami saling berkomunikasi untuk bertukar pendapat dan ide, baik komunikasi antar sesama pustakawan maupun dengan kepala perpustakaan. Jadi kalau ada masalah komunikasi internal ini bisa menjadi solusi karena saling berbagi. Jadi komunikasi internal itu sangat berpengaruh"⁸⁰

Uraian di atas menyatakan bahwa Komunikasi internal di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry banda Aceh sangat berpengaruh dalam pelayanan perpustakaan.

Komunikasi internal yang dilakukan dalam perpustakaan memberikan dampak

⁷⁸Hasil wawancara dengan pustakawan bagian sirkulasi, pada tanggal 6 Juli 2022, Banda Aceh.

⁷⁹Hasil wawancara dengan pustakawan bagian sirkulasi, pada tanggal 6 Juli 2022, Banda Aceh.

⁸⁰Hasil wawancara dengan pustakawan bagian referensi, pada tanggal 23 Juni 2022, Banda Aceh.

dalam kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, dengan adanya komunikasi yang baik dan lancar maka pelayanan yang diberikan oleh pustakawan juga baik dan memuaskan, pustakawan juga menjadi lebih cepat tanggap, cepat merespon, sigap, dan lebih semangat serta memberikan dampak yang baik terhadap perpustakaan itu untuk kedepannya.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

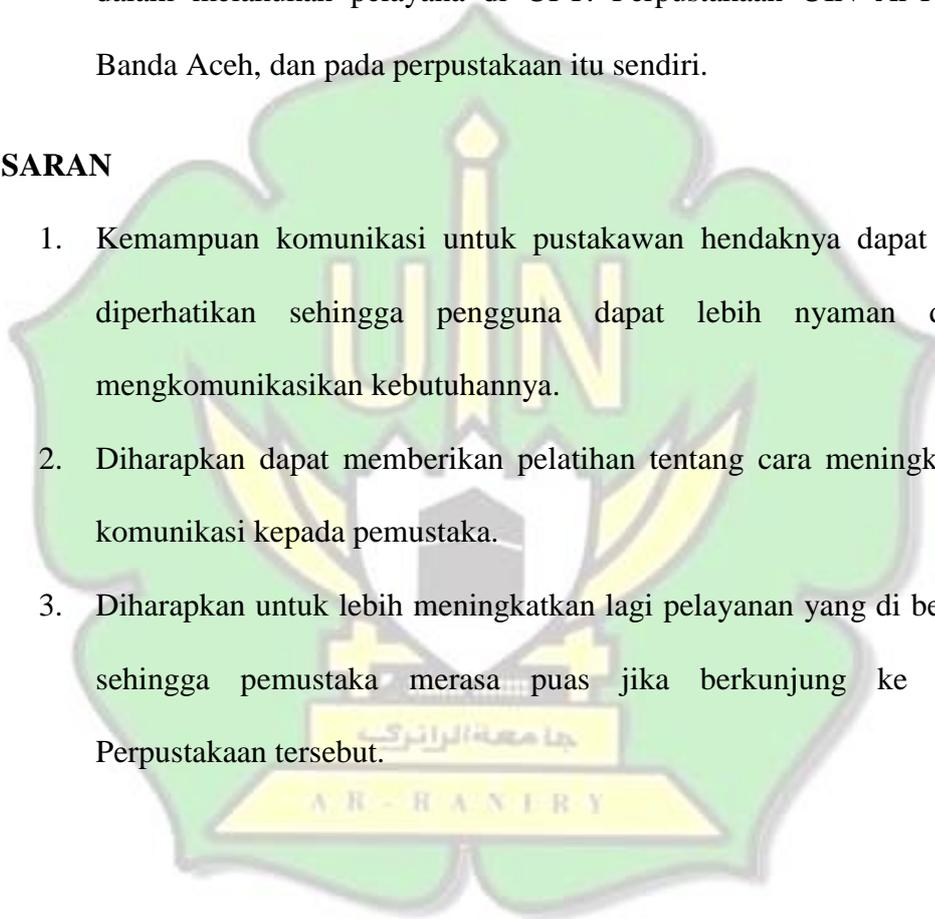
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti lakukan tentang dampak komunikasi internal organisasi terhadap pelayanan perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Model komunikasi internal di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry berdasarkan data yang peneliti dapatkan, diketahui bahwa model komunikasi internal yang dilakukan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh menggunakan model komunikasi Willbur Schramm yaitu komunikasi dua arah atau adanya feedback antara komunikator dan komunikan. Komunikasi internal yang dilakukan dalam perpustakaan itu menggunakan dua cara yaitu komunikasi formal dan informal. Komunikasi formal dilakukan saat dalam keadaan resmi dan terstruktur berdasarkan struktur organisasi untuk mendiskusikan kegiatan yang dilakukan dan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi. Sedangkan komunikasi informal dilakukan saat waktu istirahat untuk menjaga dan mempererat hubungan antar rekan kerja dan tanpa memedulikan struktur organisasi atau saat memerlukan tindakan pemecahan masalah secara spontan tanpa dipersiapkan terlebih dahulu.

2. Komunikasi internal yang baik dan lancar dapat menciptakan hubungan antar rekan kerja yang harmonis, penuh keterbukaan, dan suasana yang nyaman sehingga berdampak pada kegiatan pelayanan yang akan di berikan oleh pustakawan, selain itu pustakawan juga menjadi lebih cepat dalam merespon, menanggapi dan bertindak dalam melakukan pelayanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan pada perpustakaan itu sendiri.

B. SARAN

1. Kemampuan komunikasi untuk pustakawan hendaknya dapat lebih diperhatikan sehingga pengguna dapat lebih nyaman dalam mengkomunikasikan kebutuhannya.
2. Diharapkan dapat memberikan pelatihan tentang cara meningkatkan komunikasi kepada pemustaka.
3. Diharapkan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan yang di berikan sehingga pemustaka merasa puas jika berkunjung ke UPT. Perpustakaan tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

Abdurahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* Jakarta: Rineka Cipta, 2005.

Ali Hasan Zein, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta : Deepublish Publisher, 2020.

Alo Liliwari, *Komunikasi: Serta Ada Serba Makna*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hal. 37-39.

Ansar Suherman, *Teori-Teori Komunikasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2010.

Aselina Endang Trihastuti, *Komunikasi Internal Organisasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2019.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.

Didik Hariyanto, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2021.

Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.

Eri Barlian, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Padang: Sukabina Press, 2016.

Erma Awalien Rochmah, *Pengelolaan Layanan Perpustakaan*, Jurnal Ta'allum. Vol. 4, No. 2, November, 2016.

Fepi Febianti dan Rizki Ilham Maulana, *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang*. Jurnal: "Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi". Vol 12, No.2. Juli-Desember 2020.

Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*,(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

Nababan, *Perpustakaan Sebagai Service Prodiver Dalam Konteks Pelayanan Prima*. Jurnal: "Media Pustakawan". Vol 17, No.3 & 4. September & November 2010.

Lisda Rahayu, *Pelayanan Bahan Pustaka*, Tangerang Selatan : Universitas Terbuka, 2013.

M.Husseyan Umar, *Teori Komunikasi Massa*, Jakarta: Grasindo, 2000.

Mardani Eka N, *Peranan Komunikasi Internal di Lingkungan Kerja*, Jurnal INDEPT. Vol. 3, No. 1, Februari, 2013.

Muhammad Tahir, *Perpustakaan: Antara Layanan, Kinerja, dan Harapan Pengguna*, Palembang : Bening Media Publishing, 2020.

Nurul Hayati, *Komunikasi dalam Organisasi Perpustakaan*, Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah. Vol. 2, No. 1, 2014.

Pawit Muhammad Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, Jakarta: Bumi Aksara, .

Pawit Muhammad Yusuf, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Kencana, 2013.

Perpustakaan Nasional RI. 2015. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2015*, (Jakarta, 2015

Rhoni Rodin, "*Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*". (Jurnal Skripsi) ,Bengkulu:Program Ilmu Perpustakaan.

Riinawati, *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisas*, Banjarmasin : Pustaka Baru Press, 2019.

Rinawati, *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dan Organisasi*, Yogyakarta : Pustaka Baru Press, 2019.

Rita Fitri Tinambunan, *Pemanfaatan Layanan Internet pada Perpustakaan*. Jurnal: "al-Kuttab", 3, No. 2, Agustus 2016.

S.Djuarsa Sendjaja, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta : Universitas Terbuka, 2014.

Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka pelajar, 1998.

Siti Fitri Febryan, *Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Bandung*, Skripsi. UNPAS, 2019.

Sitti Roskina Mas, *Komunikasi dalam Organisasi (Teori dan Aplikasi)*, Gorontalo: UNG Press Gorontalo, 2020.

Sudirman Anwar, Said Maskur & Muhammad Jailani, *Manajemen Perpustakaan*, Riau: Indragiri Dot Com, 2019.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiyono, *metode penelitian pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Suharmisi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. hal. 3.

Teddy Dyatmika, *Ilmu Komunikasi*, Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021.

Tim Redaksi, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.

Ulfah Rulli Hastuti, *Building Smart Communication in Service Library*. Jurnal: "Strategi Komunikasi". Volume 6. No. 2. Nopember 2016.

Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Wayan suwendra, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Nilacakra, 2018.

Yasir, *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif*, Yogyakarta: Deepublish, 2020.

Yaya Suhendar, *Panduan Petugas Perpustakaan: Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014.

INSTRUMEN WAWANCARA

1. Lembar Pedoman Wawancara Kepada Kepala Perpustakaan

- 1) Bagaimana komunikasi internal organisasi yang terjadi di dalam perpustakaan ini?
- 2) Apakah bapak pernah memberikan informasi, intruksi, arahan dan penjelasan kepada pustakawan mengenai pekerjaan? Dalam bentuk apa, apakah dalam bentuk whatsapp, tatap muka?
- 3) Bagaimana bapak membangun komunikasi dengan pustakawan?
- 4) Apakah bapak ada melakukan evaluasi kerja karyawan? jika ada kapan evaluasi itu dilakukan?
- 5) Apakah ada memberikan dukungan, suport atau motivasi kepada pustakawan dalam mengerjakan tugasnya?
- 6) Apakah ada kebijakan atau aturan dalam perpustakaan yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan ?
- 7) Kemampuan komunikasi seperti apa yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan?
- 8) Metode apa yang digunakan dalam melakukan komunikasi dengan pustakawan?
- 9) Bagaimana cara meningkatkan kemampuan berkomunikasi bagi seorang pustakawan?
- 10) Apakah kemampuan berkomunikasi seorang pustakawan berpengaruh atau berdampak terhadap pelayanan yang diberikan?

2. Lembar Pedoman Wawancara Kepada Pustakawan

- 1) Bagaimana komunikasi internal organisasi yang terjadi di dalam perpustakaan ini?
- 2) Bagaimana cara meningkatkan kemampuan berkomunikasi bagi seorang pustakawan?
- 3) Bagaimana cara pustakawan membangun komunikasi dengan atasan?
- 4) Apakah pustakawan ada menyampaikan informasi kepada atasan mengenai tugas yang sudah dilakukan untuk di tindak lanjuti?
- 5) Apakah pustakawan ada melakukan koordinasi atau pertukaran informasi dengan sesama pustakawan mengenai pekerjaan yang sedang dikerjakan atau yang akan dikerjakan?
- 6) Apakah pustakawan pernah menyampaikan saran atau masukan kepada atasan demi kemajuan dan perbaikan perpustakaan?
- 7) Bagaimana cara pustakawana membangun komunikasi antara sesama pustakawan?
- 8) Bagaimana cara meningkatkan komunikasi antara sesama pustakawan?
- 9) Kemampuan komunikasi seperti apa yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan?
- 10) Bagaimana cara pustakawan mengaplikasikan kemampuan komunikasinya terhadap pemustaka?
- 11) Apakah kemampuan berkomunikasi seorang pustakawan berpengaruh atau berdampak terhadap pelayanan yang diberikan?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Wisma Hasanah
Tempat/Tanggal Lahir : Tunyang/ 26 Februari 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status : Belum Kawin
Alamat : Kampung Gunung Tunyang Kec. Timang Gajah,
Kab. Bener Meriah
Pekerjaan : Mahasiswa
2. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Almuna
 - b. Ibu : HadijahPekerjaan
 - a. Ayah : Petani
 - b. Ibu : PNS
3. Riwayat Pendidikan
 - a. SD Negeri Tunyang
 - b. MTsN Lampahan
 - c. SMA Terpadu Semayoen Nusantara

Banda Aceh, 10 Januari 2023

Wisma Hasanah