

**GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN REFERENSI DALAM
MELAYANI PEMUSTAKA BERDASARKAN TEORI
ROBERT W. NORTON
(PENELITIAN DI UNIT PELAYANAN REFERENSI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH)**

SKRIPSI

Oleh:

**LIA SAFWATI
NIM. 170503111**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Strata Satu (S-1) Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2023 M/1444 H**

SKRIPSI

**GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN REFERENSI DALAM
MELAYANI PEMUSTAKA BERDASARKAN TEORI ROBERT W.
NORTON (PENELITIAN DI UNIT PELAYANAN REFERENSI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH)**

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UTN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban
Studi Program Strata Satu (S-1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

**Lia Safwati
170503111**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Strata Satu (S-1) Ilmu Perpustakaan**

Disetujui Oleh:

جامعة الرانيري

Pembimbing I **AR - RANIRY** **Pembimbing II**



Drs. Syukrinur, M.LIS
NIP. 196801252000031002



T. Mulkan Safri, M.IP
NIP. 199101082019031007

SKRIPSI

GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN REFERENSI DALAM MELAYANI PEMUSTAKA BERDASARKAN TEORI ROBERT W. NORTON (PENELITIAN DI UNIT PELAYANAN REFERENSI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH)

Telah Diuji oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) dalam Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal
Selasa, 27 Desember 2022

Di Darussalam-Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua



Drs. Syukrinur, M.LIS
NIP.196801252000031002

Sekretaris



T. Mulkan Safri, M.IP
NIP. 199101082019031007

Penguji I



Nurhayati Ali Hasan, M.L.I.S.
NIP.197307281999032002

Penguji II



Mukhtaruddin, S.Ag., M.L.I.S
NIP. 197711152009121001

AR - RANIRY

Mengetahui,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam – Banda Aceh



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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “*Gaya Komunikasi Pustakawan Referensi Dalam Melayani Pemustaka Berdasarkan Teori Robert W. Norton (Penelitian di Unit Pelayanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh)*”. Selanjutnya shalawat dan salam penulis persembahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah memperjuangkan umatnya dari alam yang jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, kakak dan abang yang telah bersusah payah membesarkan dan membimbing penulis dengan limpahan kasih sayang, doa, pengorbanan serta bantuan yang tidak ternilai harganya sampai penulis bisa menjalani kuliah hingga selesai. Rasa terima kasih juga penulis ucapkan kepada sahabat-sahabat penulis Rahmad, S.IP, Rena Sarira, dan Mutia Sari, S.IP serta grup warga prindavan, agam inong 04, dan frifor selaku suport sistem saya selama ini.

Selanjutnya terima kasih kepada bapak Drs. Syukrinur, M.LIS, sebagai pembimbing pertama, dan bapak T. Mulkan Safri, M.IP sebagai pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal penelitian sampai selesainya penulisan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT, penulis serahkan dan semoga kita semua mendapat rahmat dan karunianya serta mendapat balasan yang setimpal sesuai dengan amal perbuatan kita semua. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kelancaran pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi nantinya. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Banda Aceh, 20 Desember 2022

Lia Safwati



DAFTAR ISI

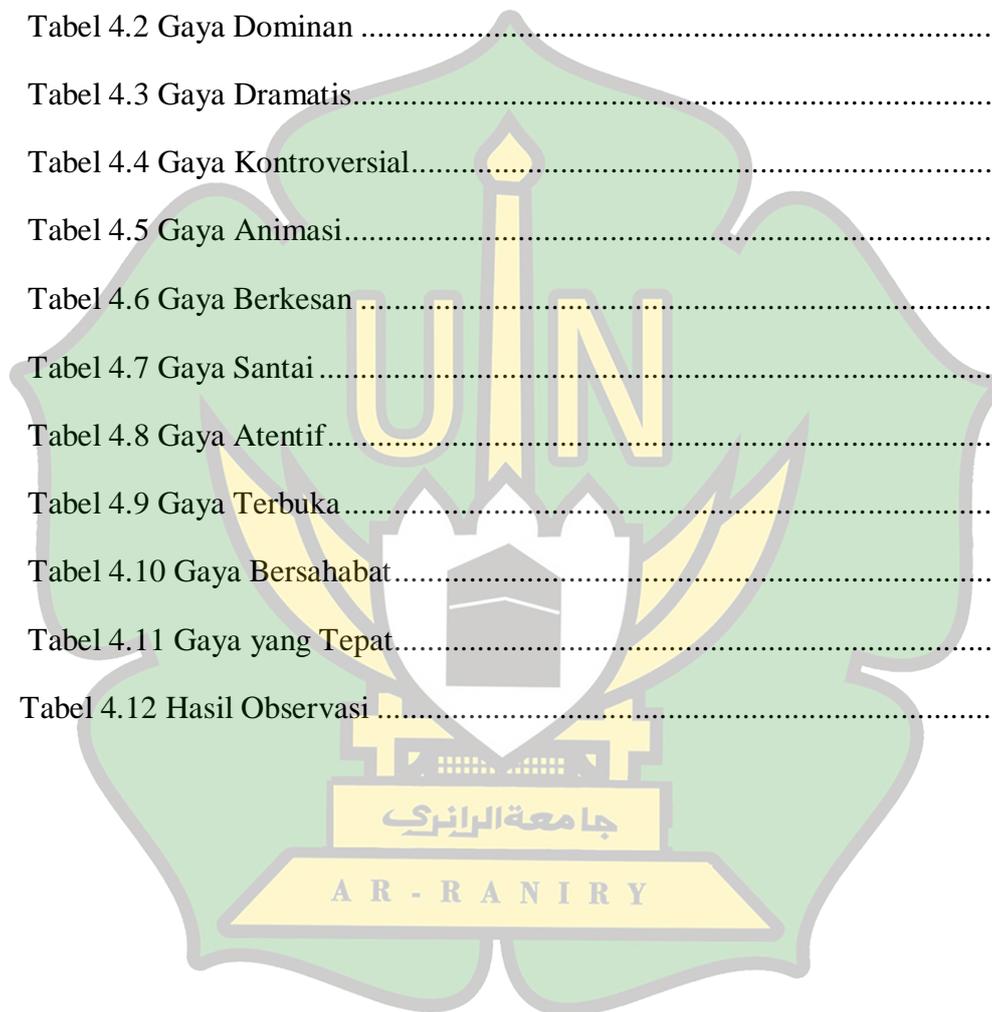
PENGESAHAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN SIDANG	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat dan Kegunaan.....	6
E. Penjelasan Istilah	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Pustaka	10
B. Komunikasi.....	14
1. Pengertian Komunikasi.....	14
2. Unsur-Unsur Komunikasi	15
C. Gaya Komunikasi	20
1. Pengertian Gaya Komunikasi	20
2. Jenis-Jenis Gaya Komunikasi	22
3. Gaya Komunikasi Berdasarkan Teori Robert W. Norton.....	24
D. Pustakawan Layanan Referensi	29
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Rancangan Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
D. Kredibilitas Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.....	46
B. Layanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.....	47
C. Hasil Penelitian	50
D. Pembahasan.....	59

BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	80



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Fokus Penelitian	37
Tabel 3.2 Lembar Observasi	42
Tabel 4.1 Laporan Frekuensi Tahunan Pengadaan Koleksi	48
Tabel 4.2 Gaya Dominan	51
Tabel 4.3 Gaya Dramatis.....	52
Tabel 4.4 Gaya Kontroversial.....	52
Tabel 4.5 Gaya Animasi.....	53
Tabel 4.6 Gaya Berkesan	54
Tabel 4.7 Gaya Santai	55
Tabel 4.8 Gaya Atentif.....	56
Tabel 4.9 Gaya Terbuka.....	57
Tabel 4.10 Gaya Bersahabat.....	57
Tabel 4.11 Gaya yang Tepat.....	58
Tabel 4.12 Hasil Observasi	39



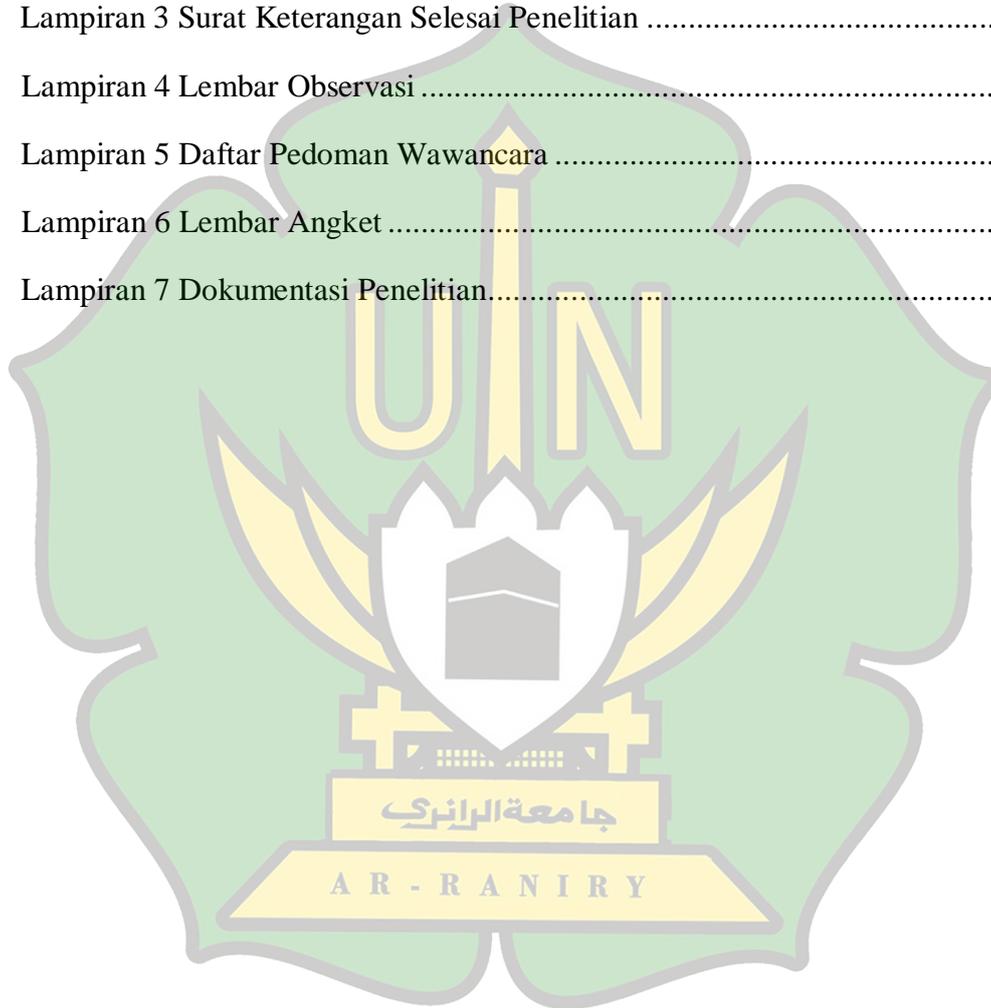
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 49



DAFTAR LAMPIRAN

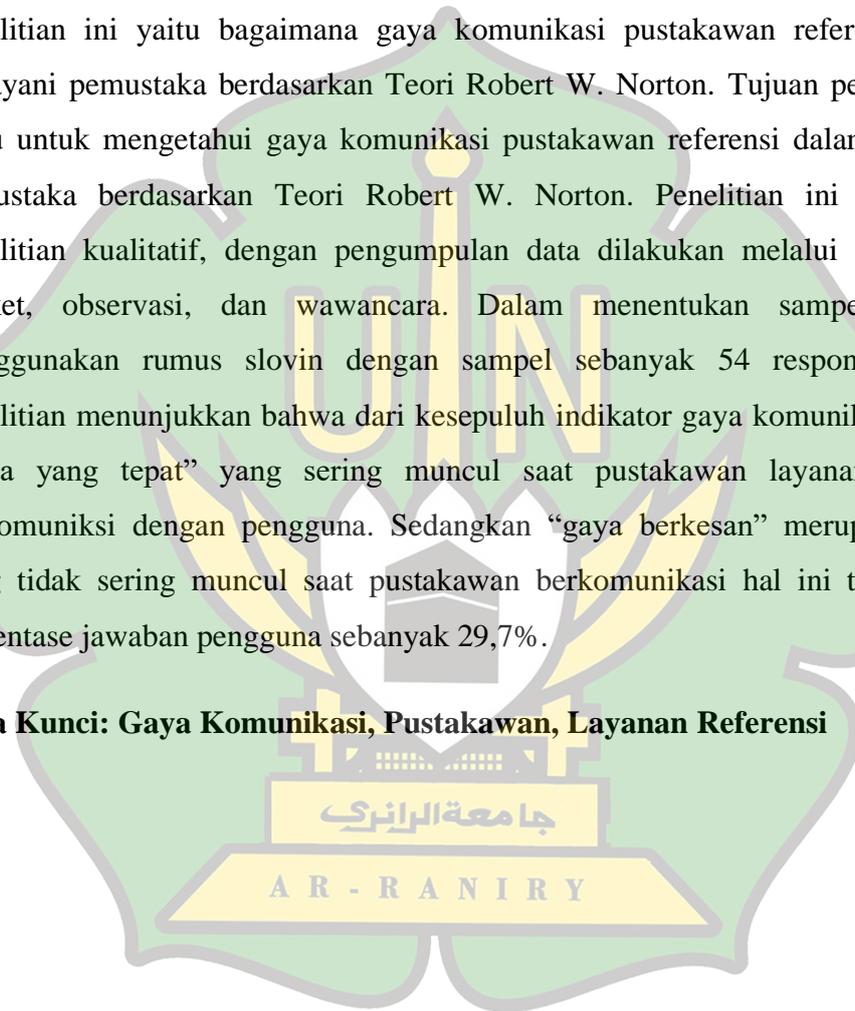
Lampiran 1 SK Pembimbing Skripsi	69
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	70
Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Penelitian	71
Lampiran 4 Lembar Observasi	72
Lampiran 5 Daftar Pedoman Wawancara	74
Lampiran 6 Lembar Angket	76
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	78



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Gaya Komunikasi Pustakawan Referensi dalam Melayani Pemustaka Berdasarkan Teori Robert W. Norton (Penelitian di Unit Pelayanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh). Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana gaya komunikasi pustakawan referensi dalam melayani pemustaka berdasarkan Teori Robert W. Norton. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gaya komunikasi pustakawan referensi dalam melayani pemustaka berdasarkan Teori Robert W. Norton. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket, observasi, dan wawancara. Dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 54 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kesepuluh indikator gaya komunikasi, 94,4% “gaya yang tepat” yang sering muncul saat pustakawan layanan referensi berkomunikasi dengan pengguna. Sedangkan “gaya berkesan” merupakan gaya yang tidak sering muncul saat pustakawan berkomunikasi hal ini terlihat dari persentase jawaban pengguna sebanyak 29,7%.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi, Pustakawan, Layanan Referensi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi tidak bisa lepas dari kehidupan manusia. Komunikasi adalah alat utama untuk berinteraksi dengan sesama manusia dalam kehidupan sehari-hari. Tanpa adanya komunikasi seseorang tidak mampu berinteraksi satu sama lain.¹ Dalam konteks perpustakaan, komunikasi adalah suatu kebutuhan yang tidak dapat dielakkan, karena perpustakaan berhubungan dengan informasi yang akan dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya. Proses komunikasi dalam segala aspek terjadi di lingkungan perpustakaan misalnya di bagian layanan referensi terjadi proses komunikasi antar pustakawan dan pustakawan lainnya, pustakawan dengan pemustaka.²

Pustakawan layanan referensi diharapkan mampu memahami bagaimana caranya berkomunikasi yang baik dan efektif kepada pemustaka, sesama pustakawan, maupun kepada pimpinan, agar masyarakat atau pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa nyaman. Karena kenyamanan pemustaka dalam penelusuran informasi merupakan hal yang harus diutamakan oleh pustakawan. Oleh karena itu dibutuhkan keahlian khusus bagi pustakawan untuk memahami

¹ Andi Muh, Rajanuddin, "Keterampilan Komunikasi Pustakawan Informasi Perpustakaan Stain Samarinda," *Komunikasi dan Sosial Keagamaan* 16, no. 2 (2014): 198. <https://media.neliti.com>.

² Daryono. "Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan," 25, no. 25 (2018): 26. ejournal.unsri.ac.id.

teknik berkomunikasi.³ Proses komunikasi seseorang dapat dipengaruhi oleh gaya komunikasi.

Gaya komunikasi merupakan ciri-ciri atau mode kekhasan, tata cara atau ekspresi dan tanggapan.⁴ Gaya komunikasi pustakawan dengan pengguna salah satunya adalah tercapainya aspek komunikasi yang efektif pustakawan saat melayani pengguna, karena komunikasi merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia sebagai makhluk sosial dan bagian terpenting dalam perpustakaan. Gaya komunikasi pustakawan dalam memberikan pelayanan yang digunakan secara strategis dapat menghasilkan efek yang bermanfaat bagi perpustakaan. Pustakawan sebagai komunikator dan pemustaka sebagai komunikan melakukan komunikasi yang efektif dan bermanfaat.

Pustakawan dalam hal ini bertindak sebagai komunikator, memiliki gaya dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Masing-masing pustakawan mempunyai ciri khas yang merupakan modal agar komunikasi berlangsung efektif. Pustakawan mempertahankan gaya yang dimiliki dan berusaha memperbaiki kelemahannya agar terjadi komunikasi yang baik dengan pemustaka. Gaya komunikasi pustakawan sebagai jalan bagi interaksi verbal, non verbal dan para verbal yaitu memberi tanda bagaimana arti diterima, diinterpretasi, disaring atau dimengerti.⁵

Pustakawan pada layanan referensi yang ada di perpustakaan, pada realitanya memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda. Ada yang menggunakan

³ P Sumardji, *Pelayanan Referensi Perpustakaan* (Yogyakarta: Kanisius, 1992), 10.

⁴ Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), 309.

⁵ *Ibid.*

gaya santai (*relaxes style*) seperti sabar dan tenang, ramah atau bersahabat (*friendly style*), gaya atentif (*attentive style*) yaitu penuh perhatian, ada yang ketika berkomunikasi menimbulkan perselisihan (*controvesial style*), ada yang menggunakan kata-kata yang indah (*dramatis style*), menggunakan gerakan-gerakan anggota tubuh, terbuka (*animated style*), ada sekali berbicara langsung meninggalkan kesan atau sangat berkesan (*impession style*) bagi yang mendengarkannya. Serta ada juga seseorang pustakawan ketika berkomunikasi bisa dengan mudah mempengaruhi, mengarahkan, dan memotivasi pendengarnya atau komunikannya (*precise style*), atau di dalam ilmu perpustakaan disebut dengan pemustaka (user). Dengan demikian, gaya komunikasi para pustakawan sangat diperlukan agar mampu menjalankan layanan referensi secara maksimal.⁶

Berdasarkan teori Robert W. Norton dalam Alo Liliweri mengelompokkan tipe atau kategori gaya komunikasi dalam sepuluh jenis yaitu gaya dominan (*dominan style*), gaya dramatis (*dramatic style*), gaya kontraversial (*controvesial style*), gaya animasi (*animated style*), gaya berkesan (*inpeccion style*), gaya santai (*relaxes style*), gaya atentif (*attentive style*), gaya terbuka (*open style*), gaya bersahabat (*friendly style*), gaya yang tepat (*precise style*).⁷ Berdasarkan teori di atas, idealnya pustakawan pada layanan referensi memiliki gaya komunikasi tersebut dalam melayani pemustaka.

Setiap gaya komunikasi di atas, yang ditampilkan oleh pustakawan ketika berkomunikasi baik dengan pemustaka (melayani pemustaka), maupun pimpinan

⁶ Sri Endah Pertiwi, "Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan," *Media Pustakawan* 18, no. 3 (2011): 11.

⁷ *Ibid.*

dengan bawahan maka akan menimbulkan efek baik segi positif maupun negatif. Misalnya, ketika pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka menampilkan gaya komunikasi yang baik seperti gaya terbuka (*open style*), gaya bersahabat (*friendly style*) menanyakan apa yang diinginkan pemustaka dan mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dikatakan oleh pemustaka, serta menjelaskan dengan santai, tegas dan membantu pemustaka sampai informasi yang diinginkan ditemukan. Maka pemustaka akan memberikan respon yang positif dalam artian pemustaka akan senang dan akan kembali lagi ke perpustakaan tersebut. Sebaliknya, apabila pustakawan ketika berkomunikasi dengan pemustaka, menampilkan gaya komunikasi yang tidak menyenangkan, misalnya pustakawan marah-marah dan mukanya kelihatan tidak ikhlas serta ketika berbicara menyebabkan perselisihan, maka respon pemustaka akan negatif, serta pemustaka akan enggan untuk berkunjung kembali ke perpustakaan.

Begitu pula dengan sesama pustakawan yang bekerja di perpustakaan, jika pustakawan menampilkan gaya komunikasi yang bagus antar sesama pustakawan maka akan terbina hubungan baik. Interaksi sosial antara pustakawan dengan pustakawan dilakukan ketika melaksanakan aktivitas pekerjaan sehari-hari baik bersifat formal seperti rapat, urusan administrasi dan bersifat informal seperti komunikasi yang membahas pekerjaan atau masalah individu. Sementara interaksi sosial antara pustakawan dengan pimpinan dilakukan ketika konsultasi, mendapatkan perintah, dan lain sebagainya.⁸

⁸ Daryono, "Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan," 25, no. 2 (2018): 13.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa pustakawan dituntut untuk menampilkan gaya komunikasi yang bagus baik dengan pemustaka maupun dengan sesama pustakawan. Berdasarkan observasi awal di lapangan, peneliti melihat dan mengamati Gaya komunikasi keseharian antar sesama pustakawan yang berada pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh dapat dikatakan cukup sesuai dengan teori yang ada. Hal ini terlihat dari interaksi dengan sesama pustakawan, pustakawan menampilkan gaya komunikasi yang ramah dengan penuh perhatian.⁹

Namun sebaliknya, gaya komunikasi pustakawan ruang referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, dengan pengguna masih kurang maksimal. Hal ini terlihat dari gaya komunikasi pustakawan yang memberikan respon yang kurang menyenangkan kepada pengguna, dalam artian ketika pemustaka bertanya tentang informasi yang dibutuhkan pustakawan hanya menjawab singkat, dan menampilkan wajah yang kurang ramah. Beberapa pemustaka juga mengatakan bahwa pustakawan ketika berkomunikasi dengan pemustaka belum menampilkan sikap ramah, berkesan, bersahabat dan penuh perhatian.¹⁰

Melihat kondisi di atas, alasan penulis menggunakan teori Robert W. Norton sebagai pondasi utama dalam melakukan kajian penelitian ini dikarenakan konsep gaya komunikasi yang diperkenalkan oleh Robert W. Norton dapat diterapkan oleh pustakawan dan dapat dijadikan tolak ukur bagi pustakawan referensi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Oleh karena itu, penulis

⁹ Observasi di Layanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, 19 April 2021.

¹⁰ *Ibid.*

tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai Gaya Komunikasi Pustakawan Referensi dalam melayani pemustaka berdasarkan Teori Robert W. Norton (Penelitian di Unit Pelayanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh).

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **Gaya Komunikasi Pustakawan Referensi dalam Melayani Pemustaka Berdasarkan Teori Robert W. Norton (Penelitian di Unit Pelayanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana gaya komunikasi pustakawan referensi dalam melayani pemustaka pada unit pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gaya komunikasi pustakawan referensi dalam melayani pemustaka pada unit pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

D. Manfaat dan Kegunaan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dirumuskan, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi program studi, sebagai bahan rujukan/bacaan bagi mahasiswa program studi ilmu perpustakaan.

- b. Bagi peneliti lain dapat digunakan sebagai referensi atau kajian analisis yang ingin mengembangkan lebih lanjut penelitian ini

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan rujukan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dalam melayani pemustaka dengan lebih baik lagi.
- b. Manfaat bagi peneliti lain, sebagai referensi apabila ada yang melakukan penelitian terkait dengan permasalahan ini.

E. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dalam skripsi ini bertujuan untuk memberi keterangan dan gambaran dari judul yang dipilih agar tidak terjadi kesalahan dalam menafsirkan maksud yang sebenarnya. Maka penulis perlu kiranya untuk menjelaskan istilah-istilah yang terdapat pada judul adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi

Istilah komunikasi atau communication berasal dari bahasa Inggris “*communication*” secara etimologis kata tersebut berasal dari bahasa latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis* yang memiliki makna ‘berbagi’.¹¹ Istilah komunikasi secara *terminologis* merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain.

¹¹ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), 5.

Komunikasi adalah suatu proses karena merupakan suatu kegiatan yang terus-menerus, yang tidak mempunyai permulaan atau akhir dan selalu berubah-ubah.¹²

Adapun komunikasi yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah suatu proses berinteraksinya pustakawan dengan pengguna, dalam menjalin hubungan antara pustakawan dengan pengguna sehingga tercipta kesan yang menarik dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna yang datang ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

2. Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dari orang lain terhadap pesan organisasional yang disampaikan.¹³ Steward L. Tubbs dan Sylvia Mos dalam Sendjana menyatakan gaya komunikasi ditandai dengan adanya suatu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran dan tanggapan orang lain. Gaya komunikasi adalah seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi dan digunakan dalam suatu sistem tertentu.¹⁴

Adapun gaya komunikasi yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah cara atau perilaku seorang pustakawan referensi berkomunikasi dalam melayani pengguna yang datang ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

¹² Daryono, "Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan," 25, no. 2 (2018): 26, <https://ejournal.perpusnas.go.id>.

¹³ Sendjana, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1996), 7.

¹⁴ *Ibid.*

3. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan yang menyediakan fasilitas, bahan pustaka (kamus, bibliografi, direktori), layanan yang baik dan benar sesuai dengan harapan, pandangan dan kebutuhan pengguna.¹⁵ Menurut Sumardji layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok di perpustakaan, yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pengguna di perpustakaan karena koleksi yang ada pada layanan referensi memerlukan penanganan khusus atau perawatan yang baik karena koleksi yang ada pada layanan ini merupakan koleksi yang sulit di miliki perpustakaan.¹⁶

Menurut Soejono Trimo, layanan ini adalah pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan-keterangan tertentu.¹⁷

Adapun layanan referensi yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah pemberi bantuan oleh pustakawan referensi/ petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh kepada pengguna dalam menelusuri merujuk, informasi dalam berbagai subjek.

¹⁵ P. Sumardji, *Pelayanan Referensi Perpustakaan* (Yogyakarta: Kanisius, 1992), 11.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Soejono Trimo, *Panduan untuk Mata Kuliah Reference Work & bibliography dengan Sistem Modular* (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), 12.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran penulis terhadap beberapa literatur terdapat penelitian yang sejenis yang berkaitan dengan topik gaya komunikasi pustakawan referensi dalam melayani pemustaka berdasarkan teori Robert W. Norton Penelitian di unit pelayanan referensi dinas perpustakaan dan kearsipan aceh. Meskipun beberapa penelitian ini memiliki kemiripan, namun terdapat perbedaan dalam hal variabel, fokus penelitian, tempat serta waktu penelitian.

Penelitian pertama, berjudul Pengaruh Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, dilakukan oleh Jariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi pustakawan terhadap minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui angket, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan variabel gaya komunikasi pustakawan diperoleh persentase skor sebesar 78,29% yang berarti bahwa pengaruh gaya komunikasi pustakawan termasuk kategori sangat tinggi. Variabel minat kunjung diperoleh persentase skor sebesar 80,24% yang berarti variabel minat kunjung termasuk kategori sangat tinggi.¹⁸

¹⁸ Jariah, "Pengaruh Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka" (Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2020), 30, <http://repository.uinjambi.ac.id>.

Berdasarkan penelitian di atas, ada persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis sekarang. Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang gaya komunikasi pustakawan. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu, dari segi tujuan, lokasi penelitian, metode dan teknik analisis data. Penelitian sebelumnya dilakukan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi pustakawan terhadap minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Metode yang digunakan pada penelitian sebelumnya yaitu metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui angket, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan dalam tujuan penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana gaya komunikasi pustakawan referensi dalam melayani pemustaka berdasarkan Teori Robert W. Norton Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Adapun metode yang peneliti gunakan yaitu metode kualitatif dengan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket, observasi, dan wawancara.

Penelitian kedua, berjudul Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna: Pengaruh Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh gaya komunikasi pustakawan terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui angket, wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel gaya komunikasi pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, dengan hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini bisa dilihat dari uji hipotesis yang dilakukan dengan uji T, yaitu dengan membandingkan t-tabel dan t-hitung dengan ($=5\%$). Hasilnya ada hubungan signifikan antara gaya komunikasi pustakawan dengan kualitas layanan, dengan t-hitung (5,137) lebih besar dari t-tabel (1,987). Gaya komunikasi pustakawan yang paling banyak dipersepsikan pengguna yang dapat membantu penelusuran informasi di perpustakaan adalah gaya komunikasi pustakawan yang ramah/ akrab dengan persentase 18,9 %.¹⁹

Berdasarkan penelitian di atas, ada persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis sekarang. Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang gaya komunikasi pustakawan. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu, dari segi tujuan, lokasi penelitian, metode dan teknik analisis data. Penelitian sebelumnya dilakukan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro dengan tujuan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh gaya komunikasi pustakawan terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui angket, wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Sedangkan dalam tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi pustakawan referensi dalam melayani

¹⁹ Endang Fatmawati, "Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna: Pengaruh Terhadap Kualitas Layanan" (Universitas Diponegoro, 2007), 39.

pemustaka berdasarkan Teori Robert W. Norton Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Adapun metode yang peneliti gunakan yaitu metode kualitatif dengan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket, observasi, dan wawancara.

Penelitian ketiga, *Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan* oleh Sri Endah Pertiwi. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan pengaruh gaya komunikasi pustakawan terhadap kegiatan membaca mahasiswa di perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode eksplanatif dengan teknik pengumpulan data melalui survey. Berdasarkan analisa dan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa gaya komunikasi pustakawan di Perpustakaan Universitas Diponegoro ada tiga yaitu gaya keterbukaan, gaya memberi semangat, dan gaya penuh perhatian. Sedangkan gaya suka berdebat/suka bertengkar tidak sesuai dengan karakteristik pustakawan ditempat tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara gaya komunikasi pustakawan dengan kegiatan membaca mahasiswa.²⁰

Berdasarkan penelitian di atas, ada persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh penulis sekarang. Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang gaya komunikasi pustakawan. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu, dari segi tujuan, lokasi penelitian, metode dan teknik analisis data. Penelitian sebelumnya dilakukan di Perpustakaan Universitas Diponegoro dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan pengaruh gaya komunikasi pustakawan terhadap

²⁰ Sri Endah Pertiwi, "Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan," *Media Pustakawan* 18, no. 3 (2011): 21.

kegiatan membaca mahasiswa di perpustakaan. Penelitian sebelumnya menggunakan metode eksplanatif dengan teknik pengumpulan data melalui survey. Sedangkan dalam tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana gaya komunikasi pustakawan referensi dalam melayani pemustaka berdasarkan Teori Robert W. Norton Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Adapun metode yang peneliti gunakan yaitu metode kualitatif dengan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket, observasi, dan wawancara.

B. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari kata bahasa Inggris “*communication*” dan perkataan ini bersumber pada kata *communis* yang memiliki makna berbagi.²¹ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, komunikasi adalah proses pengiriman pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.²² Menurut Komaruddin komunikasi adalah penyampaian pikiran, informasi, peraturan, atau instruksi dengan suatu cara tertentu hingga si penerima mengerti sepenuhnya.²³ Komunikasi disini diartikan sebagai penyampaian informasi yang dilakukan oleh pustakawan dengan pemustaka dalam melayani pengguna pada layanan referensi.

²¹ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), 5.

²² Alwi Hasan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 583.

²³ Syihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta: Universitas Sunan Kalijaga, 2007), 249.

2. Unsur-Unsur Komunikasi

Komunikasi memiliki unsur pendukung yang membangunnya sebagai *body of knowledge* yang juga sering disebut sebagai komponen ataupun elemen. Unsur ini dapat dilihat sebagai berikut:²⁴

a. Komunikator

Proses komunikasi berawal dari sumber atau pengirim pesan, yaitu dimana gagasan, ide, atau pikiran berasal yang kemudian akan disampaikan kepada pihak penerima pesan. Sumber juga disebut sebagai komunikator, yaitu pihak yang mengirim pesan kepada khalayak. Faktor keberhasilan komunikasi ditinjau dari sudut komunikator:

1. Kredibilitas menurut aristoteles bisa diperoleh jika seorang komunikator memiliki ethos, pathos, dan logos. Ethos ialah kekuatan yang dimiliki pembicara dari karakter pribadinya sehingga ucapan-ucapannya dapat dipercaya. Pathos ialah kekuatan yang dimiliki seorang pembicara dalam mengendalikan emosi pendengarnya, logos ialah kekuatan yang dimiliki komunikator melalui argumentasinya.²⁵
2. Daya tarik adalah daya tarik fisik atau non fisik, adanya daya tarik ini akan mengundang simpati penerima pesan komunikasi. Pada akhirnya penerima pesan akan dengan mudah menerima pesan-pesan dari komunikator.

²⁴ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 19.

²⁵ *Ibid.*

3. Kemampuan intelektual adalah tingkat kecakapan, kecerdasan, keahlian seorang komunikator. Kemampuan intelektual diperlukan seorang komunikator terutama dalam hal menganalisis suatu kondisi sehingga bisa mewujudkan cara komunikasi yang sesuai.
 4. Integritas dan keterpaduan sikap dan perilaku dalam aktivitas sehari-hari. Komunikator yang memiliki keterpaduan, kesesuaian antara ucapan dengan tindakanya akan disegani oleh komunikan.
 5. Keterpercayaan komunikator yang dipercaya akan lebih mudah menyampaikan pesan dan mempengaruhi sikap orang lain.
 6. Kepekaan sosial kemampuan komunikator untuk memahami lingkungan sekitarnya
 7. Kematangan tingkat emosional kemampuan komunikan untuk mengendalikan emosinya sehingga tetap dapat melaksanakan komunikasi dalam suasana yang menyenangkan di kedua belah pihak.
 8. Komunikator harus bersikap supel, ramah dan tegas.²⁶
- b. Komunikan

Komunikan (penerima) adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih bisa dalam bentuk organisasi, instansi, departemen, partai dan negara.²⁷ Faktor keberhasilan komunikasi ditinjau dari sudut komunikan:

²⁶ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 84.

²⁷ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 25.

1. Komunikan yang cakap akan mudah menerima dan mencerna materi yang diberikan oleh komunikator
2. Komunikan yang mempunyai pengetahuan yang luas akan cepat menerima informasi yang diberikan komunikator
3. Komunikan harus bersikap ramah, supel, dan padai bergaul agar tercipta proses komunikasi yang lancar
4. Komunikan harus memahami dengan siapa ia berbicara
5. Komunikan bersikap bersahabat dengan komunikator.²⁸

c. Pesan

Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal atau gabungan keduanya, yang memiliki keadaaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain.²⁹ Yang dimaksud dengan pesan dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat, atau propaganda.

Faktor keberhasilan komunikasi ditinjau dari sudut pesan:

1. Pesan perlu dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menumbuhkan perhatian komunikan
2. Lambang-lambang yang digunakan harus dapat dipahami oleh kedua belah pihak yaitu komunikator dan komunikan

²⁸ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 85.

²⁹ *Ibid.*

3. Pesan-pesan tersebut disampaikan secara jelas dan sesuai dengan kondisi maupaun situasi
4. Tidak menimbulkan multi interpretasi atau penafsiran yang berlainan
5. Sediakan informasi yang praktis, berguna, dan membantu komunikan melakukan tindakan yang diinginkan
6. Berikan fakta, buka kesan dengan cara menyampaikan kalimat konkret, detail, dan spesifik disertai bukti untuk mendukung opini
7. Tawarkan rekomendasi dengan cara mngemukakan langkah-langkah yang disarankan untuk membantu komunikan menyelesaikan masalah yang dihadapi.³⁰

Menurut Nurjaman dan Uman terdapat sembilan unsur komunikasi lainnya yang menjadi faktor-faktor kunci, yaitu:

1. Komunikator adalah unsur yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
2. Penyandian adalah sebuah proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang.
3. Pesan adalah seperangkat lambang yang mempunyai makna yang disampaikan oleh komunikator.
4. Media atau saluran komunikasi tempat berjalannya pesan dari komunikator kepada komunikan. Yang dimaksud dengan media adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada

³⁰ *Ibid.*

penerima. Media komunikasi ada yang berbentuk saluran antarpribadi, media kelompok, dan media massa. Alat media komunikasi dikelompokkan kepada beberapa golongan:³¹

- a. Media umum, seperti surat menyurat, telepon, facsimile, dan telegram.
 - b. Media massa, seperti media cetak, surat kabar, majalah, buletin, media elektronik seperti televisi, radio, film, dan media internet.
 - c. Media khusus seperti, iklan, logo dan nama perusahaan atau produk yang merupakan sarana atau media untuk tujuan promosi dan komersial yang efektif.
 - d. Media internal yaitu media yang dipergunakan untuk kepentingan kalangan terbatas dan nonkomersial serta lazim digunakan dalam aktivitas humas.
5. Decoding adalah proses saat komunikator menyampaikan makna pada lambang yang ditetapkan komunikan.
 6. Receiver ialah komunikan yang menerima pesan dari komunikator.
 7. Response merupakan sebuah tanggapan atau reaksi dari komunikan setelah menerima pesan.
 8. Feedback merupakan sebuah umpan balik yang diterima komunikator dari komunikan. Umpan Balik merupakan efek yang diberikan setelah adanya pengiriman pesan antara komunikator kepada komunikan. Efek ini dapat berupa pemahaman sehingga adanya perubahan sikap,

³¹ Rosady Ruslan, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 30.

persepsi, dan tingkah laku. Berdasarkan munculnya perbedaan umpan balik, Gaya Komunikasi Ralph Webb Jr mengelompokkan umpan balik yaitu:

- a. *Zero Feedback* yaitu umpan balik yang nol. Artinya, pesan yang disampaikan oleh komunikator tidak dimengerti atau dipahami oleh komunikan.
 - b. *Neutral Feedback* yaitu umpan balik yang netral atau setelah menerima pesan, komunikan bersifat tidak memihak.
 - c. *Positive Feedback* merupakan umpan balik yang positif artinya, pesan atau informasi yang disampaikan komunikator tersebut ditanggapi dengan baik, disetujui atau diterima secara baik.
 - d. *Negative Feedback* merupakan umpan balik yang kebalikan dari positif feedback, yang artinya pesan yang disampaikan oleh komunikator ditanggapi secara negatif atau ditentang oleh komunikan.
9. Noise adalah gangguan yang tidak direncanakan namun terjadi selama proses komunikasi dan menyebabkan komunikan menerima pesan yang berbeda dari komunikator.³²

³² Effendy, Onong Uchyana, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), 21.

C. Gaya Komunikasi

1. Pengertian Gaya Komunikasi

Setiap orang mempunyai gaya komunikasi yang bersifat personal, yang merupakan gaya khas seseorang di dalam berkomunikasi. Gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dari orang lain terhadap pesan organisasional yang disampaikan.³³ Gaya komunikasi antara orang yang satu dengan yang lainnya berbeda. Perbedaan antara gaya komunikasi antara satu orang dengan yang lain dapat berupa perbedaan dalam ciri-ciri model dalam berkomunikasi, tata cara berkomunikasi, cara berekspresi dalam berkomunikasi, dan tanggapan yang diberikan/ditunjukkan pada saat berkomunikasi.³⁴

Felina Limantoro dalam Ruliana mendefinisikan gaya komunikasi sebagai seperangkat perilaku antar pribadi yang spesialisasi yang digunakan dalam situasi tertentu. Masing-masing gaya komunikasi terdiri dari sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai guna memperoleh respons atau tanggapan tertentu dalam situasi yang tertentu pula.³⁵

Menurut Norton, gaya komunikasi merupakan cara seseorang berinteraksi dengan cara verbal dan non verbal untuk memberi tanda bagaimana arti sebenarnya harus dipahami dan dimengerti. Cara atau gaya

³³ Djuarsa Sendjaja, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1996), 7.

³⁴ Endang Fatmawati, "Pengaruh Komunikasi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan," *Eksplanasi* 4, no. 7 (2009): 85.

³⁵ Felina Limantoro, "Pengaruh Gaya Komunikasi Direktur Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan," *E-Komunikasi* 3, no. 2 (2015): 2.

komunikasi terkadang menjadi lebih penting dari konten komunikasi tersebut, banyak orang yang memahami konten dengan baik, namun pesan komunikasinya tidak sampai dan tidak diterima dengan baik oleh orang lain.³⁶

Berdasarkan pengertian di atas, gaya komunikasi dapat diartikan sebagai perilaku atau cara seseorang yang digunakan dalam berkomunikasi dengan tujuan untuk mendapatkan respon atau *feedback* dalam situasi tertentu.

2. Jenis-Jenis Gaya Komunikasi

Ada enam gaya komunikasi menurut Sendjaja Djuarsa dalam buku teori komunikasi yaitu:³⁷

a. *The controlling style*

Gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan ini ditandai dengan adanya satu kehendak atau maksud untuk membatasi, memaksa dan mengatur perilaku, pikiran, dan tanggapan orang lain. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi ini dikenal dengan nama komunikator satu arah atau one-way communications. pihak-pihak yang memakai controlling style ini lebih memusatkan perhatian kepada pengiriman pesan dibanding upaya mereka untuk berharap pesan. Mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian untuk berbagi pesan. mereka tidak mempunyai rasa ketertarikan dan perhatian pada umpan balik atau feedback tersebut digunakan untuk kepentingan pribadi mereka.

³⁶ Alo Liliwari, *Komunikasi Interpersonal* (Jakarta: Kencana, 2015), 254.

³⁷ Sendjaja Djuarsa, *Teori Komunikasi* (Jakarta: Kencana, 2004), 414-417.

b. *The Equalitarian Style*

Aspek penting dalam gaya komunikasi ini ialah adanya landasan kesamaan. *The equalitarian style of communication* ini ditandai dengan berlakunya arus penyebaran pesan-pesan verbal secara lisan maupun tulisan yang bersifat dua arah. Orang-orang yang menggunakan gaya komunikasi yang bermakna kesamaan ini adalah orang-orang yang memiliki sikap kepedulian yang tinggi serta kemampuan membina hubungan yang baik dengan orang lain dalam konteks pribadi maupun lingkup lainnya.

c. *The Structuring Style*

Gaya komunikasi yang berstruktur ini memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan. Pengirim pesan lebih memberi perhatian kepada keinginan untuk mempengaruhi orang lain. Pada gaya komunikasi ini adalah seseorang yang mampu merencanakan pesan-pesan verbal guna lebih memantapkan tujuannya, memberikan penegasan atau mempunyai jawaban setiap pertanyaan-pertanyaan yang muncul.

d. *The Dinamic Style*

Gaya komunikasi yang dinamis memiliki kecenderungan agresif, karena pengirim pesan atau sender memahami bahwa lingkungannya berorientasi pada tindakan. Tujuan utama gaya komunikasi ini adalah komunikasi yang agresif, komunikasi yang agresif ini bertujuan untuk merangsang penerima pesan agar

melakukan sesuatu dengan lebih baik. Gaya komunikasi ini cukup efektif jika digunakan dalam mengatasi persoalan.

e. *The Relinquishing Style*

Gaya komunikasi ini lebih mencerminkan kesediaan menerima saran, pendapat maupun gagasan orang lain, dari pada keinginan untuk perintah, meskipun pengirim pesan mempunyai hak untuk memberi perintah dan mengontrol orang lain. Maksud dari gaya komunikasi ini adalah pengirim pesan bekerja sama dengan orang lain. Gaya komunikasi lebih efektif, untuk orang-orang dalam suatu kelompok atau organisasi yang melibatkan banyak orang.

f. *The Withdrawal Style*

Gaya komunikasi ini hanya muncul dengan melemahnya tindak komunikasi, artinya tidak ada keinginan dari orang-orang yang memaknai gaya ini untuk komunikasi dengan orang lain, karena ada beberapa persoalan ataupun kesulitan antarpribadi yang dihadapi oleh orang-orang tersebut. Gaya komunikasi ini dapat dikatakan mengalihkan persoalan.

3. Gaya Komunikasi Berdasarkan Teori Robert W. Norton

Norton dalam Alo Liliweri mengelompokkan tipe dan kategori gaya komunikasi kedalam sepuluh jenis yaitu sebagai berikut:

a. Gaya dominan (*dominat style*)

Merupakan gaya seorang individu untuk mengontrol situasi sosial. Dalam setiap percakapan biasanya pustakawan cenderung menguasai percakapan

informal ketika berkomunikasi dengan pengguna. Pustakawan cenderung memberikan respon yang cepat terhadap pengguna yang membutuhkan informasi.

b. Gaya dramatis (*dramatic style*)

Merupakan gaya seseorang individu yang yang selalu hidup ketika dia bercakap-cakap. Dalam hal ini pustakawan dengan pengguna sering melebih-lebihkan dengan perkataan yang indah untuk menekankan suatu masalah seperti mengeluarkan lelucon, anekdot, dan cerita-cerita.

c. Gaya kontroversial (*controversial style*)

Merupakan gaya seseorang yang selalu berkomunikasi secara argumentatif/suka berdebat atau cepat dan agresif dalam berargumen. pustakawan sangat argumentatif yang selalu menuntut pengguna melakukan sesuatu yang tepat dan ketika pengguna mengemukakan sesuatu. Pustakawan selalu meminta dokumen atau bukti mengenai apa yang telah ia kemukakan, pustakawan kurang bisa mengendalikan diri cepat tersinggung ketika tidak sependapat di dalam berdiskusi dengan pengguna dan ketika pustakawan tidak setuju dengan salah satu pendapat dari pengguna perpustakaan ia dengan cepat menentangnya.

d. Gaya animasi (*animasi style*)

Merupakan gaya komunikasi seseorang secara aktif dengan memakai bahasa non verbal. Banyak menggunakan ekspresi wajah dan tubuh/ekspresif. Dalam hal ini pustakawan ketika berkomunikasi dengan pengguna secara aktif menggunakan ekspresi wajah dan gerakan atau isyarat tertentu.

e. Gaya berkesan (*inpression style*)

Merupakan gaya komunikasi seseorang yang merangsang orang lain sehingga mudah diingat, gaya yang sangat mengesankan. Dalam hal ini pengguna perpustakaan merasa dari apa yang dikatakan oleh pustakawan selalu meninggalkan kesan pada penggunanya. Oleh karena itu, cara pustakawan mengatakan sesuatu baik berupa informasi atau bukan biasanya meninggalkan kesan pada pengguna. Ada beberapa ciri-ciri gaya komunikasi berkesan yaitu:

1. Sapaan ataupun salam

Apabila seseorang individu atau diri kita sendiri berjumpa dengan orang yang lain, kita perlulah membuat sapaan atau salam yang akan mewujudkan komunikasi di antara dua pihak. Dengan sapaan dan salam seperti ucapan selamat pagi, dengan secara tidak langsung akan membolehkan dua belah pihak dapat berkomunikasi. Dalam masa yang sama, proses memberi dan menerima maklumat juga telah berlaku dengan bermulanya salam dan sapaan terhadap seseorang.

2. Sikap ikhlas dan jujur

Jika diri kita tidak jujur dan ikhlas, maka sesuatu komunikasi mungkin tidak akan terjadi kerana tiada siapa yang akan mempercayai seseorang individu jika tidak jujur. Jadi untuk melepasi halangan ini, sifat jujur dan ikhlas sememangnya penting dalam diri setiap individu. Bagaimanakah komunikasi akan wujud jika jujur dan ikhlas tidak ada pada seseorang individu? Jadi, untuk mewujudkan sesuatu komunikasi diantara dua pihak, sifat jujur dan ikhlas perlu ada pada masyarakat masa kini supaya

komunikasi dapat diwujudkan dan akan akan mengeratkan silaturahmi dikalangan masyarakat.

3. Mendengar dengan aktif

Kita perlu menjadi seorang pendengar yang baik. Bukan sekedar itu, kita juga mesti menjadi pendengar yang aktif supaya apa yang telah diterima akan dapat diaplikasikan dalam diri. Kalau seseorang individu berkomunikasi dengan orang lain tetapi tidak mendengar dengan aktif, maka komunikasi itu akan terhalang kerana pihak yang menerima maklumat itu tidak mengambil perhatian dan mendengar dengan baik. Ini akan menyebabkan penerima maklumat akan mendapat maklumat yang kurang jelas kerana tidak mendengar dengan aktif dan juga boleh menyalah tafsirkan sesuatu maklumat.

4. Mengemukakan soalan yang disukai oleh pihak yang lain

Dengan mengemukakan soalan yang disukai, maka komunikasi ini akan menjadi sesuatu yang lebih menarik. Ia juga akan menjadikan sesuatu perbincangan menjadi lebih bermakna dan kedua-dua pihak yang sedang berkomunikasi akan memahami sesuatu maklumat yang diberi dan diterima daripada kedua-dua belah pihak. Adanya soalan yang dikemukakan, ini akan membolehkan sesuatu masalah akan dapat diselesaikan dengan mudah seterusnya mewujudkan komunikasi secara tidak langsung.

5. Senyuman dan mimik air muka

Dengan memberikan senyuman kepada seseorang akan menunjukkan kita menghormati orang lain dan juga menunjukkan budaya kita. Dengan

senyuman dan menunjukkan mimik air muka terhadap seseorang, orang itu akan memahami sesuatu masalah yang kita hadapi. Keadaan ini, pihak pustakawan akan menegur dan menanya terhadap diri kita, maka terjadilah komunikasi secara langsung.

f. Gaya santai (*relaxes style*)

Merupakan gaya komunikasi seseorang dengan tenang dan senang penuh senyum dan tawa. Tenang/santai, didalam berbicara pustakawan bersikap sabar dan tenang dengan irama suaranya yang jelas, tidak gugup dalam mengatakan sesuatu kepada pengguna.

g. Gaya atentif (*attentive style*)

Merupakan gaya komunikasi seseorang dengan memberikan perhatian penuh kepada orang lain, bersikap simpati dan empati, mendengarkan orang lain dengan sungguh-sungguh. pustakawan selalu memperlihatkan empatinya kepada pengguna dengan memberi perhatian terhadap pengguna, suka mendengarkan dengan baik masukan dari pengguna.

h. Gaya terbuka (*open style*)

Merupakan gaya seseorang berkomunikasi secara terbuka yang ditunjukkan dengan tampilan jujur dan mungkin saja blakblakan. Terbuka dengan perasaan, pustakawan cenderung bersikap terbuka dengan mengungkapkan perasaan atau emosi secara jujur dengan pengguna dari pada tertutup dengan tujuan pengguna tersebut mengerti kesalahan yang telah diperbuat dan bisa memperbaikinya.

i. Gaya bersahabat (*friendly style*)

Merupakan gaya komunikasi yang ditampilkan seseorang secara ramah, merasa dekat, selalu memberikan respon positif dan mendukung. Ramah dan akrab, dalam berkomunikasi pustakawan terkesan akrab dengan pengguna dan selalu memerikan respon yang positif dan bersifat mendukung.

j. Gaya yang tepat (*precise style*)

Merupakan gaya komunikasi yang tepat dimana komunikator meminta untuk membicarakan suatu konten yang tepat dan akurat dalam berkomunikasi.³⁸

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa ada sepuluh macam gaya komunikasi berdasarkan teori Robert W. Norton yang dapat diterapkan oleh pustakawan referensi dalam berkomunikasi dengan pengguna.

C. Pustakawan Layanan Referensi

Pustakawan adalah seorang, tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar maupun dengan kegiatan sekolah formal. Pustakawan ini orang yang bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan.³⁹

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 1 ayat 8, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi, yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan

³⁸ Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), 309-310.

³⁹ Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta: CV Sagung Sero, 2009), 62.

kepuustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁴⁰

Menurut Sulitsyo-Basuki pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada pengguna sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.⁴¹ Berdasarkan penjelasan di atas pustakawan adalah seorang yang mempunyai kompetensi/keahlian yang mampu bekerja di perpustakaan sebagai wujud dalam mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh melalui pendidikan.

Pustakawan juga dituntut gemar membaca, terampil, kreatif, cerdas, tanggap, berwawasan luas, berorientasi ke depan, mampu menyerap ilmu lain, objektif dan lain-lain. Selain itu pustakawan perlu mempunyai kemampuan yaitu:

1. Berkomunikasi yang baik sehingga dapat mengidentifikasi keperluan informasi pengguna.
2. Dapat berbahasa asing khususnya Bahasa Inggris sehingga mempermudah hubungan atau komunikasi internasional.
3. Mengembangkan teknik dan prosedur kerja dalam bidangnya.
4. Mampu melaksanakan penelitian di bidang perpustakaan untuk menentukan inovasi baru sebagai alternatif pemecahan masalah.⁴²

⁴⁰ Hadyan Aldio Galih, Kiki Fauziah, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum," *Kajian Budaya* 9, no. 1 (2019): 34.

⁴¹ Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Utama, 1991), 8.

⁴² Abdul Karim Batubara, "Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan," *Jurnal iqra'* 3, no. 1 (2009): 11.

Adapun Kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang Pustakawan Referensi ialah:⁴³

1. Akses

Pustakawan referensi mampu menganalisis dan menanggapi kebutuhan pelayanan informasi dan mampu merancang dan mengelola pelayanan referensi. Fokus utama dalam aspek akses ini tentang pemahaman pustakawan tentang kebutuhan dan perilaku informasi pemustaka, sehingga pustakawan perlu mengembangkan keterampilan untuk memenuhi kebutuhan informasi secara efektif. Termasuk mengatasi banyaknya informasi untuk pemustaka dan mengelola waktu yang ada agar pemustaka merasa nyaman dan menghilangkan kendala-kendala pelayanan. Akses juga menyangkut kemampuan untuk menengarai dokumen melalui kepiawaian bibliografi dan pengindeksan serta memberikan solusi yang mengurangi hambatan fisik maupun kognitif terhadap akses, juga kemampuan pemustaka untuk mengakses informasi.

2. Basis Pengetahuan

Pustakawan hendaknya sadar akan penerapan dan berbagai konsep baru dalam lingkungan perpustakaan. Pengetahuan penting bagi pustakawan referensi dan pelayanan pengguna yang meliputi:

- a. Struktur sumber informasi bidang utama pengguna.

⁴³ Rosa Widyawan, *Pelayanan Referensi* (Bandung: Bahtera Ilmu, 2012), 10.

- b. Pengetahuan tentang sarana informasi dasar, seperti katalog berkomputer, sistem pencarian, pangkalan data, situs web, jurnal dan monograf (baik dalam bentuk tercetak maupun elektronik), serta video dan rekaman suara.
- c. Pola penelusuran informasi dan perilaku pemustaka.
- d. Prinsip-prinsip komunikasi yang melibatkan pemustaka
- e. Mengetahui pengaruh teknologi terhadap struktur informasi
- f. Hak cipta dan kekayaan intelektual Standar kompetensi informasi

3. Pemasaran

Yang dimaksud pemasaran disini adalah suatu perencanaan strategis yakni mekanisme promosi dimana tujuan, sasaran, dan strategi dapat diukur secara kuantitatif. Untuk mengidentifikasi dan meningkatkan pelayanan kepada pemustaka. Pustakawan juga perlu memberikan peta fungsi pelayanan dan metode penyajian pelayanan informasi.

4. Kolaborasi

Kolaborasi adalah bekerja sama dengan orang lain, atau bersama-sama terutama dalam upaya intelektual. Memelihara hubungan baik dengan pustakawan dan sejawat, baik di dalam maupun di luar perpustakaan sangat penting bagi seorang pustakawan. Kolaborasi itu penting di tengah suburnya pertumbuhan informasi, pengetahuan baru,

dan teknologi canggih, yang semuanya itu terjadi dalam waktu relatif singkat.

5. Evaluasi dan Penilaian Sumber Daya dan Pelayanan

Penilaian yang konsisten terhadap sumber dalam konteks kebutuhan pemustaka penting dalam menjaga agar pelayanan informasi tetap relevan. Upaya yang secara bersamaan dilakukan dalam penyediaan pelayanan informasi berkualitas. Penggunaan ukuran-ukuran evaluasi untuk kinerja staf merupakan tantangan. Pustakawan referensi dan pelayanan pemustaka dituntut untuk mempunyai kompetensi dalam bentuk metode evaluasi formal maupun informal.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa seorang pustakawan referensi harus tanggap terhadap kebutuhan pemustaka. Pustakawan referensi juga harus mampu bekerjasama dengan sejawat pustakawan maupun pemustaka untuk meningkatkan mutu pelayanan. Mereka harus mengevaluasi secara efektif sumber-sumber yang mereka gunakan sehingga bisa memberikan informasi terbaik bagi pemustaka. Oleh karena itu, kompetensi profesional difokuskan pada perilaku, kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan referensi sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan referensi bermutu.

Layanan referensi adalah layanan yang menyediakan fasilitas, bahan pustaka (kamus, bibliografi, direktori), ruang, layanan yang baik dan benar sesuai dengan harapan, pandangan dan kebutuhan pengguna.⁴⁴ Menurut Louis Shores layanan referensi adalah bagian bagi pelayanan yang tugasnya mengimprentasikan

⁴⁴ P. Sumardji, *Pelayanan Referensi di Perpustakaan* (Yogyakarta: Kanisius, 1992), 11.

seluruh koleksi perpustakaan untuk kepentingan pemakai.⁴⁵ Menurut Sumardji layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai perpustakaan karena koleksi yang ada dilayanan referensi memerlukan penanganan khusus atau perawatan yang baik karena koleksi yang ada pada layanan referensi merupakan koleksi yang sulit untuk dicapai atau dimiliki perpustakaan.⁴⁶

Layanan referensi yang berkualitas haruslah melayani dan memenuhi harapan pengguna. Faktor yang mempengaruhi bantuan pengguna harus disertai dengan layanan:

a. Sistem Layanan

Untuk dapat memuaskan pengguna, jaringan ini harus berfungsi sebagai unit yang terpadu dan terkoordinir, di mana semua pustakawan mengerti dan menanggapi kebutuhan dan keinginan pengguna. Sistem layanan yang diterapkan di dalam suatu perpustakaan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan penggunaannya. Untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti kartu katalog, bibliografi, indeks dan daftar tambahan koleksi.

b. Citra

Citra perpustakaan yang baik merupakan keunggulan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dari sudut positif. Terbentuknya

⁴⁵ Shihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta: Universitas Sunan Kalijaga, 226).

⁴⁶ P. Sumardji, *Pelayanan Referensi di Perpustakaan* (Yogyakarta: Kanisius, 1992), 11.

citra adalah pada saat pengguna mendapatkan kesan-kesan yang menyenangkan dengan perpustakaan yang dikunjunginya.

c. Kinerja Pustakawan

Kinerja dan sistem layanan tergantung pada bagaimana pustakawan bagi organisasi bekerja sama dalam proses pemenuhan kepuasan pengguna, setiap orang dalam organisasi mempengaruhi pengguna, baik hal-hal menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan,

d. Kemudahan Memperoleh Informasi

Sarana yang diberikan dan disediakan di perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi bahan pustaka yang dibutuhkan pengguna.

e. Kecepatan Memperoleh Informasi

Waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi bahan pustaka, baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.

f. Pelayanan Pemberi Informasi

Segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna.

g. Emosional

Pengguna akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya tidak emosi seperti wajah cemberut. Kepuasan yang

diperolehbukan karena kualitas dari pelayanan tetapi nilai sosial yang membuat pengguna menjadi puas.⁴⁷

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa bahwa ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh pustakawan pada layanan referensi dalam melayani pengguna yang dapat mempengaruhi atau menentukan kepuasan pengguna yaitu sistem pelayanan, kemudahan dalam memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, pelayanan pemberian informasi dan emosional.



⁴⁷ Umberto Sihombing, "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan," *Pendidikan dan Kebudayaan* 3, no. 1 (2004): 79.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field study research*) yang mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga, dan masyarakat. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menghimpun data-data naratif dengan kata-kata (bukan angka-angka, non numerical) untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan. Metode ini merupakan salah satu bentuk penelitian formatif yang menerapkan teknik tertentu untuk memperoleh jawaban yang mendalam tentang apa yang dipikirkan dan dirasakan khalayak sasaran.⁴⁸

Penelitian kualitatif juga merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan maupun perilaku orang-orang yang sedang diamati, sehingga penelitian dapat mengenali objek dan merasakan apa yang mereka alami.⁴⁹ Data deskriptif yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi yang relevan mengenai berbagai permasalahan yang ditemukan pada saat penelitian dilakukan. Dengan demikian, penulis dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai variabel atau kondisi lapangan secara mendalam.

Adapun yang menjadi fokus atau target dalam penelitian ialah gaya komunikasi pustakawan pada saat melakukan pelayanan referensi dengan

⁴⁸ William Chang, *Metodologi Penulisan Ilmiah: Teknik Penulisan Esai, Skripsi, Tesis, & Disertasi untuk Mahasiswa* (Jakarta: Erlangga, 2014), 3.

⁴⁹ Basari Sukidi, *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Perspektif Makro* (Surabaya: Insane Cendikia, 2002), 2.

pemustaka. Ada 10 indikator yang digunakan untuk melihat gaya komunikasi tersebut yaitu:

Tabel 3.1 Fokus Penelitian

Indikator	Fokus Penelitian
Gaya Dominan	Pustakawan layanan referensi memberikan respon yang cepat untuk menjawab pertanyaan atau keluhan pengguna
Gaya Dramatis	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensising lebih-lebihkan dengan perkataan yang indah, seperti mengeluarkan lelucon, anekdot, dan cerita-cerita
Gaya Kontroversial	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi tidak menimbulkan perdebatan
Gaya Animasi	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi secara aktif menggunakan ekspresi wajah dan gerakan atau isyarat tertentu
Gaya Berkesan	Saya merasa pustakawan layanan referensi berkomunikasi secara terbuka, sehingga pengguna merasa dari apa yang dikatakan oleh pustakawan selalu meninggalkan kesan kepada pengguna
Gaya Santai	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi menampilkan sikap yang tenang/santai dengan irama suaranya yang jelas dan menggunakan kata-kata yang enak didengar
Gaya Atentif	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi memberikan perhatian penuh dan berempati kepada pengguna di perpustakaan
Gaya Terbuka	Saat berkomunikasi dengan pengguna, Pustakawan layanan referensi bersikap terbuka secara jujur/ blakblakan atau cenderung emosi menyampaikan informasi penting kepada pemustaka
Gaya Bersahabat	Pustakawan layanan referensiberperilaku akrab dan ramah dengan pengguna
Gaya Tepat	Pustakawan layanan referensimemberikan informasi yang tepat dan akurat dalam berkomunikasi dengan pengguna

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yang berada di Jl. Teuku Nyak Arif, Kec. Syiah Kuala, Kota Banda Aceh. Penelitian ini berlangsung sejak Agustus 2021. Alasan peneliti memilih tempat penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dikarenakan peneliti ingin melihat pentingnya gaya komunikasi pustakawan referensi dalam melayani pemustaka dan sudah terealisasi dengan baik atau tidak.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Merupakan keseluruhan subjek atau objek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.⁵⁰ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang mengunjungi layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh berjumlah 118 orang.⁵¹ Penentuan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin untuk ditanyakan beberapa pertanyaan melalui angket.

2. Sampel

Sampel sebagian individu yang diselidiki dari keseluruhan individu penelitian. Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2008), 122.

⁵¹ Hasil Wawancara dengan Pustakawan di Layanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Rabu 20 September 2022.

pertimbangan tertentu.⁵² Alasan penulis menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan masalah yang penulis teliti. Sugiyono mendefinisikan *purposive sampling* sebagai teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁵³ Oleh karena itu, penulis menggunakan *purposive sampling* yang menetapkan pertimbangan atau kriteria yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Anggota aktif di Perpustakaan dan Kearsipan Aceh
- b. Anggota yang berada pada Layanan Referensi pada saat penelitian

Oleh karena itu, penulis dalam menentukan ukuran sampel, penulis menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 10% sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

- n = Ukuran sampel yang dicari
- N = Ukuran populasi
- e = Margin eror atau persen kelonggaran karna kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleri atau diinginkan, 10 % yaitu (0,1).⁵⁴

Sesuai dengan rumus di atas, maka sampel penelitian ini adalah

$$n = \frac{118}{1 + 118(0.1)^2}$$

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 273.

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ M. Pabundu Tika, *Metodelogi Riset Bisnis* (Jakarta: Bumi aksara, 2006), 33.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{118}{1+118(0.01)^2} \\
 &= \frac{118}{2,18} = 54.33 \\
 &= 54
 \end{aligned}$$

D. Kredibilitas Data

Kredibilitas adalah tingkat ukuran suatu kebenaran atas data yang telah dikumpulkan atau derajat kepercayaan data dan kecocokan data antara konsep penelitian dengan hasil penelitian. Uji kredibilitas data dalam penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan teknik pengumpulan data dan triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, dan *member check*.⁵⁵ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan perpanjangan pengamatan dan member check karena peneliti ingin mendapatkan data yang akurat.

1. Perpanjangan pengamatan adalah peneliti kembali kelapangan melakukan pengamatan, wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.
2. Member check merupakan proses pengecekan data yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan sumber data atau informan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁵⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif Dilengkapi dengan contoh Proposal dan Laporan Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013), 11.

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Adapun jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup berupa pertanyaan-pertanyaan yang sudah disediakan jawaban oleh penulis kepada responden. Penulis menyebarkan angket secara langsung kepada responden. Responden adalah pengunjung pada Layanan Referensi Dinas perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Adapun jumlah pertanyaan atau pernyataan yang diajukan oleh penulis ada 10, pertanyaan mengenai gaya komunikasi pustakawan referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Angket ini dibuat atas empat pilihan alternative jawaban yaitu dengan menggunakan pedoman Skala Likert, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).⁵⁶

2. Observasi (Pengamatan)

Observasi yaitu peneliti belajar dan mengamati tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.⁵⁷ Observasi ini berarti bahwa peneliti secara terus menerus melakukan pengamatan atas perilaku seseorang, mencatat ekspresi-ekspresi tertentu dari responden dalam suatu wawancara atau menanggapi komentar sebagai suatu sisi dalam konteks wawancara. Jenis observasi yang peneliti lakukan adalah observasi nonpartisipan. Yaitu peneliti tidak ikut terlibat dan

⁵⁶ Nazar Bakri, *Tuntutan Praktis Metode Penelitian* (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1994), 21.

⁵⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 226.

hanya sebagai pengamat.⁵⁸ Disini peneliti mengamati tentang bagaimana gaya komunikasi pustakawan referensi dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan yang sebenarnya.

Tabel 3.2 Lembar Observasi

Aspek Yang Diamati	Hasil Pengamatan		Keterangan
	Ya	Tidak	
Saat berkomunikasi dengan pengguna, pustakawan layanan referensi cenderung kuat mendominasi percakapan dengan memberikan respon yang cepat untuk menjawab pertanyaan atau keluhan pengguna			
Pustakawan layanan referensi berkomunikasi secara terbuka, sehingga pengguna merasa dari apa yang dikatakan oleh pustakawan selalu meninggalkan kesan kepada pengguna			
Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi terlihat menampilkan sikap yang tenang/santai dengan irama suaranya yang jelas dan menggunakan kata-kata yang enak didengar			
Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi memberikan perhatian penuh dan berempati kepada pengguna di perpustakaan			

⁵⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta. 2018), 197.

Saat berkomunikasi dengan pengguna Pustakawan layanan referensi bersikap terbuka secara jujur/blakblakan atau cenderung emosi menyampaikan informasi penting kepada pemustaka			
Pustakawan layanan referensi berperilaku akrab dan ramah dengan pengguna			
Pustakawan layanan referensi memberikan informasi yang tepat dan akurat dalam berkomunikasi dengan pengguna			
Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi secara aktif menggunakan ekspresi wajah dan gerakan atau isyarat tertentu			
Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi tidak menimbulkan perdebatan			
Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi sering melebih lebihkan dengan perkataan yang indah			

3. Wawancara

Wawancara yaitu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat diinstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁵⁹ Wawancara ini dilakukan secara langsung bertatap muka dan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan. Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan kepada pemustaka terkait dengan pertanyaan bagaimana gaya komunikasi pustakawan referensi dalam memberikan pelayanan

⁵⁹ *Ibid.*

kepada pemustaka. Kegiatan wawancara ini dilakukan dengan cara yaitu tatap muka langsung dengan responden.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dipahami dengan mudah dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁶⁰ Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan utama dari analisis data ialah untuk meringkaskan data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan.⁶¹ Dalam penggunaan analisis kualitatif, maka penginteprestasian terhadap apa yang ditemukan dan pengambilan kesimpulan akhir menggunakan logika. Aktifitas analisis data kualitatif tersebut dilakukan secara interaktif dan terus menerus hingga tuntas. Adapun tahapan-tahapan dalam menganalisis data yaitu:⁶²

- a. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan tranformasi data kasar yang yang muncul dari catatan-catatan di lapangan.
- b. Penyajian data, yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

⁶⁰ *Ibid.*

⁶¹ Mohammad Kasiram, *Metode Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian* (Malang: Alfabeta, 2008), 128.

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2008), 122.

c. Menarik kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman yang dikutip oleh sugiyono adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Pada tahap ini peneliti mengambil kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan, dan bisa juga berubah apabila buktinya tidak akurat.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh merupakan salah satu perpustakaan umum yang ada di provinsi Aceh, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Aceh pertama didirikan pada tahun 1969 dengan nama Perpustakaan Negara yang berlokasi pada salah satu ruangan seluas 12 m² di Kantor Perwakilan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Istimewa Aceh dengan jumlah koleksi saat itu sebanyak 80 eksemplar dan 2 orang pegawai. Berdasarkan SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 8429/c/B.3/1979 namanya berubah menjadi Perpustakaan Wilayah. Pada tahun 1989, terbitlah Keppres No. 11/1989 yang mengatur bahwa Perpustakaan Wilayah berubah nama menjadi Perpustakaan Daerah. Kemudian dengan terbitnya Keppres No. 50/1997 tentang Perubahan Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional RI, berdampak pula pada perubahan nama dari Perpustakaan Daerah menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Aceh. Terbitnya Perda No. 39 Tahun 2001, Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Aceh telah menjadi salah satu lembaga daerah dengan nama Badan Perpustakaan Provinsi NAD. Terakhir UUD 11 Tahun 2006 tentang Pemerintah Aceh dan Qanun No. 5/2007 tentang Perubahan Struktur Organisasi Pemerintah Daerah, maka Badan Perpustakaan Provinsi Aceh digabung dengan Badan Arsip Provinsi Aceh sehingga namanya menjadi Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Aceh, dan di awal tahun 2017 Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh telah berganti nomenklatur baru Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Aceh. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh setiap tahunnya menambah koleksi buku, rak buku, meja dan kursi baca, serta pemeliharaan jaringan LAN serta mengadakan kerjasama dengan berbagai pihak, baik dari lembaga pemerintah maupun NGO seperti Perpustakaan Nasional RI, Perpustakaan Nasional Australia, Persatuan Pustakawan Malaysia, World Vision, Goethe Institute, UNESCO, Kota Augsburg Jerman, dan lain-lain.

Berdasarkan undang-undang No. 43 tahun 2007 adapun fungsi perpustakaan yaitu sebagai sistem pengelola rekaman, gagasan, pemikiran, pengalaman dan pengetahuan manusia. Dengan fungsi utamanya yaitu melestarikan hasil budaya umat manusia, khususnya yang berbentuk dokumen karya cetak, karya rekaman, dan berbagai media lainnya serta menyampaikan gagasan, pemikiran dan pengetahuan umat manusia kepada generasi-generasi selanjutnya. Dengan demikian Dinas Perpustakaan dan kearsipan banyak mengalami kemajuan dan telah banyak menyediakan layanan-layanan termasuk salah satunya adalah layanan referensi.

B. Layanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Layanan referensi merupakan layanan yang menyediakan fasilitas, bahan pustaka (kamus, bibliografi, direktori), layanan yang baik dan benar sesuai dengan harapan, pandangan dan kebutuhan pengguna. Disini pustakawan referensi memerlukan penanganan khusus atau perawatan yang baik karena koleksi yang ada pada layanan ini merupakan koleksi yang sulit di miliki perpustakaan. Layanan referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh menggunakan teknik

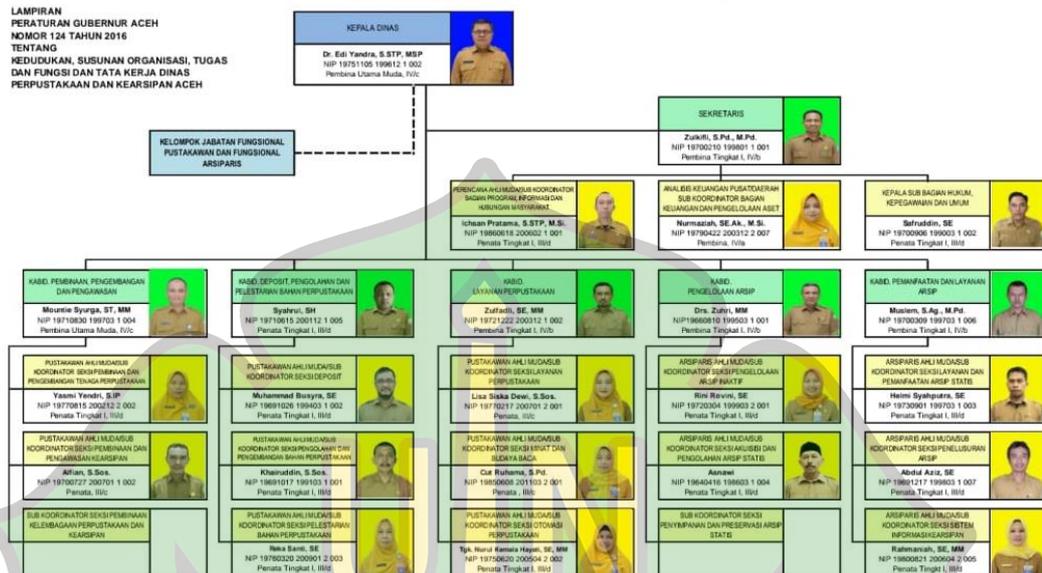
layanan terbuka dimana setiap pengguna dapat mengambil koleksi referensi secara langsung ke rak. Pada layanan referensi ini pengguna tidak diperkenankan meminjam koleksi hanya boleh dibaca ditempat dan di fotocopi serta pustakawan memberi bantuan kepada pengguna yang membutuhkan informasi tentang suatu topik atau hal yang dijawab menggunakan koleksi referensi yang ada.

Tabel 4.1 Laporan Frekuensi Tahunan Pengadaan Koleksi Periode 2000 s/d 2022 Berdasarkan Lokasi

No.	Tahun	Lokasi	Jumlah Judul	Jumlah Eksemplar
1	2019	Ruang Baca Referensi	4	4
2	2018	Ruang Baca Referensi	46	345
3	2017	Ruang Baca Referensi	295	1646
4	2017	Ruang Baca Referensi	73	755
5	2016	Ruang Baca Referensi	5	7
6	2015	Ruang Baca Referensi	41	118
7	2014	Ruang Baca Referensi	69	117
8	2013	Ruang Baca Referensi	6	8
9	2012	Ruang Baca Referensi	1	1
10	2011	Ruang Baca Referensi	39	56
11	2010	Ruang Baca Referensi	47	73
12	2009	Ruang Baca Referensi	62	101
Total		688		3231

Sumber berdasarkan hasil observasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh



Sumber berdasarkan hasil observasi

Visi dan Misi

Visi

Terwujudnya Aceh yang damai, dan sejahtera melalui pemerintahan yang bersih, adil, dan melayani.

Misi

1. Memberdayakan arsip sebagai tulang punggung manajemen dan bukti akuntabilitas kinerja pemerintah Aceh.
2. Meningkatkan pelayanan dan sarana kearsipan dan perpustakaan
3. Menggali, menyelamatkan, melestarikan dan memanfaatkan khasanah budaya Aceh dan nilai-nilai dinul Islam

4. Meningkatkan kemampuan dan profesionalisme apparatus kearsipan dan perpustakaan
5. Membina dan mengembangkan minat dan budaya baca
6. Masyarakat meningkatkan peran perpustakaan sebagai sarana dan pembangunan SDM
7. Membina kerja sama kearsipan dan perpustakaan didalam dan luar negeri.⁶³

C. Hasil Penelitian

Pada Bab ini diuraikan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti berdasarkan observasi, angket, dan wawancara. Berdasarkan Teori Robert W. Norton gaya komunikasi pustakawan referensi dalam melayani pemustaka ada 10 indikator. Namun dalam penelitian ini peneliti menggunakan ke 10 indikator yang ada yaitu:

Tabel 4.2 Gaya Dominan

Indikator	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
Gaya Dominan	Saat berkomunikasi dengan pengguna, Saya merasa pustakawan layanan referensi cenderung kuat mendominasi percakapan dengan memberikan respon yang cepat untuk menjawab pertanyaan atau keluhan pengguna	Sangat setuju	10	18,6
		Setuju	38	70,3
		Tidak setuju	6	11,1
		Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah			54	100%

Sumber Berdasarkan Angket

⁶³ Arpus.acehprov.go.id

Tabel 4.2 menunjukkan 88,9% positif, yang artinya gaya komunikasi pustakawan yang dominan sudah maksimal dimana pustakawan referensi memberikan respon yang cepat kepada pengguna yang mempunyai keluhan dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan. Berdasarkan wawancara dengan pengguna

“Pustakawan memberikan respon yang cepat dan mengetahui cara membantu pengguna dalam mencari informasi di perpustakaan. Saat berkomunikasi dengan pustakawan, pustakawan terlihat mempunyai pengetahuan yang luas mengenai cara melayani pengguna dalam membantu mencari informasi pengguna butuhkan dan sesuai dengan permintaan pengguna”.⁶⁴

Tabel 4.3 Gaya Dramatis

Indikator	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
Gaya Dramatis	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensising lebih-lebihkan dengan perkataan yang indah, seperti mengeluarkan lelucon, anekdot, dan cerita-cerita	Sangat setuju	8	14,8
		Setuju	36	66,6
		Tidak setuju	9	16,6
		Sangat tidak setuju	1	1,8
Jumlah			54	100%

Sumber Berdasarkan Angket

⁶⁴ Hasil Wawancara dengan pengguna di layanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Rabu 19 Oktober 2022.

Tabel 4.3 menunjukkan 81,4 % positif yang artinya pustakawan layanan referensi tidak sering menampilkan gaya komunikasi lebih-lebih dengan perkataan yang indah, seperti mengeluarkan lelucon, anekdot, dan cerita-cerita.

Tabel 4.4 Gaya Kontroversial

Indikator	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
Gaya Kontroversial	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi tidak menimbulkan perdebatan	Sangat setuju	8	14,8
		Setuju	42	77,7
		Tidak setuju	4	7,4
		Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah			54	100%

Sumber Berdasarkan Angket

Tabel 4.4 menunjukkan 92,5% positif, yang artinya pustakawan layanan referensi saat berkomunikasi memberikan pelayanan kepada pengguna tidak menimbulkan perdebatan.

Tabel 4.5 Gaya Animasi

Indikator	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
Gaya Animasi	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi secara aktif menggunakan ekspresi wajah dan gerakan atau isyarat tertentu	Sangat setuju	7	12,9
		Setuju	35	64,8
		Tidak setuju	12	21,8
		Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah			54	100%

Sumber Berdasarkan Angket

Tabel 4.5 menunjukkan 77,7% positif yang gaya komunikasi pustakawan layanan referensi secara aktif menggunakan ekspresi wajah dan gerakan atau isyarat tertentu. Berdasarkan wawancara dengan pemustaka, pustakawan sering menggunakan ekspresi wajah dan gerakan atau isyarat tertentu pada saat pemustaka yang mengobrol dengan suara yang keras, membuat keaduan.

Tabel 4.6 Gaya Berkesan

Indikator	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
Gaya Berkesan	Saya merasa pustakawan layanan referensi berkomunikasi secara terbuka, sehingga pengguna merasa dari apa yang dikatakan oleh pustakawan selalu meninggalkan kesan kepada pengguna	Sangat setuju	1	1,9
		Setuju	15	27,8
		Tidak setuju	31	57,4
		Sangat tidak setuju	7	12,9
Jumlah			54	100%

Sumber Berdasarkan Angket

Tabel 4.6 menunjukkan 29,7%, pustakawan saat berkomunikasi menampilkan belum menampilkan gaya komunikasi meninggalkan kesan yang maksimal kepada pengguna. Hal ini juga berdasarkan wawancara peneliti dengan pengguna yang mengatakan: *“Pustakawan bersikap biasa seperti halnya tanya jawab”*⁶⁵

⁶⁵ Hasil Wawancara dengan pengguna di layanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Rabu 19 Oktober 2022.

Tabel 4.7 Gaya Santai

Indikator	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
Gaya Santai	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi menampilkan sikap yang tenang/santai dengan irama suaranya yang jelas dan menggunakan kata-kata yang enak didengar	Sangat setuju	11	20,4
		Setuju	39	72,2
		Tidak setuju	4	7,4
		Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah			54	100%

Sumber Berdasarkan Angket

Tabel 4.7 menunjukkan 92,6% yang artinya positif. Berdasarkan wawancara penulis dengan pengguna: "*pustakawan menjawab pertanyaan yang pengguna tanyakan dengan santai dan jelas, sembari menjelaskan dengan seksama kepada pemustaka, memberikan arahan dengan baik tentunya dengan sikap yang tetap santai*". Sejalan dengan wawancara hasil observasi penulis di lapangan, pustakawan terlihat santai dan nyaman saat berhadapan atau berkomunikasi langsung dengan pengguna di layanan referensi.

Tabel 4.8 Gaya Atentif

Indikator	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
Gaya Atentif	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensimemberikan perhatian penuh dan berempatikepada pengguna di perpustakaan	Sangat setuju	6	11,1
		Setuju	35	64,9
		Tidak setuju	12	22,2
		Sangat tidak setuju	1	1,8
Jumlah			54	100%

Sumber Berdasarkan Angket

Tabel 4.8 menunjukkan 76% yang artinya positif. Empaty merupakan sikap yang ditunjukkan oleh pustakawan yang ikut merasakan/memahami keinginan pemustaka. Berdasarkan wawancara peneliti dengan beberapa pengguna “ketika saya (pemustaka) menanyakan koleksi referensi yang dibutuhkan kepada pustakawan, Respon pustakawan langsung membantu mencarikan koleksi tersebut, dan menyampaikan bagaimana cara penggunaan koleksi referensi tersebut”.⁶⁶

⁶⁶ Hasil Wawancara dengan pengguna di layanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Rabu 19 Oktober 2022.

Tabel 4.9 Gaya Terbuka

Indikator	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
Gaya Terbuka	Saat berkomunikasi dengan pengguna Pustakawan layanan referensibersikap terbuka secara jujur/blakblakan atau cenderung emosi menyampaikan informasi penting kepada pemustaka	Sangat setuju	8	14,8
		Setuju	40	74,1
		Tidak setuju	6	11,1
		Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah			54	100%

Sumber Berdasarkan Angket

Tabel 4.9 menunjukkan 88,9% yang artinya positif. Pustakawan menampilkan Gaya komunikasi terbuka kepada pengguna, dengan menyampaikan pengumuman atau informasi penting seperti event-event yang diadakan oleh perpustakaanserta pustakawan mampu dalam mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka.

Tabel 4.10 Gaya Bersahabat

Indikator	Pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
Gaya Bersahabat	Pustakawan layanan referensi berperilaku akrab dan ramah dengan pengguna	Sangat setuju	5	9,3
		Setuju	39	72,2
		Tidak setuju	9	16,7
		Sangat tidak setuju	1	1,8
Jumlah			54	100%

Sumber Berdasarkan Angket

Tabel 4.10 menunjukkan 81,5% positif yang artinya pustakawan layanan referensi menampilkan gaya komunikasi bersahabat dengan pengguna. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan pengguna: *“Cara pustakawan menjelaskan secara lembut, ramah, dan tentunya membuat saya senang berkunjung ke layanan referensi”*. Kemudian pustakawan juga terlihat akrab dengan beberapa pengunjung lainnya.⁶⁷

Tabel 4.11 Gaya yang Tepat

Indikator	Pernyataan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
Gaya yang Tepat	Pustakawan layanan referensi memberikan informasi yang tepat dan akurat dalam berkomunikasi dengan pengguna	Sangat setuju	7	12,9
		Setuju	44	81,5
		Tidak setuju	3	5,6
		Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah			54	100%

Sumber Berdasarkan Angke

Tabel 4.11 menunjukkan 94,4% positif, yang artinya pustakawan layanan referensi sudah menunjukkan gaya komunikasi yang tepat dan maksimal dengan pengguna perpustakaan. *“Berdasarkan wawancara peneliti dengan pengguna bahwasanya pustakawan dalam menyampaikan informasi yang benar dibutuhkan oleh pengguna secara tepat dan akurat kepada pengguna”*.⁶⁸

⁶⁷ Hasil Wawancara dengan pengguna di layanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Rabu 19 Oktober 2022.

⁶⁸ Hasil Wawancara dengan pengguna di layanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Rabu 19 Oktober 2022.

D. Pembahasan

Komunikasi merupakan penyampaian pikiran, informasi, peraturan, atau instruksi dengan suatu cara tertentu hingga si penerima mengerti sepenuhnya.⁶⁹ Komunikasi disini diartikan sebagai penyampaian informasi yang dilakukan oleh pustakawan dengan pemustaka dalam melayani pengguna pada layanan referensi.

Setiap pustakawan dalam berkomunikasi memiliki gaya yang berbeda-beda. Perbedaan antara gaya komunikasi antara satu orang pustakawan dengan pustakawan yang lain dapat berupa perbedaan dalam ciri-ciri model dalam berkomunikasi, tata cara berkomunikasi, cara berekspresi dalam berkomunikasi, dan tanggapan yang diberikan/ ditunjukkan pada saat berkomunikasi.⁷⁰ Gaya komunikasi memegang peranan penting dalam menunjang kelancaran aktifitas pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna di perpustakaan. Disini peneliti mengamati tentang bagaimana gaya komunikasi pustakawan referensi dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan yang sebenarnya.

⁶⁹ Syihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta: Universitas Sunan Kalijaga, 249).

⁷⁰ Endang Fatmawati, "Pengaruh Komunikasi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan," *Eksplanasi* 4, no. 7 (2009): 85.

Tabel 4.11 Hasil Observasi penulis dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Aspek Yang Diamati	Hasil Pengamatan		Keterangan
	Ya	Tidak	
Saat berkomunikasi dengan pengguna, pustakawan layanan referensi cenderung kuat mendominasi percakapan dengan memberikan respon yang cepat untuk menjawab pertanyaan atau keluhan pengguna	✓		Pustakawan referensi memberikan respon yang cepat kepada pengguna yang mempunyai keluhan dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan.
Pustakawan layanan referensi berkomunikasi secara terbuka, sehingga pengguna merasa dari apa yang dikatakan oleh pustakawan selalu meninggalkan kesan kepada pengguna		✓	Pustakawan bersikap biasa seperti halnya komunikasi normal Tanya jawab antara pemustaka dengan pustakawan
Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi terlihat menampilkan sikap yang tenang/santai dengan irama suaranya yang jelas dan menggunakan kata-kata yang enak didengar	✓		pustakawan menjawab pertanyaan yang pengguna tanyakan dengan santai dan jelas, sembari menjelaskan dengan seksama kepada pemustaka, memberikan arahan dengan baik
Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi memberikan perhatian penuh dan berempati kepada pengguna di perpustakaan	✓		ketika saya (pemustaka) menanyakan koleksi referensi yang dibutuhkan kepada pustakawan, Respon pustakawan langsung membantu mencarikan koleksi tersebut, dan menyampaikan bagaimana cara penggunaan koleksi referensi tersebut

<p>Saat berkomunikasi dengan pengguna Pustakawan layanan referensi bersikap terbuka secara jujur/blakblakan atau cenderung emosi menyampaikan informasi penting kepada pemustaka</p>	✓		<p>Pustakawan menampilkan Gaya komunikasi terbuka kepada pengguna, dengan menyampaikan pengumuman atau informasi penting seperti event-event yang diadakan oleh perpustakaan serta pustakawan mampu dalam mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka</p>
<p>Pustakawan layanan referensi berperilaku akrab dan ramah dengan pengguna</p>	✓		<p>Pustakawan terlihat akrab dan ramah dengan pemustaka</p>
<p>Pustakawan layanan referensi memberikan informasi yang tepat dan akurat dalam berkomunikasi dengan pengguna</p>	✓		<p>Pustakawan menampilkan Gaya komunikasi terbuka kepada pengguna, dengan menyampaikan pengumuman atau informasi penting seperti event-event yang diadakan oleh perpustakaan serta pustakawan mampu dalam mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka</p>
<p>Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi secara aktif menggunakan ekspresi wajah dan gerakan atau isyarat tertentu</p>	✓		<p>Pustakawan menggunakan ekspresi wajah dan gerakan atau isyarat tertentu pada saat menegur pemustaka yang menimbulkan keributan/kegaduhan di perpustakaan</p>
<p>Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi tidak menimbulkan perdebatan</p>	✓		<p>Pustakawan saat berkomunikasi dengan pemustaka terlihat ramah, bersahaja dan tidak menimbulkan perdebatan</p>
<p>Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi sering melebihi perkataan yang indah</p>	✓		<p>Pustakawan tidak sering menampilkan gaya komunikasi melebihi-lebihkan dengan perkataan yang indah</p>

Gaya komunikasi pustakawan merupakan sikap atau perilaku dari pustakawan dalam berkomunikasi melakukan penyampaian kepada pengguna melalui pelayanan di perpustakaan. Setiap pustakawan memiliki gaya komunikasi tersendiri saat berkomunikasi dengan pengguna. Menurut Robert W Norton gaya komunikasi terdiri dari 10 gaya yaitu, gaya dominan, gaya berkesan, gaya santai, gaya atentif, gaya terbuka, gaya bersahabat, gaya yang tepat, gaya animasi, gaya kontroversial dan gaya dramatis. Pada penelitian ini peneliti mengambil 10 indikator berdasarkan gaya yang sering dilakukan oleh pustakawan layanan referensi saat berinteraksi atau melayani pemustaka di perpustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan dari kesepuluh indikator gaya di atas, gaya yang tepat merupakan gaya yang sering muncul pada pustakawan layanan referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, dengan persentase 94,4 % yang artinya pustakawan layanan referensi sudah menunjukkan gaya komunikasi yang tepat dan maksimal dengan pengguna perpustakaan. Hal ini dilatar belakangi oleh pustakawan dalam menyampaikan informasi yang benar dibutuhkan oleh pengguna secara tepat dan akurat kepada pengguna layanan referensi. Gaya komunikasi yang tepat merupakan gaya komunikasi yang dimana pustakawan saat berkomunikasi menyampaikan suatu informasi secara tepat dan akurat. Disini pustakawan sebagai penyedia informasi harus tau mengenai mana informasi yang akurat, benar dan tidak bersifat hoak.

Sedangkan dari kesepuluh gaya di atas gaya berkesan merupakan gaya yang tidak sering digunakan pustakawan saat berkomunikasi. Hal ini terlihat dari hasil penelitian menunjukkan 29,7%. Yang artinya pustakawan layanan referensi belum

berkomunikasi secara terbuka, sehingga pengguna merasa dari apa yang dikatakan oleh pustakawan belum meninggalkan kesan kepada pengguna. Gaya komunikasi berkesan disini yaitu gaya komunikasi seseorang pustakawan dalam mempengaruhi pemustaka sehingga mudah diingat. Dalam hal ini pengguna perpustakaan merasa dari apa yang dikatakan oleh pustakawan selalu meninggalkan kesan pada penggunanya. Oleh karena itu, cara pustakawan mengatakan sesuatu baik berupa informasi atau bukan biasanya meninggalkan kesan pada pengguna. Ciri dari gaya komunikasi berkesan yaitu pustakawan menggunakan sapaan ataupun salam, sikap ikhlas dan jujur dalam diri individu juga akan membentuk komunikasi, mendengar dengan aktif, mengemukakan soalan yang disukai oleh pemustaka, menampilkan senyuman dan mimik air muka yang bagus.

Namun berdasarkan hasil penelitian pustakawan layanan referensi belum menerapkan beberapahal yang membuat pustakawan meninggalkan kesan. Contohnya pustakawan belum menggunakan salam atau sapaan kepada pengguna yang berkunjung kelayanan referensi, mengemukakan soalan yang disukai oleh pemustaka, pustakawan bersikap ramah namun terkadang pustakawan tidak menampilkan mimik air muka yang bagus.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian tentang Gaya Komunikasi Pustakawan Referensi Dalam Melayani Pemustaka Berdasarkan Teori Robert W. Norton diperoleh kesimpulan gaya komunikasi pustakawan referensi dalam melayani pemustaka berdasarkan teori Robert W Norton sudah maksimal baik dari segi gaya komunikasi dominan, gaya komunikasi dramatis, gaya komunikasi kontroversial, gaya komunikasi animasi, gaya komunikasi santai, gaya komunikasi atentif, gaya komunikasi terbuka, gaya komunikasi bersahabat, gaya yang tepat.

Namun dari segi gaya komunikasi berkesan, pustakawan menunjukkan persentase negatif yaitu 29,7%, yang artinya pustakawan belum menampilkan gaya komunikasi berkesan dengan pemustaka sehingga pemustaka merasa dari apa yang dikatakan oleh pustakawan belum meninggalkan kesan kepada pemustaka perpustakaan itu sendiri.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang kiranya perlu dipertimbangkan antara lain:

1. Diharapkan kepada Pustakawan Layanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh untuk mempertahankan dan meningkatkan gaya komunikasi bersifat dominan, santai, atentif, terbuka, bersahabat, dan gaya yang tepat.

2. Namun dari segi gaya komunikasi berkesan perlu ditingkatkan lagi karena Pustakawan Layanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh belum menampilkan gaya komunikasi tersebut saat berinteraksi memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga pemustaka merasa dari apa yang dikatakan oleh pustakawan belum meninggalkan kesan kepada pemustaka.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Karim Batubara, (2009), “*Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan*”, jurnal iqra’ 3, no. 1.
- Alo Liliweri, (2015), *Komunikasi Interpersonal*, Jakarta: Kencana.
- Alo Liliweri, (2011) *Komunikasi Serba Ada Serba Makna* Jakarta: Prenada Media Group.
- Alwi Hasan, (2005) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Andi Muh, Rajanuddin, (2014) “*Keterampilan Komunikasi Pustakawan Informasi Perpustakaan Stain Samarinda*”, *Komunikasi dan Sosial Keagamaan* 16, no. 2.
- Arpus.acehprov.go.id
- Basari Sukidi, (2002) *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Perspektif Makro*, Surabaya: Insane Cendikia.
- Daryono, (2018), “*Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan*”, 25, no. 2. <https://ejournal.perpusnas.go.id>.
- Effendy, Onong Uchyana, (2011), *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Endang Fatmawati, (2009), “*Pengaruh Komunikasi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan*”, *Eksplanasi* 4, no. 7.
- Endang Fatmawati, (2007), *Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna: Pengaruh Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit SI Reguler*, Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro. <https://scholar.google.co.id>.
- Felina Limantoro, ((2015), “*Pengaruh Gaya Komunikasi Direktur Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan di PT. Sumarni Mustajab Batu*, *Jurnal E-Komunikasi* 3, no. 2. <https://publikasi.unitri.ac.id>.
- Hadyan Aldio Galih, Kiki Fauziah, (2019), “*Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok*”, *Kajian Budaya* 9, no. 1. ejurnal.litbang.pertanian.go.id

- Hafied Cangara, (2012), *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Jariah, (2020), *Pengaruh Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*, Skripsi, Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, <http://repository.uinjambi.ac.id>.
- M. Pabundu Tika, (2006), *Metodelogi Riset Bisnis*, Jakarta: Bumi aksara.
- Mohammad Kasiram, (2008), *Metode Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*, Malang: Alfabeta.
- Nazar Bakri, (1994). *Tuntutan Praktis Metode Penelitian*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya.
- P Sumardji, (1992), *Pelayanan Referensi Perpustakaan*, Yogyakarta: Kanisius.
- Rosa Widyawan, (2012), *Pelayanan Referensi*, Bandung: Bahtera Ilmu.
- Rosady Ruslan, (2008), *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sendjaja Djuarsa, (2004), *Teori Komunikasi*, Jakarta: Kencana.
- Sendjaja, (1996), *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Shihabuddin Qalyubi, (2007), *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Informasi*, Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Soejono Trimo, (1997), *Panduan untuk Mata Kuliah Reference Work & bibliography dengan Sistem Modular*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sri Endah Pertiwi, (2011), “Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan”, *Media Pustakawan*.
<https://ejournal.perpusnas>.
- Sugiono, (2018), *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2008), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto, (2011), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistyo Basuki, (1991), *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Utama.

Suranto AW, (2001), *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

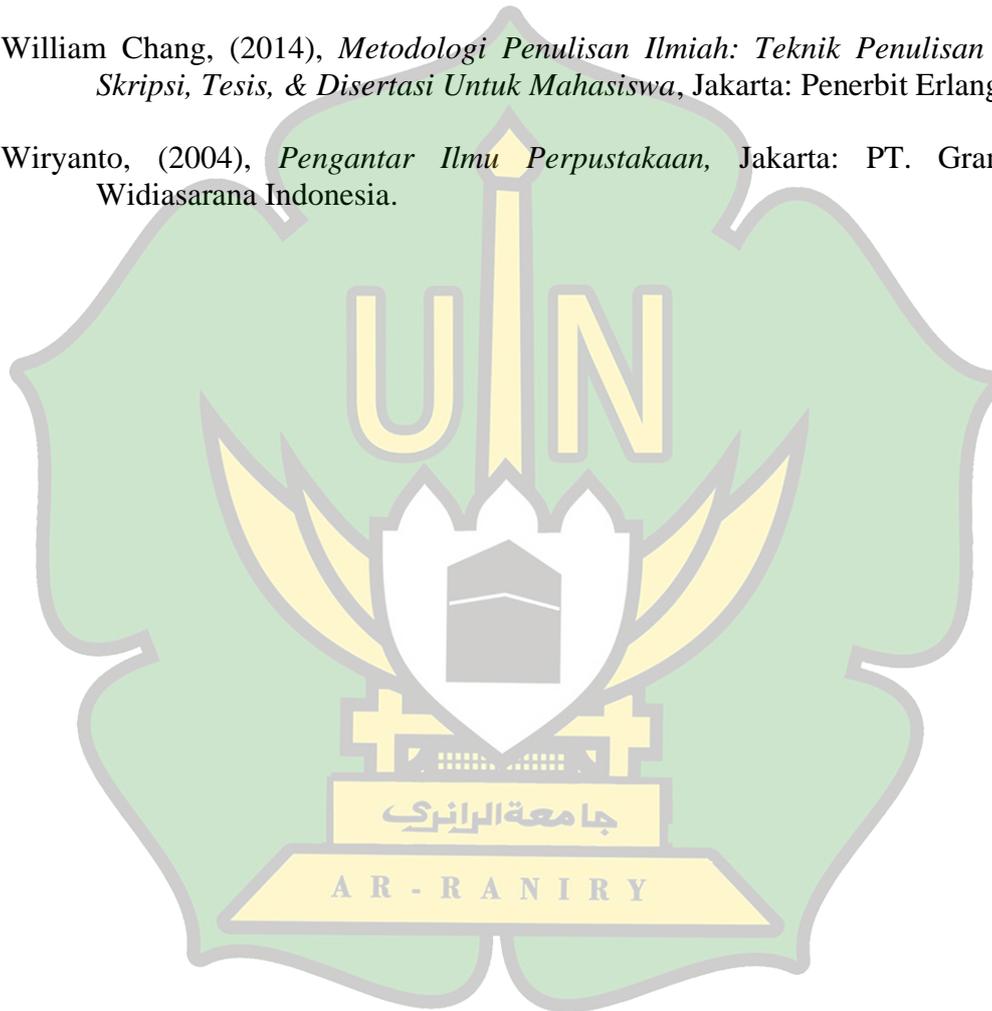
Syihabuddin Qalyubi, (2007) *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta: Fakultas Adab Uin Sunan Kalijaga.

Umberto Sihombing, (2004), “*Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan*”, Pendidikan dan Kebudayaan 3, no. 1.

Wiji Suwarno, (2009), *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: CV Sagung Sero.

William Chang, (2014), *Metodologi Penulisan Ilmiah: Teknik Penulisan Esai, Skripsi, Tesis, & Disertasi Untuk Mahasiswa*, Jakarta: Penerbit Erlangga.

Wiryanto, (2004), *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.



LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
 Nomor: 570/Un.08/FAH/KP.004/05/2021
TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI
BAGI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut.
 b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional,
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum,
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi,
 5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh,
 6. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh,
 7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh tentang pengangkatan pembimbing skripsi bagi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Pertama : Menunjuk saudara :

1. Drs. Syukrinur, M.LIS (Pembimbing Pertama)
2. T. Murkan Safri, M.I.P. (Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing skripsi mahasiswa

Nama : Lia Safwati
NIM : 170503111
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Gaya Komunikasi Pustakawan Referensi dalam Melayani Pemustaka Berdasarkan Teori Robert W Norton (Penelitian di Unit Pelayanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh)

Kedua : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 03 Mei 2021 M
 21 Ramadhan 1442 H

Dekan,

 Fauzi

Tambahan
 1. Rektor UIN Ar-Raniry.
 2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.
 3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.
 4. Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian Fakultas.
 5. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
 6. Arsip

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 2462/Un.08/FAH.I/PP.00.9/10/2022
 Lamp : -
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
 Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **LIA SAFWATI / 170503111**
 Semester/Jurusan : **XI / Ilmu Perpustakaan**
 Alamat sekarang : **Jl.sawah no 4, lamteh ullee kareng**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Gaya Komunikasi Pustakawan referensi dalam Melayani Pemustaka Berdasarkan Teori Robert W. Norton (Penelitian di Unit Pelayanan Referensi Dinas perpustakaan dan Badan Arsip Aceh)**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 10 Oktober 2022
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S.

Berlaku sampai : 10 Desember 2022

Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH ACEH
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jl. T. Nyak Arief Banda Aceh Kode Pos 23125
Telpon : (0651) 7552323, Faximile : (0651) 7551239
E-mail : arpus@acehprov.go.id Website : arpus.acehprov.go.id

Banda Aceh, 12 Oktober 2022

Nomor : 070/9720
Lamp : -
Sifat : Biasa
Hal : Izin Penelitian Ilmiah

Yang terhormat,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
di
Banda Aceh

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 2462/Un.08/FAH.I/PP.00.9/10/2022 tanggal 10 Oktober 2022 tentang hal tersebut di atas, dapat disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan dan dapat menerima Mahasiswi Saudara :

Nama : Lia Safwati
NIM : 170503111
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Kami berharap selama melakukan penelitian Ilmiah yang bersangkutan tetap disiplin, dan mentaati segala ketentuan yang berlaku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.


EDY YANDRA, S. STP, MSP
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19751105 199612 1 002

Lampiran 4 Lembaran Observasi

Aspek Yang Diamati	Hasil Pengamatan		Keterangan
	Ya	Tidak	
Saat berkomunikasi dengan pengguna, pustakawan layanan referensi cenderung kuat mendominasi percakapan dengan memberikan respon yang cepat untuk menjawab pertanyaan atau keluhan pengguna			
Pustakawan layanan referensi berkomunikasi secara terbuka, sehingga pengguna merasa dari apa yang dikatakan oleh pustakawan selalu meninggalkan kesan kepada pengguna			
Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi terlihat menampilkan sikap yang tenang/santai dengan irama suaranya yang jelas dan menggunakan kata-kata yang enak didengar			
Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi memberikan perhatian penuh dan berempati kepada pengguna di perpustakaan			
Saat berkomunikasi dengan pengguna Pustakawan layanan referensi bersikap terbuka secara jujur/blakblakan atau cenderung emosi menyampaikan informasi penting kepada pemustaka			
Pustakawan layanan referensi berperilaku akrab dan ramah dengan pengguna			
Pustakawan layanan referensi memberikan informasi yang tepat dan akurat dalam berkomunikasi dengan pengguna			

Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi secara aktif menggunakan ekspresi wajah dan gerakan atau isyarat tertentu			
Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi tidak menimbulkan perdebatan			
Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi sering melebih lebihkan dengan perkataan yang indah			



Lampiran 5 Daftar Pedoman Wawancara

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA**Pertanyaan Untuk Pemustaka****a. Gaya Dominan (*dominat style*)**

1. Dalam berkomunikasi dengan pengguna, apakah pustakawan layanan referensi cenderung kuat mendominasi percakapan?

b. Gaya berkesan (*inpression style*)

1. Dalam berkomunikasi dengan pengguna, apakah pustakawan layanan referensi menggunakan gaya yang mengesankan sehingga pengguna merasa dari apa yang dikatakan oleh pustakawan selalu meninggalkan kesan kepada pengguna?

c. Gaya santai (*relaxes style*)

1. Saat berkomunikasi dengan pengguna, apakah pustakawan layanan referensi menampilkan sikap yang tenang/santai dengan irama suaranya yang jelas?

d. Gaya atentif (*attentive style*)

1. Saat berkomunikasi dengan pengguna, adakah pustakawan layanan referensi memberikan perhatian penuh dan berempati kepada pengguna di perpustakaan? جامعة الرانيري

e. Gaya terbuka (*open style*)

1. Dalam berkomunikasi dengan pengguna, apakah pustakawan referensi cenderung bersikap terbuka secara jujur/blakblakan atau cenderung emosi? RANIRY

f. Gaya bersahabat (*friendly style*)

1. Apakah pustakawan layanan referensi terlihat berperilaku akrab dan ramah dengan pengguna perpustakaan?

g. Gaya yang tepat (*precise style*)

1. Apakah pustakawan referensi memberikan informasi yang tepat dan akurat dalam berkomunikasi dengan pengguna?

h. Gaya Dramatis

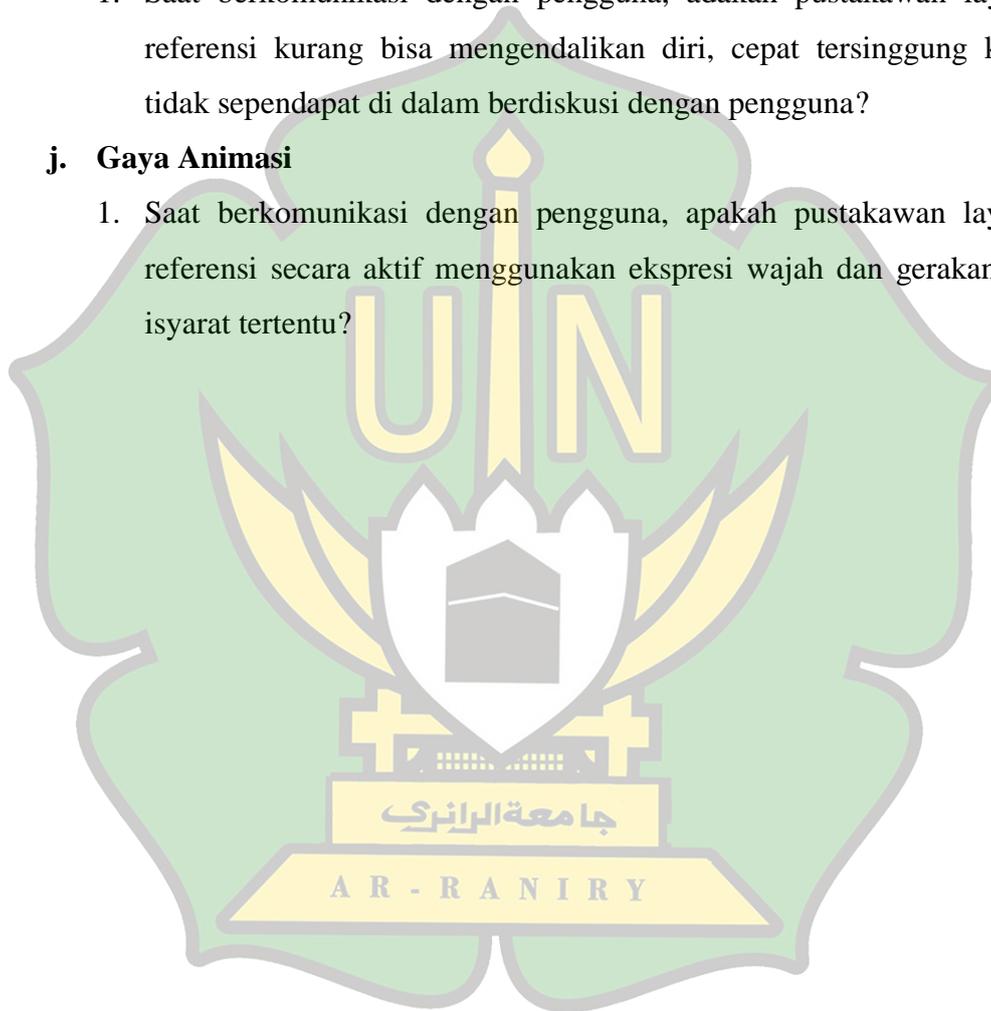
1. Dalam berkomunikasi dengan pengguna, apakah pustakawan sering melebih-lebihkan dengan perkataan yang indah, seperti mengeluarkan lelucon, anekdot, dan cerita-cerita?

i. Gaya Kontroversial

1. Saat berkomunikasi dengan pengguna, adakah pustakawan layanan referensi kurang bisa mengendalikan diri, cepat tersinggung ketika tidak sependapat di dalam berdiskusi dengan pengguna?

j. Gaya Animasi

1. Saat berkomunikasi dengan pengguna, apakah pustakawan layanan referensi secara aktif menggunakan ekspresi wajah dan gerakan atau isyarat tertentu?



Lampiran 6 Lembar Angket

**GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN REFERENSI DALAM
MELAYANI PEMUSTAKA BERDASARKAN TEORI ROBERT W.
NORTON (PENELITIAN DI UNIT PELAYANAN REFERENSI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH)**

Identitas Responden

Nama :

Petunjuk Pengisian

1. Bacalah baik-baik setiap pertanyaan dalam angket ini sebelum menjawabnya
2. Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda ceklis (√) pada salah satu jawaban yang tersedia.

Keterangan

Sangat Setuju : SS

Setuju : S

Tidak Setuju : TS

Sangat Tidak Setuju : STS

Penilaian terhadap Gaya komunikasi pustakawan referensi dalam melayani
pemustaka berdasarkan teori robert w. Norton

Indikator	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
Gaya Dominan	Saya merasa pustakawan layanan referensi memberikan respon yang cepat untuk menjawab pertanyaan atau keluhan pengguna				
Gaya Dramatis	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensisering lebih-lebihkan dengan perkataan yang indah, seperti mengeluarkan lelucon, anekdot, dan cerita-cerita				
Gaya Kontroversial	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi tidak menimbulkan perdebatan				

Gaya Animasi	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi secara aktif menggunakan ekspresi wajah dan gerakan atau isyarat tertentu				
Gaya Berkesan	Saya merasa pustakawan layanan referensi berkomunikasi secara terbuka, sehingga pengguna merasa dari apa yang dikatakan oleh pustakawan selalu meninggalkan kesan kepada pengguna				
Gaya Santai	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi menampilkan sikap yang tenang/santai dengan irama suaranya yang jelas dan menggunakan kata-kata yang enak didengar				
Gaya Atentif	Gaya komunikasi pustakawan layanan referensi memberikan perhatian penuh dan berempati kepada pengguna di perpustakaan				
Gaya Terbuka	Saat berkomunikasi dengan pengguna, Pustakawan layanan referensi bersikap terbuka secara jujur/blak-blakan atau cenderung emosi menyampaikan informasi penting kepada pemustaka				
Gaya Bersahabat	Pustakawan layanan referensi berperilaku akrab dan ramah dengan pengguna				
Gaya yang Tepat	Pustakawan layanan referensi memberikan informasi yang tepat dan akurat dalam berkomunikasi dengan pengguna				

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian





Daftar Riwayat Hidup

1. Nama Lengkap : Lia Safwati
 Tempat/ Tanggal : Banda Aceh, 27 Agustus 1999
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat : Ulee Kareng, Kota Banda Aceh
 Pekerjaan : Mahasiswa

2. Nama Orang Tua
 Ayah : Bukhari Usman
 Ibu : Faridah. M

3. Jenjang Pendidikan
 : SD Negeri 2 Banda Aceh
 : SMP Negeri 1 Banda Aceh
 : SMK Negeri 5 Telkom Banda Aceh

Banda Aceh 20 Desember 2022

Lia Safwati

