

**GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN DAN TENAGA
PERPUSTAKAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN ACEH JAYA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

WIFRATUN AINI

NIM. 170503059

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Prodi S1 Ilmu Perpustakaan



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

SKRIPSI

**GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN DENGAN PEMUSTAKA DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH JAYA**

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban

Studi Progra Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

Wifratun Aini
NIM.170503059

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Disetujui Oleh:

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Pembimbing I

Dr. Zubaidah, S.Ag/M.,Ed

NIP. 197004242001122001

Pembimbing II

Suraiya, M.Pd

NIP. 197511022003122002

SKRIPSI

**Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Progran Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari/Tanggal:

**Rabu/27 Desember 2022
14 Jumadil Akhir 1443 Hijriah
Di Darussalam-Banda Aceh**

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH

Ketua


**Dr. Zubaidah, S.Ag., M.Ed
NIP. 197004242001122001**

Sekretaris


**Suraiya, S.Ag., M.Ed
NIP.197511022003122002**

Penguji I


**Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS
NIP.1977011012006041004**

Penguji II


**Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS
NIP. 196002052000031001**

Mengetahui:

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam-Banda Aceh


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

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Wifratun Aini
NIM : 170503059
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh 07 Desember 2023

AR - RANIRY



Wifratun Aini

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Gaya Komunikasi Pustakawan Dengan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh Jaya”.

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 Ayahanda dan Ibunda 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 khairun nisa dan mutia sari yang selaku suport sistem saya selama ini.

Selanjutnya terima kasih kepada sebagai pembimbing pertama, Ibu Dr. Zubaidah, M., Education dan Ibu Suraiya, M.Pd sebagai pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal penelitian sampai selesainya penulisan skripsi ini.

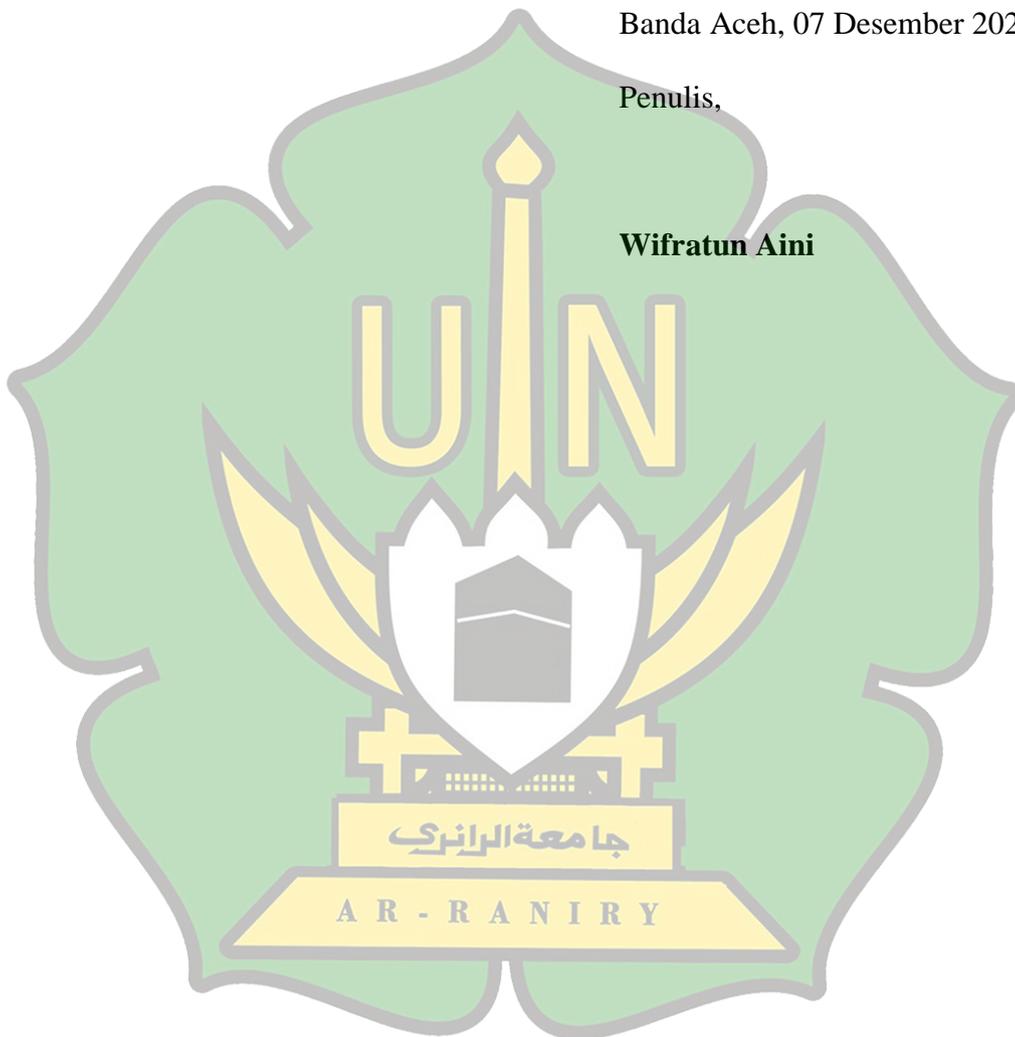
Akhirnya kepada Allah SWT, penulis serahkan dan semoga kita semua mendapat rahmat dan karunianya serta mendapat balasan yang setimpal sesuai dengan amal perbuatan kita semua. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu saran dan kritik yang sifatnya

membangun sangat diharapkan demi kelancaran pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi nantinya. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Banda Aceh, 07 Desember 2023

Penulis,

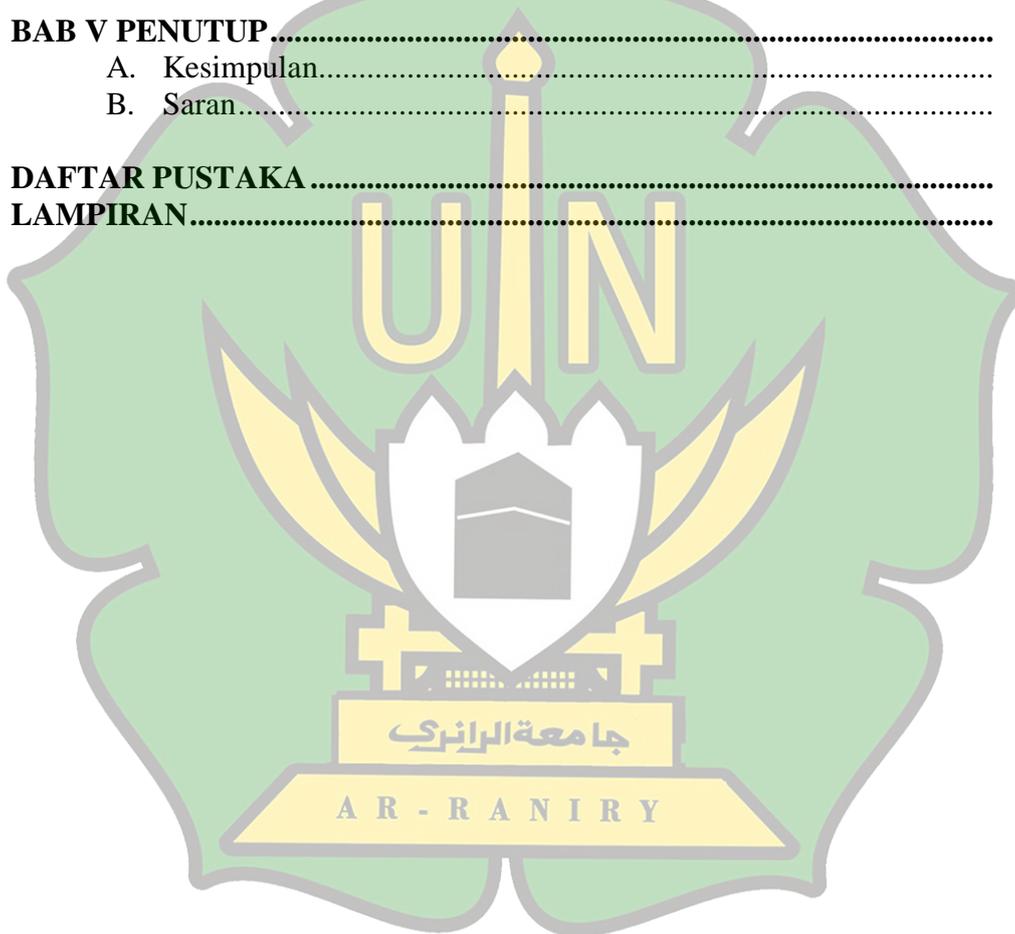
Wifratun Aini



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat dan Kegunaan.....	6
E. Penjelasan Istilah.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	12
A. Kajian Pustaka.....	12
B. Hakikat Komunikasi.....	14
1. Definisi Komunikasi.....	14
2. Unsur-Unsur Komunikasi.....	14
3. Macam-Macam Gaya Komunikasi.....	17
C. Gaya Komunikasi Pustakawan.....	26
1. Pengertian Gaya Komunikasi Pustakawan.....	26
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Gaya Komunikasi Pustakawan	27
3. Indikator Gaya Komunikasi Pustakawan	35
D. Perpustakaan Umum	40
1. Pengertian Perpustakaan Umum.....	40
2. Tujuan Perpustakaan Umum	41
3. Fungsi Perpustakaan Umum.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Rancangan Penelitian	44
B. Lokasi dan Waktu.....	45
C. Fokus Penelitian	45
D. Subjek dan Objek Penelitian	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Teknik Analisis Data.....	49
G. Kredibilitas Data	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
1. Profil Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya	53
B. Hasil Penelitian	54
1. Gaya Komunikasi Pustakawan	54
2. Gaya Komunikasi Tenaga Perpustakaan	71
C. Pembahasan.....	73
 BAB V PENUTUP.....	 80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
 DAFTAR PUSTAKA	 83
LAMPIRAN.....	85



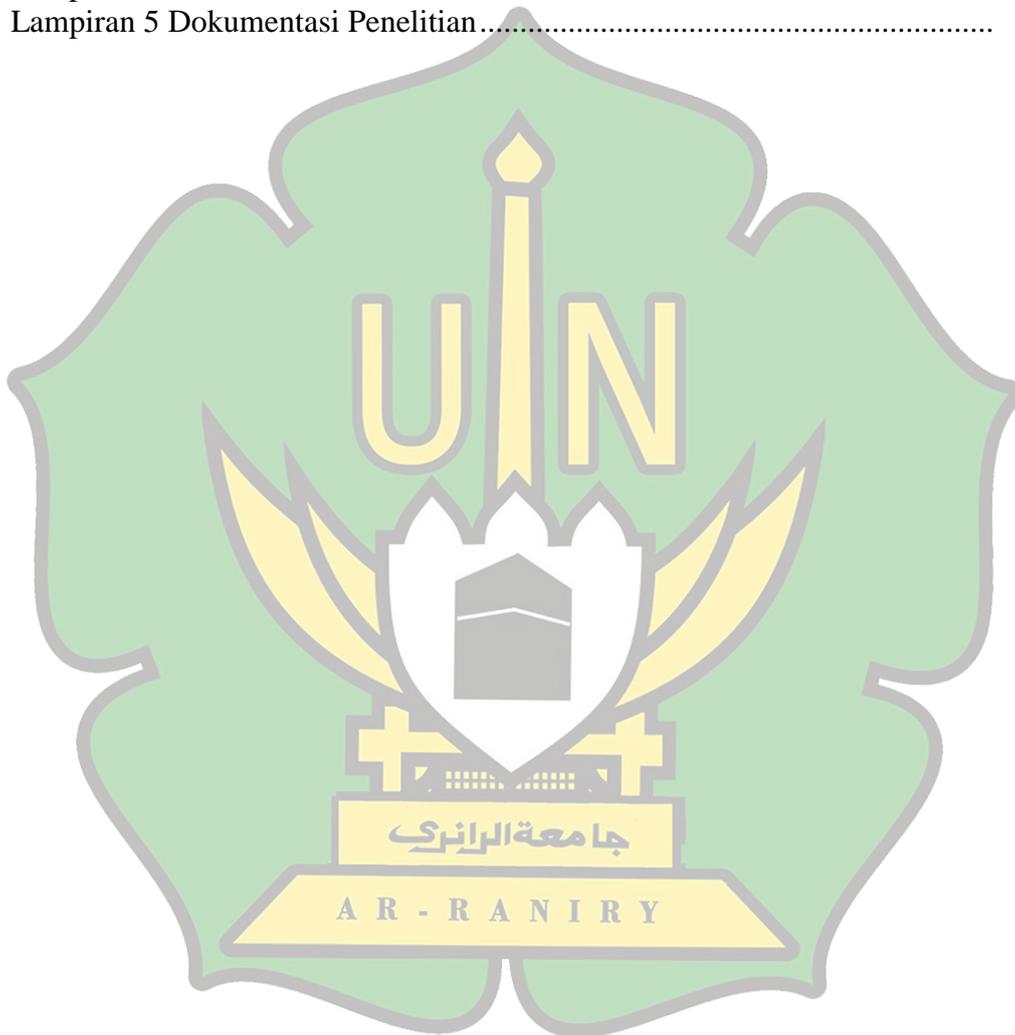
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Penelitian.....	52
Tabel 4.1 Gaya komunikasi pustakawan dan tenaga perpustakaan layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing.....	85
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	86
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian.....	87
Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....	88
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	91



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Gaya Komunikasi Pustakawan dan Tenaga Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana gaya komunikasi pustakawan dan tenaga perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan gaya komunikasi pustakawan dan tenaga perpustakaan saat berkomunikasi dengan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dan wawancara. Subjek dalam penelitian ini adalah pustakawan, tenaga perpustakaan dan pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya. Hasil penelitian menunjukkan pustakawan dan tenaga perpustakaan DISPUSIP Aceh Jaya memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda. Pustakawan menggunakan gaya komunikasi dominan, santai, terbuka, *atentif*, santai, bersahabat dan tepat. Hal ini dilihat dari cara pustakawan menegur dengan sopan setiap pemustaka yang melanggar tata tertib perpustakaan, respon cepat saat ada pemustaka yang membutuhkan informasi, kecakapan dan keakuratan pustakawan saat memberi arahan mengenai pemanfaatan layanan-layanan yang tersedia di perpustakaan serta membangun hubungan baik dengan pemustaka di perpustakaan. Tidak jauh berbeda dengan pustakawan, tenaga perpustakaan DISPUSIP Aceh Jaya juga sering menggunakan gaya komunikasi terbuka, *atentif*, dan tepat hal ini dilihat dari pengelola perpustakaan terlihat terbuka, penuh perhatian (*atentif*) dalam menyampaikan informasi ke pemustaka, dan selalu menyampaikan informasi yang rujukannya jelas dan tepat sehingga informasi yang diberikan jelas tidak mengandung *hoax*. Namun terkadang pengelola perpustakaan ada juga yang masih bersikap kurang ramah dan marah-marah saat ada pemustaka yang melakukan pelanggaran.

Kata Kunci: *Gaya Komunikasi, Pustakawan, Pemustaka.*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu tempat yang menyediakan berbagai sumber informasi yang mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM).¹ Pada pelaksanaannya, perpustakaan diatur oleh suatu lembaga atau sekolah.² Pustakawan merupakan salah satu unsur yang harus dipenuhi dalam kegiatan pelayanan sebuah perpustakaan.³ Pustakawan berperan penting dalam membantu mencerdaskan kehidupan bangsa, oleh karena itu, selain memberikan layanan kepada pemustaka, peran komunikasi pustakawan merupakan unsur yang sangat penting dalam perpustakaan. Pustakawan dituntut harus mampu berinteraksi dengan baik kepada pemustaka. Pustakawan harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan dimana kelincahan berkomunikasi atau berinteraksi sangat dibutuhkan, hal ini disebut dengan gaya komunikasi.⁴

Gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dari orang lain

¹ Zulfitri, “*Perpustakaan Sekolah/Madrasah Landasan Hukum Dan Standarnya*”, Jurnal Al-Maktabah Vol.18, Desember 2019). diakses melalui <https://journal.uinjkt.ac.id> 26 Mei 2023

² *Ibid*, hal 72.

³ Sri Hariyanti, Noviliya, *Pengaruh Pemberdayaan Kinerja Fungsional Pustakawan Terhadap Kualitas Perpustakaan (Studi Kasus Perpustakaan Daerah Kota Kediri)*, (Kediri: Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2020), 2, diakses melalui <https://jurnal.iainkediri.ac.id/index.php/joiem/article/download/1992/973> tanggal 03 September 2021

⁴ Sri Endah Pertiwi, *Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan*, Media Pustakawan, Vol. 18 No. 3 dan 4 Tahun 2011. <https://ejournal.perpusnas.go.id>. Akses 26 mei 2023

terhadap pesan organisasional yang disampaikan.⁵ Menurut Sasa Djuarsa Sendjaya, gaya komunikasi juga diartikan sebagai seperangkat perilaku antarpribadi tersebut dikhususkan dalam penggunaan situasi tertentu. Perilaku antarpribadi yang digunakan akan mendapatkan respon atau tanggapan tertentu dalam situasi tertentu pula⁶.

Demikian juga dalam dunia perpustakaan, gaya komunikasi pustakawan memegang peranan penting didalam menunjang kelancaran aktifitas seorang pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Pustakawan saat memberikan pelayanan, pada realitanya memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda. Ada yang menggunakan gaya santai (*relaxes style*) seperti sabar dan tenang, ramah atau bersahabat (*friedly style*), gaya atentif (*attentive style*) yaitu penuh perhatian, ada yang ketika berkomunikasi menimbulkan perselisihan (*controversial 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 (*inpression 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

⁵ Sendjaja, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1996), hal 7.

⁶ Sendjaja Djuarsa, dkk, *Teori Komunikasi*, (Universitas Terbuka: Jakarta 2007) hal 44.

demikian, gaya komunikasi para pustakawan sangat diperlukan agar mampu menjalankan tugasnya secara maksimal.⁷

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 (*inpession style*), gaya santai (*relaxes style*), gaya atentif (*attentive style*), gaya terbuka (*open style*), gaya bersahabat (*friendly style*), gaya yang tepat (*precise style*).⁸

Setiap gaya komunikasi di atas, yang ditampilkan oleh pustakawan ketika berkomunikasi baik dengan pemustaka (melayani pemustaka), 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 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. Begitu juga dengan sebaliknya, apabila pustakawan ketika berkomunikasi dengan pemustaka, menampilkan gaya komunikasi yang tidak menyenangkan, misalnya pustakawan marah-marah dan mukanya kelihatan tidak

⁷ Sri Endah Pertiwi, *Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan*, Media Pustakawan, Vol. 18 No. 3 dan 4 Tahun 2011. <https://ejournal.perpusnas.go.id>. Akses 20 mei 2021.

⁸ Sri Endah Pertiwi, *Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan*, Media Pustakawan, Vol. 18 No. 3 dan 4 Tahun 2011. <https://ejournal.perpusnas.go.id>.

ikhlas serta ketika berbicara menyebabkan perselisihan, maka respon pemustaka akan negatif, serta pemustaka akan enggan untuk berkunjung kembali ke perpustakaan.

Berdasarkan observasi awal peneliti di lapangan, peneliti melihat dan mengamati gaya komunikasi keseharian pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya dengan pemustaka. Selama masa observasi tersebut terlihat gaya komunikasi pustakawan yang bervariasi, ada yang bersifat positif dan negatif seperti pustakawan yang terlihat menampilkan gaya komunikasi yang terbuka (*open style*) atau bersahabat (*friendly style*), gaya santai (*relaxes style*) seperti sabar dan tenang, gaya atentif (*attentive style*) yaitu sopan dan berusaha mengerti kebutuhan pemustaka.

Namun terkadang ada juga sebagian dari mereka yang menampilkan gaya komunikasi yang kurang menyenangkan kepada pemustaka, seperti saat pemustaka bertanya tentang informasi yang dibutuhkan pustakawan hanya menjawab singkat, dan menampilkan wajah yang kurang ramah. Hal ini memberikan kesan bahwa pustakawan belum menampilkan gaya komunikasi *relaxes style*, *open style* dan *friendly style*. Dari hasil wawancara peneliti dengan tiga orang pemustaka pada saat survei awal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya, para pemustaka mengatakan bahwa pustakawan ketika berkomunikasi dengan pemustaka belum menampilkan gaya berkomunikasi yang berkesan (*inpression style*), terbuka (*open style*), santai (*relaxes style*), serta bersahabat (*friendly style*), sehingga mereka merasa malas untuk menanyakan apa

yang mereka butuhkan dan malas untuk berkunjung ke perpustakaan.⁹ Sebagaimana yang kita ketahui bahwasanya gaya komunikasi pustakawan merupakan hal penting yang harus diterapkan oleh pustakawan sebagai sarana penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terbuka dan suka rela.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul bagaimana gaya komunikasi pustakawan dan tenaga perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gaya komunikasi pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya?
2. Bagaimana gaya komunikasi tenaga perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian berdasarkan masalah yang telah dirumuskan adalah sebagai berikut:

⁹ Hasil Wawancara dengan 3 Orang Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya.

1. Untuk mendeskripsikan gaya komunikasi yang diterapkan oleh pustakawan saat berkomunikasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya.
2. Untuk mendeskripsikan gaya komunikasi yang diterapkan oleh tenaga perpustakaan saat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya.

D. Manfaat dan Kegunaan

Adapun manfaat dari penelitian dibedakan menjadi dua (2) yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Secara teoritis hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat sebagai suatu karya ilmiah serta menjadi sumber untuk dipelajari mengenai gaya komunikasi pustakawan dengan pemustaka.
 - b. Secara praktis penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti, pembaca, dan pihak Universitas sebagai referensi dalam meningkatkan gaya komunikasi pustakawan dengan pemustaka sehingga memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dalam gaya komunikasi pustakawan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pengembangan kepada pustakawan, pengelola perpustakaan tentang bagaimana gaya komunikasi yang bagus untuk diterapkan di perpustakaan.

- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau rujukan dalam penelitian selanjutnya untuk mengupas lebih jauh terkait gaya komunikasi pustakawan.

E. Penjelasan Istilah

Berdasarkan fokus dan rumusan masalah penelitian, maka uraian definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Gaya Komunikasi

Pada dasarnya gaya komunikasi seorang pustakawan memegang peranan penting didalam menunjang kelancaran aktifitas dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dari orang lain terhadap pesan organisasional yang disampaikan.¹⁰ Steward L. Tubbs dan Sylvia Mos dalam Sendjaja 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.¹¹ Lebih lanjut, Widjaja berpendapat bahwasanya gaya komunikasi itu merupakan suatu hal yang dipengaruhi oleh situasi yang dihadapi bukan dari tipe seseorang. Setiap orang akan menggunakan gaya komunikasi yang

¹⁰ Sendjaja, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1996), hlm 7.

¹¹ *Ibid*, hlm 142.

berbeda-beda tergantung situasi yang dihadapinya.¹² Artinya, gaya komunikasi yaitu sekumpulan perilaku komunikasi yang dipakai untuk mendapatkan tanggapan tertentu dalam situasi tertentu.

2. Pustakawan

Pustakawan berasal dari kata “pustaka”. Penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka.¹⁶ Menurut Kamus Kepustakawanan Indonesia (KKI) Istilah pustakawan diartikan sebagai seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimiliki melalui pendidikan.¹³ Sulitsyo-Basuki berpendapat bahwa pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada pemustaka sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.¹⁴ Sedangkan menurut UU No.43 tahun 2007, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Tugas yang wajib dilakukan oleh setiap pustakawan ialah: (1) memberikan layanan prima terhadap pemustaka; (2) menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif;

¹² A. W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi : Pengantar Studi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2000), 57 .

¹³ Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hlm 295-296.

¹⁴ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Utama, 1991), hal 8.

dan (3) memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai tugas dan tanggung jawabnya.¹⁵

Jadi, pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan tupoksinya dalam bidang perpustakaan sesuai dengan kompetensi yang diperolehnya baik berdasarkan basic pendidikannya maupun dengan mengikuti pelatihan-pelatihan kepustakawanan.

3. Gaya Komunikasi Pustakawan

Dalam dunia perpustakaan, gaya komunikasi pustakawan merupakan cara pustakawan dalam menstimulus pemustaka agar mereka datang dan memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan seperti meminjam koleksi.¹⁶ Menurut Sri Endah Pertiwi, gaya komunikasi pustakawan merupakan gaya yang dimunculkan oleh seorang pustakawan saat berkomunikasi dengan pemustaka dengan tujuan mendapatkan respon atau umpan balik dari pemustaka.¹⁷ Sedangkan menurut Shinta dan kawan-kawan, gaya komunikasi merupakan cara berkomunikasi seorang pustakawan yang bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dari pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

Berdasarkan teori Robert W Norton dikutip dari Sri Endah Pertiwi, idealnya pustakawan memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda saat melayani pemustaka tergantung bagaimana karakter pribadi pustakawan

¹⁵ Undang-Undang RI No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2007).

¹⁶ Sri Endah Pertiwi, *Gaya Komunikasi Pustakawa terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan*, Jurnal Media Pustakawan Vol 18 No 4 Diakses melalui <https://ejournal.perpusnas.go.id/> pada tanggal 29 Oktober 2022.

¹⁷ Sri Endah Pertiwi, *Gaya Komunikasi Pustakawa terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan*, Jurnal Media Pustakawan Vol 18 No 4 Diakses melalui <https://ejournal.perpusnas.go.id/> pada tanggal 29 Oktober 2022.

tersebut dan bagaimana kondisi dan situasinya, seperti menggunakan gaya dominan (*dominan style*), gaya dramatis (*dramatic style*), gaya kontroversial (*controvesial style*), gaya animasi (*animated style*), gaya berkesan (*inpeession style*), gaya santai (*relaxes style*), gaya atentif (*attentive style*), gaya terbuka (*open style*), gaya bersahabat (*friendly style*), gaya yang tepat (*precise style*).¹⁸

Berdasarkan beberapa pendapat di atas gaya komunikasi pustakawan yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah cara atau perilaku seorang pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya dalam berkomunikasi melayani pemustaka. Penelitian ini mengacu pada teori Robert W Norton dengan memilih6 gaya yang sesuai dengan karakteristik pustakawan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: gaya berkesan (*inpeession style*), gaya santai (*relaxes style*), gaya atentif (*attentive style*), gaya terbuka (*open style*), gaya bersahabat (*friendly style*), gaya yang tepat (*precise style*).¹⁹

4. Perpustakaan Umum جامعة الرانري

Perpustakaan Umum merupakan perpustakaan yang memberikan pelayanan dari seluruh unsur masyarakat. Berdasarkan pendapat Sulistyو Basuki perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani seluruh lapisan masyarakat.²⁰ Sejalan

¹⁸ Sri Endah Pertiwi, *Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan*, Media Pustakawan, Vol. 18 No. 3 dan 4 Tahun 2011. <https://ejournal.perpusnas.go.id>.

¹⁹ Sri Endah Pertiwi, *Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan*, Media Pustakawan, Vol. 18 No. 3 dan 4 Tahun 2011. <https://ejournal.perpusnas.go.id>.

²⁰ Sulistyو Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 1991) hal 46.

dengan pendapat Rahayuningsih perpustakaan umum adalah perpustakaan yang didirikan untuk umum, dibiayai dengan dana masyarakat umum dan memberikan jasa pelayanan yang bersifat terbuka untuk umum.²¹ Sedangkan Lasa berpendapat perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan, agama, suku, usia, dan jenis kelamin.²²

Berdasarkan pendapat di atas perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat umum sebagai sarana pembelajaran. Adapun perpustakaan umum yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Aceh Jaya yang merupakan salah satu perpustakaan umum yang terletak di provinsi Aceh, tepatnya di Calang Kabupaten Aceh Jaya. Umumnya pengguna perpustakaan merupakan masyarakat setempat dengan beragam profesi.



²¹ Rahayuningsih, *pengelolaan Perpustakaan*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm 4

²² Lasa, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009) hlm 282

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran peneliti terhadap beberapa literatur terdapat penelitian yang sejenis yang berkaitan dengan topik Gaya Komunikasi Pustakawan dengan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya. Dari beberapa penelitian ini memiliki kemiripan, namun terdapat perbedaan-perbedaan dalam hal variabel, fokus penelitian, tempat serta waktu penelitian.

Penelitian pertama, kedua berjudul Gaya Komunikasi Pustakawan Studi Kasus Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat, oleh Faradhilla Arivia. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan gaya komunikasi pustakawan di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Jenis Penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif, informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik sampling #accidental. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan pustakawan menerapkan indikator gaya komunikasi yang dikemukakan oleh Norton (1983) yaitu : (1) gaya dominan, (2) gaya dramatis, (3) gaya kontraversial, (4) gaya animasi, (5) gaya berkesan, (6) gaya santai, (7) gaya atentif, (8) gaya terbuka, (9) gaya bersahabat, (10) gaya yang tepat, tetapi terdapat beberapa indikator yang kurang maksimal.²³

²³ Faradhilla Arivia, Gaya Komunikasi Pustakawan Studi Kasus Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat, Skripsi Ilmu Perpustakaan dan informasi , Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang, 2020. Akses 30 Desember 2023. <http://repository.unp.ac.id/42760/>

Penelitian kedua berjudul, Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan oleh Sri Endah Pertiwi. Bertujuan menjelaskan hubungan gaya komunikasi pustakawan terhadap kegiatan membaca mahasiswa di perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatif dengan menggunakan metode survey. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara gaya komunikasi pustakawan dengan kegiatan membaca mahasiswa yaitu pustakawan menunjukkan gaya komunikasi terbuka, memberi semangat, suka berdebat, dan penuh perhatian.²⁴

Berdasarkan penelitian di atas, tentunya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang diteliti disini. Persamaannya sama-sama membahas tentang gaya komunikasi. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu fokus penelitian ini tentang gaya komunikasi pustakawan dengan pemustaka di perpustakaan. Sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada minat kunjung pengguna ke perpustakaan. Dari tiga penelitian di atas, membuktikan bahwa penelitian yang penulis lakukan belum pernah diteliti sebelumnya baik dari segi tujuan, metode dan lokasi penelitian.

²⁴ Sri Endah Pertiwi, Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan, Media Pustakawan, Vol. 18 No. 3 dan 4 Tahun 2011. <https://ejournal.perpusnas.go.id>. diakses 17 Maret 2023.

B. Hakikat Komunikasi

1. Definisi Komunikasi

Komunikasi berasal dari kata bahasa Inggris “*communication*” dan perkataan ini bersumber pada kata *communis* yang memiliki makna berbagi.²⁵ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, komunikasi sebagai proses pengiriman pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.²⁶ Hafied Cangara mengemukakan komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan membangun hubungan antarsesama manusia, melalui pertukaran informasi, untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain, serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.²⁷ Komunikasi disini diartikan sebagai cara, perilaku seorang pustakawan saat memberikan pelayanan kepada pemustaka di perpustakaan.

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:²⁸

a. Sumber (komunikator)

Proses komunikasi berawal dari sumber atau pengirim pesan, yaitu dimana gagasan, ide, atau pikiran berasal yang kemudian akan

²⁵ Wiryanto, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004). hlm 5.

²⁶ Alwi Hasan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hal 583.

²⁷ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi, Cet. XII*, (Jakarta: PT.Rajagrafindo, 2011), hlm 18-19.

²⁸ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2012) hlm 19.

disampaikan kepada pihak penerima pesan. Sumber juga disebut sebagai komunikator, yaitu pihak yang mengirim pesan kepada khalayak.

b. Pesan

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.

c. Media

Yang dimaksud dengan media adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Media komunikasi ada yang berbentuk saluran antarpribadi, media kelompok, dan media massa. Alat media komunikasi dikelompokkan kepada beberapa golongan.²⁹

- Media umum, seperti surat menyurat, telepon, facsimile, dan telegram.
- Media massa, seperti media cetak, surat kabar, majalah, buletin, media elektronik seperti televisi, radio, film, dan media internet.

²⁹ Rosady Ruslan, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2008), hlm 30.

- Media khusus seperti, iklan, logo dan nama perusahaan atau produk yang merupakan sarana atau media untuk tujuan promosi dan komersial yang efektif.
- Media internal yaitu media yang dipergunakan untuk kepentingan kalangan terbatas dan nonkomersial serta lazim digunakan dalam aktivitas humas.

d. Komunikasikan (penerima)

Komunikasikan (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.³⁰

e. Efek

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang, karena pengaruh juga bisa diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan

f. Umpan Balik

Umpan Balik merupakan efek yang diberikan setelah adanya pengiriman pesan antara komunikator kepada komunikan. Efek ini dapat berupa pemahaman sehingga adanya perubahan sikap, persepsi,

³⁰ Hafied Cangara. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2012) hlm 25.

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

➤ *Zero Feedback*

yaitu umpan balik yang nol. Artinya, pesan yang disampaikan oleh komunikator tidak dimengerti atau dipahami oleh komunikan.

➤ *Neutral Feedback*

yaitu umpan balik yang netral atau setelah menerima pesan, komunikan bersifat tidak memihak.

➤ *Positive Feedback*

merupakan umpan balik yang positif artinya, pesan atau informasi yang disampaikan komunikator tersebut ditanggapi dengan baik, disetujui atau diterima secara baik.

➤ *Negative Feedback*

merupakan umpan balik yang kebalikan dari positif feedback, yang artinya pesan yang disampaikan oleh komunikator ditanggapi secara negatif atau ditentang oleh komunikan.

3. Macam-Macam Gaya Komunikasi

Dalam berkomunikasi, pustakawan memiliki gaya tersendiri. Para ahli membedakannya dengan pemahaman mereka masing-masing.

Menurut Sendjaja Djuarsa dalam buku teori komunikasi ada enam gaya komunikasi yaitu:³¹

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.

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.

³¹ Sendjaja Djuarsa, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm, 414-417.

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.

Sedangkan menurut Norton dalam Alo Liliweri mengelompokkan macam-macam gaya komunikasi kedalam sepuluh jenis yaitu sebagai berikut:

a. Gaya dominan (*dominat style*)

Gaya komunikasi ini merupakan gaya komunikasi seorang individu untuk mengontrol situasi sosial. Dalam setiap percakapan biasanya pustakawan cenderung dominant 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 komunikasi seorang individu 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 yang dilakukan seseorang untuk berkomunikasi secara argumentatif atau berbicara secara cepat untuk menantang orang lain. Gaya komunikasi ini kecenderungan agresif, karena pengirim pesan atau sender memahami bahwa lingkungannya berorientasi pada tindakan. komunikasi ini bertujuan untuk merangsang penerima pesan agar melakukan sesuatu dengan lebih baik. Gaya komunikasi ini digunakan oleh pustakawan dalam mengatasi persoalan dengan pemustaka.

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:

➤ 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.

➤ 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 mengeratkan silaturahmi dikalangan masyarakat.

➤ Mendengar dengan aktif.

kita perlulah menjadi seorang pendengar yang baik. Bukan setakat 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.

➤ 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. Dengan adanya soalan yang dikemukakan, ini akan membolehkan sesuatu masalah akan dapat diselesaikan dengan mudah seterusnya mewujudkan

komunikasi secara tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari kita.

➤ 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. Jadi dengan keadaan ini, tentu pihak itu akan menegur dan menanya terhadap diri kita, maka terjadilah komunikasi dengan langsungnya. Komunikasi akan juga terjadi kerana senyuman menjadikan seseorang itu membuat sapaan terhadap diri kita.

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/Penuh Perhatian (*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. Kemudian pustakawan menerima kritik dan saran dari pemustaka.

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.³²

³² Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), hlm 309-310.

C. Gaya Komunikasi Pustakawan

1. Pengertian Gaya Komunikasi Pustakawan

Setiap orang memiliki ciri khas gaya komunikasi tersendiri yang bersifat personal saat berkomunikasi. Gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan *feedbaack* 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 Demikian juga dengan para pustakawan yang memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda dengan pengguna di perpustakaan, masing-masing mempunyai ciri khas tersendiri.

Norton berpendapat bahwasanya gaya komunikasi merupakan cara seseorang dapat berinteraksi dengan cara verbal dan non verbal untuk memberi tanda bagaimana arti sebenarnya harus dipahami dan dimengerti. Cara atau gaya 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.³⁵

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

³⁴ Endang Fatmawati, *Pengaruh Komunikasi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan*, Eksplanasi Volume 4 Nomor 7 Edisi Mei 2009. hal 85, Diakses 20 april 2021. eprints.undip.ac.id/63755/.

³⁵ Alo Liliweri, *Komunikasi Interpersonal*, (Jakarta: Kencana, Ed I, 2015), hlm254.

Dalam dunia perpustakaan, gaya komunikasi seorang pustakawan diartikan sebagai cara pustakawan dalam menstimulus pemustaka dengan memberikan pelayanan yang maksimal, sehingga mereka akan datang dan memanfaatkan fasilitas yang tersedia di perpustakaan seperti meminjam koleksi.³⁶

Berdasarkan penjelasan di atas, gaya komunikasi pustakawan dapat disimpulkan sebagai sikap, cara atau perilaku seorang pustakawan yang ditampilkan saat berkomunikasi yang bertujuan memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pemustaka yang berkunjung dan memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Gaya Komunikasi Pustakawan

Gaya komunikasi seseorang biasanya dipengaruhi oleh beberapa komponen, diantara faktor-faktor yang mempengaruhi gaya komunikasi pustakawan seperti yang disebutkan oleh Poppy:³⁷

a. Kondisi Fisik

Kondisi fisik seseorang bisa mempengaruhi dengan gaya komunikasi seseorang tersebut. Misalnya ketika kegiatan komunikasi dilakukan dengan kapasitas minim tatap muka maka menyebabkan kurang nyaman serta seseorang yang mengirim dan menerima pesan akan merasa kurangnya kepastian diantara mereka.

³⁶ Sri Endah Pertiwi, *Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan*, Media Pustakawan, Vol. 18 No. 3 dan 4 Tahun 2011. <https://ejournal.perpusnas.go.id>.

³⁷ Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), 31

b. Peran

Setiap orang memiliki peran yang berbeda-beda dalam berkomunikasi, dari peran diri sendiri dan orang lain yang mengakibatkan kebutuhan komunikasi dan interaksi dengan yang lainnya. Oleh sebab itu persepsi peran (sebagai teman, pelanggan, atasan) diri sendiri dan peran komunikator lainnya memengaruhi proses komunikasi dan interaksi.

c. Kronologi

Kronologi merupakan serangkaian peristiwa yang memengaruhi pilihan gaya komunikasi seseorang. Peristiwa atau kejadian yang pernah terjadi sebelumnya atau sudah terjadi berulang kali akan menciptakan adanya perbedaan terhadap gaya komunikasi seseorang.

d. konteks historis

Pada dasarnya sejarah memengaruhi gaya komunikasi. Konteks historis berupa sejarah, tradisi, perusahaan, dan masyarakat akan berpengaruh pada cara pandang satu sama lain. Perbedaan pandangan mengenai sejarah akan memberi pemahaman yang berbeda-beda.

e. Bahasa

Adanya keragaman Bahasa dapat mempengaruhi pada pemahaman atas setiap pesan yang disampaikan. Gaya komunikasi seseorang dalam Bahasa Jawa akan menyulitkan orang yang biasa berbahasa Minang untuk memahami maksud dari pesan komunikasi.

Kemampuan seseorang dalam memahami Bahasa memiliki batasan yang berbeda-beda sehingga menimbulkan adanya keragaman persepsi dan arah bicara.

f. Hubungan

Gaya komunikasi dipengaruhi oleh baik atau buruknya hubungan seorang individu dengan individu lainnya. Pengetahuan orang lain terhadap kita, akan menentukan rasa percaya dan suka seseorang. Dengan adanya pengetahuan diri kita yang baik di mata orang lain, akan akan berpengaruh pada komunikasi yang disampaikan. Pola pengembangan hubungan memberi efek kumulatif pada interaksi selanjutnya antara mitra relasional dari waktu ke waktu.

Sejalan dengan pendapat Poppy, Saphiere menyebutkan tujuh factor yang mempengaruhi gaya komunikasi seseorang antara lain:

1. Kondisi Fisik

Sesuai dengan penjelasan diatas jelas bahwasanya kondisi fisik saat melakukan komunikasi sangat mempengaruhi gaya komunikasi, seperti halnya ketika kegiatan komunikasi itu dilakukan dengan kapasitas minim dalam bertatap muka, hal tersebut akan berakibat pada ketidaknyamanan dan kurangnya kepastian antara si pengirim pesan dan penerima pesan. Selain itu dapat menimbulkan ketidaksesuaian atau kenyamanan antara kedua belah pihak.

5. Peran

Persepsi akan peran yang dilakukan sendiri dan peran komunikator lainnya mempengaruhi bagaimana kita berinteraksi. Setiap orang memiliki harapan bagaimana kita berinteraksi. Setiap orang memiliki harapan yang berbeda dari peran mereka sendiri dan orang lain, dan dengan demikian mereka akan sering melakukan komunikasi antara satu dengan yang lainnya.

3. Konteks Histori

Sejarah mempengaruhi sikap berinteraksi. Tradisi spiritual, masyarakat dapat dengan mudah mempengaruhi bagaimana kita memandang satu sama lain, dengan demikian dapat mempengaruhi gaya komunikasi.

4. Kronologi

Bagaimana interaksi itu cocok menjadi serangkaian peristiwa yang mempengaruhi pilihan gaya komunikasi seseorang. Hal tersebut akan membuat perbedaan, jika itu adalah pertama kalinya seseorang berinteraksi tentang sesuatu atau kesepuluh kalinya, jika interaksi masa lalu seseorang telah berhasil atau tidak menyenangkan. Maka, akan membuat suatu perbedaan terhadap gaya komunikasi seseorang.

5. Bahasa

Bahasa yang kita gunakan dapat memainkan peran dalam gaya komunikasi seseorang. Kemampuan berbahasa seseorang dapat memberikan batasan pada seseorang untuk sepenuhnya berpartisipasi dan mempengaruhi arah pembicaraan.

6. Hubungan

Seberapa baik kita tahu orang lain, dan seberapa banyak kita suka atau percaya pada orang lain atau sebaliknya. Hal ini akan mempengaruhi bagaimana kita berkomunikasi.

7. Kendala

Metode yang sering kita gunakan untuk berkomunikasi (misalnya: berbicara melalui telepon) dan waktu yang kita miliki hanya tersedia untuk berinteraksi dengan metode di atas. Jenis kendala tersebut akan mempengaruhi cara kita berkomunikasi.³⁸

Selain dari pada itu, Gaya komunikasi juga ditentukan oleh faktor psikologi yang membentuk karakter manusia. Setiap manusia memiliki perbedaan sikap dan sifat.³⁹

³⁸ Saphiere *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Gaya Komunikasi Seseorang (Terjemahan)*. Diakses Pada Tanggal 27 Februari 2023. <https://www.dictio.id>.

³⁹ Erita Riski Putri dan kawan-kawan, *Gaya Komunikasi Relawan Serambi Inspirasi Dalam Membangun Minat Belajar Anak (Studi Deskriptif Kualitatif Pada SD Dinamika Indonesia Bantar Gebang-Bekasi)*, *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, Vol 19 No. 1 Maret 2019. diakses pada tanggal 2 Februari 2023. <https://ejournal.bsi.ac.id>

1. Karakter Orang Terbuka

Gaya komunikasi dengan orang terbuka, atau dengan orang bertipe *extraverts* sangat menyukai keterbukaan karena mereka tidak menyimpan apa pun ketika berkomunikasi. Mereka akan berbicara secara terang-terangan dengan yang mereka anggap dengan kebebasan berkomunikasi. Untuk menghadapi orang yang dengan tipe *extraverts*. Gaya komunikasi berikut dapat dilakukan dengan: a. Berbicaralah langsung, tidak menggunakan bentuk tertulis sebagai alat komunikasi, kecuali jika ada keterpaksaan. b. Menjawab pertanyaan, komentar dan sejenisnya dengan segera c. Menyambut baik ajakan untuk melakukan sesuatu d. Pastikan hasil sudah disepakati sebelum mengakhiri pembicaraan.

2. Gaya komunikasi dengan orang yang tertutup

A R Dalam berkomunikasi dengan orang tertutup perhatikan beberapa hal seperti

- a. Sampaikan pesan secara tertulis kemudian barulah berbicara.
- b. Memilih kata-kata yang tepat dan sesuai dengan tema pembicaraan.
- c. Berikan waktu yang cukup bagi pengirim pesan dan penerima pesan untuk berpikir.

d. Berbicara secara individual (hanya berdua, tidak ada orang lain)

e. Mengajak keduanya keluar dari sesuatu secara lembut

f. Memperbanyak wacana ilmiah daripada sosial

g. Memuji seperlunya hanya jika diperlukan.

3. Karakter Intuitif

Karakter orang yang tipe intuitif lebih mengutamakan hal yang tidak terlihat nyata; hal yang tidak dapat dilihat langsung oleh mata telanjang. Ketika mereka akan lebih banyak menggunakan kata yang bersifat abstrak (memiliki sifat bijaksana dan sangat cenderung berhubungan dengan pikiran dan perasaan mereka sendiri)

4. Karakter perasa

Tipe orang perasa lebih mengutamakan emosi dari pada rasio. Namun bukan berarti mereka tidak menggunakan rasio. Hanya saja, emosi, dan perasaan lebih mendominasi ketika mereka berkomunikasi dengan orang lain. Ciri-ciri orang yang memiliki tipe perasa adalah :

- Membuat keputusan dan kesimpulan berdasarkan perasaan
- Menggunakan nilai-nilai personal dalam mengambil keputusan
- Hangat, empati, dan simpati
- Menjunjung harmoni; sulit untuk bersikap tegas dan kukuh dengan

pandangan dirinya. e. Menyukai dan menjujung tinggi kebaikan. Gaya komunikasi yang dibutuhkan dengan orang yang bertipe perasa adalah hangat dan ramah serta memberikan penekanan pada keuntungan dan kebahagiaan manusia. Orang yang bertipe perasa lebih menyukai kebahagiaan dan persahabatan, tidak ada perbedatan saat sedang berbicara. Menghargai pandangan atau pendapat yang disampaikan orang lain.

5. Karakter penilai

Tipe penilai terkesan senang menghakimi, tidak sabar, dan langsung memberikan penilaian terhadap orang yang lain. Langkah-langkah yang dilakukan saat berkomunikasi dengan orang bertipe penilai : a. Tidak melakukan berbicara terlalu banyak dihadapanya orang yang bertipe penilai b. Tegas dalam mengambil keputusan Orang bertipe penilai sangat sensitif dalam menilai orang lain dan biasanya dilakukan dalam waktu yang relatif singkat. Oleh karena itu perlu kehati-hatian saat berkomunikasi dengan orang bertipe penilai. Penilaian yang dilakukan dapat menjadi pegangan penilaian secara permanen.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa gaya komunikasi berdasarkan pandangan psikologi terdapat 5 karakter, antara lain: karakter orang *ekstover*,

karakter orang *introvert*, tipe intuitif, tipe perasa, dan tipe penilai. Kelima karakter memiliki ciri-ciri yang berbeda.

3. Indikator Gaya Komunikasi Pustakawan

Sedangkan menurut Norton dalam Alo Liliweri mengelompokkan macam-macam gaya komunikasi kedalam sepuluh jenis yaitu sebagai berikut:

a. Gaya dominan (*dominat style*)

Gaya komunikasi ini merupakan gaya komunikasi seorang individu untuk mengontrol situasi sosial. Dalam setiap percakapan biasanya pustakawan cenderung dominan 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 komunikasi seorang individu 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 yang dilakukan seseorang untuk berkomunikasi secara argumentatif atau berbicara secara cepat untuk menantang orang lain. Gaya komunikasi ini kecenderungan agresif, karena pengirim pesan atau sender memahami bahwa

lingkungannya berorientasi pada tindakan. komunikasi ini bertujuan untuk merangsang penerima pesan agar melakukan sesuatu dengan lebih baik. Gaya komunikasi ini digunakan oleh pustakawan dalam mengatasi persoalan dengan pemustaka.

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:

➤ 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.

➤ 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 mengeratkan silaturahim dikalangan masyarakat.

➤ Mendengar dengan aktif.

kita perlulah menjadi seorang pendengar yang baik. Bukan setakat 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.

➤ 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. Dengan adanya soalan yang dikemukakan, ini akan membolehkan sesuatu masalah akan dapat diselesaikan dengan mudah seterusnya mewujudkan komunikasi secara tidak langsung dalam kehidupan seharian kita.

➤ 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. Jadi dengan keadaan ini, tentu pihak itu akan menegur dan menanya

terhadap diri kita, maka terjadilah komunikasi dengan langsungnya. Komunikasi akan juga terjadi kerana senyuman menjadikan seseorang itu membuat sapaan terhadap diri kita.

f. Gaya santai (*relaxes style*)

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

g. Gaya atentif/Penuh Perhatian (*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. Kemudian pustakawan menerima kritik dan saran dari pemustaka.

i. Gaya bersahabat (*friendly style*)

Merupakan gaya komunikasi yang ditampilkan seseorang yang merasa dekat, selalu memberikan respon positif dan mendukung. Pustakawan dalam berkomunikasi 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.⁴⁰

Berdasarkan pembahasan di poin di atas, teori dari Norton dijadikan indikator dalam penelitian ada sepuluh gaya komunikasi yang sesuai dengan karakteristik pustakawan.⁴¹

D. Perpustakaan Umum

1. Pengertian Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan

⁴⁰ Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), hlm 309-310.

⁴¹ Sri Endah Pertiwi, *Gaya Komunikasi Pustakawa terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan*, Jurnal Media Pustakawan Vol 18 No 4 Diakses melalui <https://ejournal.perpusnas.go.id/>

umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial – ekonomi.⁴² Perpustakaan Umum adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.⁴³

Dalam buku Sutarno NS yang Ia kutip dari pendapat Sulistyio Basuki, bahwa perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai Universitas rakyat , karena perpustakaan umum menyediakan segala jenis koleksi bahan pustaka dari berbagai disiplin ilmu dan penggunaannya oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali.⁴⁴

Berdasarkan pendapat di atas disimpulkan bahwasanya, Perpustakaan adalah tempat atau lokasi yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum dengan menyediakan bermacam bahan koleksi bagi semua tingkatan usia mulai dari anak-anak, remaja, dewasa sampai lanjut usia, baik untuk laki-laki maupun perempuan.

2. Tujuan Perpustakaan Umum

1. Mengembangkan minat baca serta mendayagunakan semua bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan umum.
2. Mengembangkan kemampuan mencari, mengelola dan memanfaatkan informasi yang tersedia di perpustakaan umum.

⁴² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, pasal 1 poin 6

⁴³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014, Hlm. 4

⁴⁴ diakses pada digilib.uinsby.ac.id

3. Mendidik masyarakat agar dapat memanfaatkan perpustakaan secara efektif dan efisien.
4. Meletakkan dasar-dasar ke arah belajar mandiri.
5. Memupuk minat baca dan menumbuhkan daya apresiasi dan imajinasi masyarakat.
6. Mengembangkan kemampuan masyarakat untuk memecahkan masalah, bertanggung jawab dan berpartisipasi aktif dalam pembangunan nasional.⁴⁵

3. Fungsi Perpustakaan Umum

Agar tujuannya dapat terlaksana, perpustakaan umum harus menjalankan fungsinya dengan baik. Menurut Standar Nasional Perpustakaan tentang Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota penyelenggaraan perpustakaan menerapkan fungsi perpustakaan yang meliputi:

- 1) Mengembangkan koleksi
- 2) Menghimpun dan merawat koleksi mauatan lokal
- 3) Mengorganisasikan materi perpustakaan
- 4) Mendayagunakan koleksi
- 5) Menyelenggarakan pendidikan pengguna menerapkan teknologi informasi dan komunikasi
- 6) Merawat materi perpustakaan
- 7) Membantu peningkatan sumber daya perpustakaan di wilayahnya
- 8) Mengkoordinasikan kampaye gerakan gemar membaca di wilayahnya.⁴⁶

Fungsi perpustakaan dalam Undang-Undang RI No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, bab I pasal 3 adalah sebagai wahana pendidikan, penelitian,

⁴⁵ Taslimah Yusuf, *Manajemen Perpustakaan Umum*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), hlm. 18.

⁴⁶ Perpustakaan Nasional RI, *Standar Nasional Perpustakaan Umum Kabupaten /Kota* (2011), hlm.8.

pelestarian informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.⁴⁷

Berdasarkan pendapat di atas, disimpulkan bahwa perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diperuntukkan untuk semua unsur masyarakat, baik dari segi pelajar, mahasiswa, anak-anak, serta masyarakat umum yang ingin mendapatkan informasi yang ada di perpustakaan.



⁴⁷ Undang-Undang RI No 43, tahun 2007 diakses jdih.perpusnas.go.id.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan rancangan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghimpun data-data naratif dengan kata-kata (bukan angka-angka, non numerical) untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan.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 digunakan 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.

Pada penelitian kualitatif ini tidak hanya sebagai upaya mendeskripsikan data tetapi deskripsi tersebut hasil dari pengumpulan data yang sah dengan melakukan observasi dan wawancara mendalam, mendeskripsikan berdasarkan analisis data yang sah juga melalui dari reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan gaya komunikasi yang diterapkan oleh pustakawan saat berkomunikasi dengan pengguna pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya.

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

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

B. Lokasi dan Waktu

Adapun lokasi penelitian pada skripsi ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya yang beralamat di Jalan Abdurrahman, Dayah Baro, Kec. Krueng Sabee, Kabupaten Aceh Jaya. Waktu penelitian ini dilakukan sejak bulan Agustus 2023 sampai dengan selesai, mulai dari tahapan observasi hingga tahap wawancara.

Peneliti menentukan dan memilih lokasi penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya dengan alasan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Dinas Perpustakaan tersebut diketahui bahwa gaya komunikasi pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya bervariasi, ada yang bersifat positif dan negatif, dalam artian ada yang menampilkan gaya komunikasi yang menyenangkan dan ada juga yang kurang menyenangkan, hal ini berdasarkan observasi awal peneliti pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian mempunyai makna batasan penelitian, karena dalam lapangan penelitian banyak gejala yang menyangkut tempat, pelaku, dan aktifitas. Namun tidak semua tempat, pelaku dan aktifitas kita teliti semua. Untuk menemukan pilihan penelitian maka harus mempunyai batasan yang dinamakan fokus penelitian.⁵⁰ Fokus penelitian ini bertujuan untuk membatasi penulis sehingga terhindar dan tidak terjebak dalam pengumpulan data pada bidang yang

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 207.

sangat umum dan luas atau kurang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian.

Adapun yang menjadi fokus atau target dalam penelitian ini adalah enam indikator gaya komunikasi pustakawan dengan pemustaka seperti menggunakan gaya berkesan (*impression style*), gaya santai (*relaxes style*), gaya atentif (*attentive style*), gaya terbuka (*open style*), gaya bersahabat (*friendly style*), gaya yang tepat (*precise style*).⁵¹

D. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan orang, individu atau lembaga yang dijadikan satuan atau unit yang akan diteliti. Sedangkan objek adalah sifat dari keadaan dari orang, individu, benda atau yang menjadi pusat penelitian.⁵²

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah 6 orang pustakawan/pengelola perpustakaan dan 10 orang pemustaka Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh Jaya yang diperlukan untuk menguatkan penelitian ini. Alasan peneliti mengambil 10 orang pemustaka berdasarkan wawancara dengan pustakawan pada layanan sirkulasi perpustakaan umum Aceh Jaya setiap harinya kurang lebih ada 10 orang pemustaka yang berkunjung.

Sedangkan objek penelitiannya adalah gaya komunikasi pustakawan dengan pengguna di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh Jaya.

⁵¹ Sri Endah Pertiwi, *Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan*, Media Pustakawan, Vol. 18 No. 3 dan 4 Tahun 2011. <https://ejournal.perpusnas.go.id>.

⁵² Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm 367

E. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Wawancara

Wawancara yaitu pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat diinstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁵³ Wawancara ini bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara langsung bertatap muka dan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan. Terkait dengan wawancara dalam skripsi ini, peneliti memilih bentuk wawancara tak berstruktur, yaitu wawancara bebas dimana dalam melakukan wawancara tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, pedoman wawancara yang digunakan hanya garis besar permasalahan yang akan ditanyakan saja. Wawancara dilakukan selama bertahap mulai dari melakukan wawancara dengan pustakawan hingga dengan pengguna yang berkunjung ke perpustakaan.

Tujuan dari peneliti memilih bentuk wawancara ini, peneliti beranggapan bahwa bentuk wawancara ini mudah untuk dilakukan dan prosesnya berjalan dengan alamiah. Dalam penelitian ini wawancara akan dilakukan kepada 6 orang pustakawan atau pengelola

⁵³ *Ibid*, hlm. 317

perpustakaan yang bekerja di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya dan 10 orang pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan tersebut

2. Observasi

Metode observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator suatu objek penelitian untuk dapat melihat objek yang akan diteliti dan memperoleh data yang lebih akurat yang dibutuhkan sebagai pelengkap dalam penelitian.⁵⁴ Observasi ini diperlukan untuk dapat melihat objek yang akan diteliti dan memperoleh data yang lebih akurat yang dibutuhkan sebagai pelengkap dalam penelitian. Dalam metode observasi ini, pihak pengamat melakukan pengamatan dan pengukuran terhadap objek yang diamati, bagaimanakah keadaannya, kemudian dicatat dengan sistematis peristiwa-peristiwa yang diamati, sehingga data yang diperoleh tidak luput dari pengamatan. Jenis observasi yang digunakan adalah observasi non partisipatif dengan cara mengamati kejadian, gerak gerik atau proses yang terjadi di lokasi penelitian.⁵⁵

Adapun yang diamati disini tentang bagaimana gaya komunikasi pustakawan dengan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya.

⁵⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm 226.

⁵⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*, cet 27 (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 197

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.⁵⁶ Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penggunaan analisis kualitatif, maka penginteprestasian terhadap apa yang ditemukan dan pengambilan kesimpulan akhir menggunakan logika. Analisis kualitatif yang digunakan adalah model analisis interaktif, yaitu model analisis yang memerlukan tiga komponen berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

1. Reduksi Data

Mereduksi data diartikan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari pola dan temanya.⁵⁷ Dengan mereduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Proses reduksi berlangsung terus selama pelaksanaan penelitian bahkan peneliti memulai sebelum pengumpulan data dilakukan dan selesai sampai penelitian berakhir.

Reduksi data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memilih data yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara kemudian merangkum dan meringkas catatan

⁵⁶ *Ibid* , hlm. 334

⁵⁷ *Ibid*, hlm 338.

dilapangan dengan memilah dan menilai data dari segi informan/narasumber yang berhubungan dengan pokok-pokok penelitian.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles Huberman dalam buku Sugiyono mengatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁵⁸ Dalam penelitian ini penyajian data yang peneliti maksud yaitu dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data pada penelitian ini untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian sesuai dengan masalah.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan agar data-data yang telah dianalisis dan diberikan penafsiran atau interpretasi tersebut mempunyai makna untuk kemudian dapat disusun menjadi kalimat-kalimat deskriptif yang dapat dipahami oleh orang lain serta menginformasikan mengenai hasil penelitian. Adapun tahapan-tahapan yang peneliti lakukan dalam menganalisis data yaitu menulis data yang

⁵⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*, cet 27 (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm, 438

didapatkan, dari hasil wawancara, dan observasi, menyeleksi data yang relevan sesuai tujuan penelitian.⁵⁹

Data yang telah peneliti seleksi kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk kalimat-kalimat deskriptif, menarik kesimpulan dan menyusunnya menjadi laporan penelitian.

G. 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.⁶⁰ Data dalam penelitian adalah segala-galanya, oleh karena itu data harus benar-benar valid.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan perpanjangan pengamatan dan *member check* karena peneliti ingin mendapatkan data yang akurat.

1. Perpanjangan pengamatan adalah peneliti kembali ke lapangan melakukan pengamatan, wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Perpanjangan pengamatan ini dilakukan setelah peneliti mendapatkan hasil wawancara baik dengan pustakawan maupun pengguna perpustakaan umum Aceh Jaya.

⁵⁹ Imam Suprayoga dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial Agama* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), hlm 193.

⁶⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif: Dilengkapi dengan contoh Proposal dan Laporan Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 185.

2. *Member check* merupakan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data, tujuan *member check* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan sumber data atau informan.⁶¹

Peneliti menggunakan kedua metode tersebut untuk mengetahui lebih dalam bagaimana gaya komunikasi pustakawan dengan pengguna di perpustakaan umum Aceh Jaya dan menyesuaikan dengan data yang sudah peneliti dapatkan sehingga data sesuai dan akurat dengan yang diberikan oleh pemberi data.

Tabel 3.1 Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Instumen	Sumber data
Gaya Komunikasi Pustakawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gaya Berkesan (<i>Impession Style</i>) 2. Gaya Santai (<i>Relaxes Style</i>) 3. Gaya Atentif (<i>Attentive Style</i>) 4. Gaya Terbuka (<i>Open Style</i>) 5. Gaya Bersahabat (<i>Friendly Style</i>) 6. Gaya Yang Tepat (<i>Prectice Style</i>) 	Observasi, dan Wawancara	Pustakawan dan Pemustaka

⁶¹ *Ibid*, hlm 186.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya

Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Aceh Jaya dibentuk berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Jaya Nomor 7 Tahun 2016 sebagaimana telah diubah dengan Qanun Kabupaten Aceh Jaya No.4 Tahun 2023 tentang perubahan kedua atas Qanun Kabupaten Aceh Jaya Nomor 7 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan organisasi perangkat daerah Kabupaten Aceh Jaya.

Saat ini Perpustakaan Umum Kabupaten Aceh Jaya memiliki koleksi bahan perpustakaan sebanyak 18.908 eksemplar dengan judul buku sebanyak 5.745 judul. Tenaga perpustakaan bidang pelayanan terdiri dari 6 orang dan 2 orang pustakawan yang berasal dari latar belakang sarjana peternakan dan ekonomi yang kemudian disetarakan menjadi fungsional pustakawan. Ibu Dinie Puspita Sari Syam, S.Pt beliau merupakan Kasi Pengembangan Perpustakaan dari latar belakang Sarjana Peternakan kemudian disetarakan menjadi fungsional pustakawan Ahli Muda dan Ibu Fajriah, Se, Ak merupakan Kasi Pengolahan Pelayanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan dari latar belakang sarjana ekonomi yang kemudian disetarakan menjadi fungsional pustakawan Ahli Muda pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya.

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan mendapatkan data yang berkaitan dengan rumusan masalah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gaya komunikasi pustakawan dengan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya. Gaya komunikasi pustakawan merupakan sikap, cara atau perilaku seorang pustakawan yang ditampilkan saat berkomunikasi yang bertujuan memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pemustaka yang berkunjung dan memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan. Perpustakaan Umum Kabupaten Aceh Jaya memiliki delapan orang tenaga perpustakaan enam diantaranya di bagian pelayanan dan dua diantaranya merupakan fungsional pustakawan. Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada gaya komunikasi fungsional pustakawan yaitu ibu Dinie Puspitasari Syam, S.Pt dan Fajriah SE, Ak diantara dua orang pustakawan ini memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda.

1. Gaya Komunikasi Pustakawan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti di layanan sirkulasi DISPUSIP Aceh Jaya dengan pustakawan dan pemustaka.

a. Gaya Komunikasi Dominan

Hasil wawancara peneliti dengan **pustakawan 1**, *saat ada pemustaka yang datang menanyakan informasi kepada saya saya selaku pustakawan sebisa mungkin memberikan respon yang cepat kepada pemustaka tersebut.*⁶²

⁶² Hasil wawancara dengan Ibu Dinie Puspitasari Syam, S.Pt Pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

Hasil wawancara dengan **pustakawan 2**, *Jika ada pemustaka yang datang kepada saya meminta bantuan misalnya cara penggunaan OPAC sebisa mungkin saya respon dengan cepat dan langsung memberi arahan kepada mereka.*⁶³

Sejalan dengan itu pemustaka juga mengatakan *bahwasanya ketika saya (pemustaka) menanyakan koleksi, pustakawan responnya sangat cepat dan sebisa mungkin memberitahukan tentang koleksi yang saya butuhkan.*⁶⁴ *“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”.*⁶⁵

Berdasarkan hasil observasi peneliti di layanan sirkulasi Pustakawan memberikan respon yang cepat kepada pengguna yang mempunyai keluhan dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan.⁶⁶ Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas kedua pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya menggunakan gaya komunikasi dominan.

⁶³ Hasil wawancara dengan Ibu Fajriah, SE, Pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Rahmayanti (pemustaka) Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023.

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Rita (pemustaka) Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

⁶⁶ Hasil Observasi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya, Tanggal 17 Desember 2023.

b. Gaya Dramatis

Hasil wawancara peneliti dengan **pustakawan 1**, saat berkomunikasi dengan pemustaka saya tidak melebih-lebihkan dengan perkataan yang indah, seperti mengeluarkan sesuatu yang bersifat candaan, saya hanya memberikan informasi yang pemustaka butuhkan.⁶⁷

Hasil wawancara peneliti dengan **pustakawan 2**, saat berkomunikasi dengan pemustaka saya bersifat santai seperti biasa saya hanya memberikan informasi yang pemustaka butuhkan dan tidak mengeluarkan perkataan yang bersifat candaan.⁶⁸

Sejalan dengan itu pemustaka juga mengatakan bahwasanya pustakawan saat berkomunikasi tidak memperlihatkan gaya dramatis, pustakawan hanya menyampaikan informasi yang kami butuhkan dengan penuh perhatian dan santai.⁶⁹

Berdasarkan hasil observasi peneliti gaya komunikasi pustakawan layanan sirkulasi terlihat santai, penuh perhatian tidak melebih-lebihkan dengan perkataan yang indah, seperti mengeluarkan lelucon, candaan dan anekdot.⁷⁰ Berdasarkan hasil wawancara dan

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Dinie Puspitasari Syam, S.Pt Pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Fajriah, SE Pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Cut Putri Pemustaka di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

⁷⁰ Hasil Observasi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya, Tanggal 17 Desember 2023.

observasi di atas, kedua pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya tidak menggunakan gaya komunikasi dramatis.

c. Gaya Kontroversial

Hasil wawancara peneliti dengan **pustakawan 1**, *saat memberikan pelayanan tentunya ada kendala-kendala yang kami disini rasakan, hal ini dikarenakan pemustaka disini terdiri dari berbagai macam karakter, terutama pemustaka yang masih anak-anak. Jika ada dari mereka yang membuat kesalahan kita nasehati dengan pelan-pelan berusaha memberikan pelayanan dengan tidak menimbulkan perdebatan.*⁷¹

Hasil wawancara peneliti dengan **pustakawan 2**, *ketika memberikan pelayanan terutama di layanan sirkulasi tentunya kami menjumpai berbagai macam jenis pemustaka, jadi sebisa mungkin kami memberikan pelayanan yang maksimal supaya tidak terjadi hal-hal yang menimbulkan konflik dan perdebatan yang membuat pemustaka tidak puas dengan pelayanan kami.*⁷²

Hasil wawancara dengan pemustaka, *pustakawan saat memberikan pelayanan sangat santai dan penuh perhatian. Jika ada dari kami (pemustaka) yang melakukan kesalahan sebisa pustakawan*

⁷¹ Hasil wawancara dengan Ibu Dinie Puspitasari Syam, S.Pt Pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

⁷² Hasil wawancara dengan Ibu Fajriah, SE, Pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

*menegur dengan baik dengan memberikan pemahaman sehingga tidak menimbulkan perdebatan.*⁷³

Berdasarkan hasil observasi pustakawan saat memberikan pelayanan kepada pengguna tidak menimbulkan perdebatan, yang artinya pustakawan tidak menggunakan gaya komunikasi kontroversial.⁷⁴

d. Gaya Animasi

Hasil wawancara peneliti dengan **pustakawan 1**, kami sering menggunakan ekspresi wajah dan gerakan atau isyarat tertentu pada saat pemustaka yang mengobrol dengan suara yang keras, membuat kegaduhan.⁷⁵

Hasil wawancara peneliti dengan **pustakawan 2**, kami sering menegur pemustaka menggunakan ekspresi wajah dan gerakan atau isyarat tertentu pada saat pemustaka membuat kegaduhan dan mengganggu pemustaka lainnya.⁷⁶

Sejalan dengan itu pemustaka juga menyampaikan *bahwasanya pustakawan sering menegur pemustaka yang membuat keributan*

⁷³ Hasil wawancara dengan Nurjannah Pemustaka DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

⁷⁴ Hasil Observasi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya, Tanggal 17 Desember 2023.

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Dinie Puspitasari Syam, S.Pt Pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Fajriah, SE Pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

*dengan isyarat simbol tangan.*⁷⁷ Berdasarkan hasil observasi pustakawan saat memberikan pelayanan kepada pemustaka aktif menggunakan isyarat atau gerakan tertentu, yang artinya pustakawan menggunakan gaya komunikasi animasi⁷⁸

e. Gaya Komunikasi Berkesan

Hasil wawancara peneliti dengan **pustakawan 1**, *saat ada pemustaka yang butuh informasi mereka datang ke bagian sirkulasi dan menyampaikan keinginan/kebutuhan mereka kepada kami dan kami sebisa mungkin membantu kesulitan-kesulitan mereka.*⁷⁹

Hasil wawancara peneliti dengan **pustakawan 2**, kami sebisa mungkin memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka, jika ada pemustaka yang mendatangi kami karena kesusahan dalam menelusuri informasi di perpustakaan sebisa mungkin kita bantu dengan penuh perhatian sehingga pemustaka berkesan dengan pelayanan perpustakaan.⁸⁰

Hasil wawancara dengan pemustaka, *saat kami berkunjung ke perpustakaan pustakawan belum mendatangi kami dengan sapaan dan salam seperti ucapan selamat pagi atau lainnya. Ketika Kami*

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Cut Putri Pemustaka DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

⁷⁸ Hasil Observasi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya, Tanggal 17 Desember 2023.

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Dinie Puspitasari Syam, S.Pt Pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Fajriah, SE Pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

*membutuhkan informasi atau kesulitan menggunakan OPAC kami yang mendatangi pustakawan langsung ke bagian sirkulasi.*⁸¹

Berdasarkan hasil observasi kedua pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya belum menampilkan gaya komunikasi meninggalkan kesan yang maksimal kepada pemustaka. Pustakawan bersikap biasa seperti halnya tanya jawab, yang artinya pustakawan belum menerapkan gaya komunikasi berkesan kepada pemustaka.⁸²

f. Gaya Komunikasi Santai

Hasil wawancara dengan **pustakawan 1**, *saya selaku pustakawan dalam memenuhi kepuasan informasi pemustaka berusaha santai dan semaksimal mungkin menjawab pertanyaan yang pemustaka tanyakan dengan jelas, namun terkadang ada beberapa hal yang membuat saya bersikap kurang santai. Contohnya ada beberapa tugas administrasi yang belum sempat saya selesaikan dan terkadang ada juga informasi yang pemustaka butuhkan kurang saya pahami maka saya akan mengarahkan pemustaka tersebut ke rekan kerja saya.*⁸³

Hasil wawancara dengan **pustakawan 2**, *saya selaku pustakawan dalam memenuhi kepuasan informasi pemustaka berusaha semaksimal mungkin menjawab pertanyaan yang pemustaka*

⁸¹ Hasil wawancara dengan Cut Putri, Pemustaka DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 30 Desember 2023

⁸² Hasil Observasi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya, Tanggal 17 Desember 2023.

⁸³ Hasil wawancara dengan Ibu Dini, Pustakawan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023.

tanyakan dengan jelas, sembari menjelaskan dengan seksama kepada pemustaka, memberikan arahan dengan baik tentunya dengan sikap yang tetap santai”⁸⁴

Hasil wawancara penulis dengan pemustaka 1, *“Ibu fajriah selaku pustakawan 2 sangat santai dan relax ketika berbicara, beliau tau mengenai informasi yang saya butuhkan. Kemudian beliau juga terlihat cakap saat menyampaikan arahan mengenai bagaimana pemanfaatan koleksi perpustakaan serta layanan-layanan apa saja yang tersedia di perpustakaan ini”⁸⁵*

Pemustaka ke 2 juga menyampaikan beliau terlihat relax dan santai saat berkomunikasi dengan saya, namun jika beliau kurang mengetahui mengenai informasi yang saya butuhkan beliau menyarankan kepada saya untuk menjumpai rekan beliau atau pun mencoba mencari tau dengan menggunakan internet.

Sejalan dengan hal tersebut pemustaka ke 3 juga menyampaikan hal serupa *“Jika beliau mengetahui (pustakawan) beliau langsung menjawab, namun jika beliau kurang mengetahui tentang informasi tersebut beliau mencoba mencari tau dengan*

⁸⁴ Hasil wawancara dengan ibu Fajriah, Se.Ak, Pustakawan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Cut Putri Pemustaka di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

menggunakan internet atau berkonsultasi dengan rekan sehingga bisa terjawab keinginan dari kami (pemustaka)”.⁸⁶

Berdasarkan observasi peneliti, Ibu fajriah selaku pustakawan 2 pustakawan terlihat santai, relax saat menyampaikan poin-poin atau arahan kepada pemustaka terutama saat adanya kegiatan tour perpustakaan dan pendidikan pengguna perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas ibu fajriah menggunakan gaya komunikasi santai dengan maksimal. Sementara ibu Dini belum menggunakan gaya komunikasi santai dengan maksimal.

g. Gaya Komunikasi Terbuka

Hasil wawancara peneliti dengan **pustakawan 1**, beliau mengatakan: *jika ada pemustaka yang melakukan kesalahan atau menyalahi aturan tata tertib perpustakaan, saya melihat dulu jenis pemustaka yang bagaimana, jika pemustakanya anak-anak maka akan ditegur dan diberi penjelasan secara pelan-pelan. Kalau masih melanggar, saya juga bisa beri perintah langsung dengan tegas. Kemudian untuk anak-anak, mungkin itu kesalahan pertamanya, maka kita beri petunjuk misal si anak membuang sampah sembarangan, maka dengan cara yang lembut kita meminta si anak mengambil sampah dan mengajaknya menuju tong sampah dan mengarahkan untuk memasukkan sampah ke tempatnya, dan tentu mengucapkan terima kasih dan memuji kepatuhannya. Kemarin juga ada anak-anak*

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Nurjannah Pemustaka DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

*yang bermain lempar-lempar bola di ruang layanan anak maka saya langsung menegurnya secara perlahan dan memberi arahan.*⁸⁷

Selain itu peneliti juga mewawancarai pemustaka, pemustaka 1 menjawab, *ketika kami (pemustaka) berbicara/mengobrol dengan suara yang keras, pustakawan langsung menegur dengan cara yang sopan bahwa yang dilakukan itu dapat mengganggu teman yang lainnya*”.⁸⁸ Sejalan dengan pernyataan di atas pemustaka ke 2 dan ke 3 juga menyampaikan bahwa *pustakawan langsung menegur pemustaka yang melanggar peraturan terutama saat kami mengobrol suara yang keras, membuang sampah sembarangan dan telat mengembalikan koleksi.*⁸⁹

Hasil wawancara peneliti dengan **pustakawan 2**, di lapangan, *jika ada pemustaka yang melakukan kesalahan atau menyalahi aturan tata tertib perpustakaan, saya melihat dulu jenis pemustaka yang bagaimana, jika pemustakanya anak-anak maka akan ditegur dengan pelan dan diberi penjelasan secara pelan-pelan. Sementara untuk pemustaka yang dewasa secara langsung menegur dengan cara sopan*

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Dinie Puspitasari Syam, S.Pt Pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Cut Putri Pemustaka di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Rita Yurnalis dan Rahmayanti Pemustaka di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

serta memberi tahu kesalahan yang di lakukan tersebut menyalahi aturan tata tertib perpustakaan.⁹⁰

Hasil wawancara penulis dengan pemustaka 1, *ketika ada pemustaka yang menyalahi tata tertib perpustakaan maka pustakawan langsung menegur dengan cara yang sopan. Namun terkadang ada beberapa dari pemustaka yang memang sudah ditegur tapi masih juga tidak mematuhi contohnya “kemarin ada anak-anak yang bermain lempar-lempar bola di ruang layanan anak maka saya langsung menegurnya secara terang-terangan bahwa yang dilakukan itu dapat mengganggu teman yang lainnya”⁹¹*

Pemustaka ke 2 juga menyampaikan pustakawan sering menegur anak-anak yang membuat keributan dengan berlari-lari di ruangan, sering membuang sampah dan membuat keributan lainnya.⁹²

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, beliau terlihat secara langsung menegur dengan cara sopan dan tegas serta memberi tahu kesalahan yang di lakukan tersebut menyalahi aturan tata tertib perpustakaan. Untuk pemustaka anak-anak yang melakukan pelanggaran, beliau memberikan arahan serta penjelasan saat melakukan pelanggaran dan tentu mengucapkan terima kasih dan

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Fajriah Pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

⁹¹ Hasil wawancara dengan Rita Yurnalis Pemustaka di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 17 Oktober 2023

⁹² Hasil wawancara dengan Rahmayanti Pemustaka di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 17 Oktober 2023

memuji kepatuhannya saat anak-anak tersebut mengikuti sesuai arahan beliau. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas gaya komunikasi ini cenderung ke gaya komunikasi terbuka.

h. Gaya Atentif

Hasil wawancara peneliti dengan **pustakawan 1**, *menyampaikan bahwasanya jika ada pemustaka yang menghampiri saya dan menanyakan tentang informasi ataupun koleksi sebisa mungkin saya bantu dan memberi arahan langsung kepada pemustaka.⁹³ Kemudian kami disini juga ada program tour perpustakaan bagi rombongan siswa-siswa sekolah yang baru pertama kali datang ke perpustakaan. Melalui program tour perpustakaan ini kami berusaha untuk memperkenalkan memberikan pendidikan pengguna kepada pemustaka yang berkunjung.⁹⁴*

Hasil wawancara peneliti dengan **pustakawan 2**, *kami pustakawan sebisa mungkin memberikan respon yang cepat ketika pemustaka membutuhkan bantuan kami, Respon cepat kami biasanya dengan langsung membantu mencarikan koleksi/informasi pemustaka langsung ke rak nya atau membantu mereka mencari informasi di OPAC.⁹⁵*

⁹³ Hasil wawancara dengan Ibu Dini Puspitasari S.Pt, Pustakawan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Dini Puspitasari S.Pt, Pustakawan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Fajriah, SE, Pustakawan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

Hasil wawancara pemustaka 1 “ketika saya (pemustaka) menanyakan koleksi yang saya butuhkan kepada pustakawan, Respon pustakawan langsung membantu mencari koleksi tersebut, dan menyampaikan secara sekilas mengenai koleksi yang saya butuhkan. seperti memberitahukan jika koleksi ini ada beberapa edisi terbarunya. Kemudian jika koleksi yang saya butuhkan tidak tersedia di perpustakaan tersebut pustakawan merekomendasikan koleksi lain untuk kebutuhan informasi saya.”⁹⁶

Pemustaka ke 2 menyampaikan ketika saya bertanya tentang koleksi yang saya butuhkan pustakawan langsung merespon dan menunjukkan langsung kepada saya koleksi yang saya inginkan.⁹⁷

Sejalan dengan itu, pemustaka ke 3 juga menyampaikan pustakawan cepat merespon keinginan saya, namun jika beliau kurang mengetahui beliau langsung menyuruh saya untuk menjumpai rekan kerja beliau.⁹⁸

Berdasarkan observasi peneliti, pustakawan selalu memperlihatkan simpati dan empatinya kepada pemustaka dengan cepat merespon pemustaka yang sedang membutuhkan informasi serta terlihat bersungguh-sungguh mendengar penjelasan terkait dengan

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Rahmayanti Pemustaka di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 17 Oktober 2023

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Cut Putri Pemustaka di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 17 Oktober 2023

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Rita Yurnalis Pemustaka di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 17 Oktober 2023

kebutuhan informasi akan pemustaka yang artinya gaya komunikasi di atas cenderung ke gaya komunikasi atentif.

i. Gaya Komunikasi Bersahabat

Hasil wawancara **pustakawan 1**, *gaya ini biasa saya gunakan untuk pemustaka yang sering datang dan sudah familiar dengan perpustakaan, atau pemustaka yang sudah kita kenal akrab, kita sudah tau bagaimana wataknya. Kita bisa mengajaknya mencari informasi dengan suasana yang penuh canda dan menyenangkan. Bahkan biasa mereka sudah tahu seluk beluk perpustakaan. Bahkan mereka dengan sukarela terlibat dalam kegiatan shelving (memilih dan memilah buku hasil sirkulasi untuk disimpan di rak2 yang tepat, juga merapikan buku2 yang berantakan di rak. Untuk gaya ini telah terbangun bonding antara pustakawan dan pemustaka. Kemudian Gaya ini juga biasa saya gunakan pada pemustaka yang sudah kita kenal dan tau wataknya, sehingga komunikasi bisa lancar dengan suasana akrab, Bisa juga untuk pemustaka yang baru. Saat kita sapa, mereka membalas dengan ramah dan terbuka. Kita bisa mulai membuka komunikasi lebih jauh tentang hobi dan ketertarikan pemustaka dengan jenis bahan bacaan. Nah kita bisa mempromosikan koleksi atau jenis layanan yang kita sediakan dengan berbagai kemudahan akses, dll. Terakhir kita bisa meminta pemustaka memberikan masukan atau saran, sehingga pemustaka akan merasa menjadi bagian dari perpustakaan dan tumbuh rasa kecintaan dan keinginan*

untuk datang lagi ke perpustakaan. Untuk para pelajar bisa kita tawarkan kelas privat calistung atau belajar kilat dengan membahas PR atau belajar kelompok.⁹⁹

Hasil wawancara dengan **pustakawan 2**, kami selaku pustakawan berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pemustaka, salah satunya dengan bersikap akrab dengan pemustaka. Namun itu tergantung juga dengan jenis pemustakanya. Kalau untuk saya pribadi saya cenderung akrab dengan pemustaka anak-anak kalau untuk yang dewasa dan remaja itu tergantung sudah kenal lama atau belum.¹⁰⁰

Hasil wawancara penulis dengan pemustaka 1 “ Cara pustakawan menjelaskan serta membimbing saat saya kesulitan dalam melakukan penelusuran informasi dengan lembut, dan tentunya membuat saya senang berkunjung ke perpustakaan”. Kemudian kalau saya pribadi saya lebih akrab dengan pustakawan 1 (Ibu Dini) beliau juga sering terlihat akrab dengan beberapa pengunjung lainnya.

Sejalan dengan itu hasil wawancara penulis dengan pemustaka ke 2 dan ke 3 pustakawan mengajarkan saya tentang bagaimana kata kunci yang tepat saat saya menelusuri informasi di OPAC, beliau juga

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Dini Puspitasari S.Pt, Pustakawan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Fajriah, SE, Pustakawan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

*merekomendasikan koleksi-koleksi lain yang berkaitan dengan topic yang saya butuhkan.*¹⁰¹

Berdasarkan penjelasan di atas gaya Pustakawan 1 (Ibu Dini) menerapkan gaya komunikasi bersahabat dengan maksimal, sementara ibu pustakawan 2 (Ibu Fajriah) belum menerapkan gaya komunikasi bersahabat dengan maksimal hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan beliau bahwasanya beliau cenderung akrab dengan pemustaka anak-anak.

j. Gaya Komunikasi Tepat

*Hasil wawancara dengan pustakawan 1, kami selaku pustakawan dalam menyampaikan informasi tentunya bersifat benar dan tidak mengandung hoak, oleh karena itu, sebisa mungkin informasi tersebut kami pahami dulu baru kami sampaikan kepada pemustaka.*¹⁰²

Hasil wawancara dengan pustakawan 2, “saya selaku pustakawan berusaha memberikan yang terbaik kepada pemustaka. Ketika ada yang datang bertanya tentang koleksi atau informasi lainnya saya menjelaskan sebisa mungkin dan jika ada yang kurang saya mengerti akan saya komunikasikan dengan rekan saya. Intinya kami berusaha semaksimal mungkin memberi kepuasan kepada

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Cut Putri dan Rita Yurnalis Pemustaka di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 17 Oktober 2023

¹⁰² Hasil wawancara dengan Ibu Dini Puspitasari S.Pt, Pustakawan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

*pemustaka”.*¹⁰³ *Kemudian kami juga sering memberikan bimbingan belajar gratis di perpustakaan untuk anak-anak sekolah tingkat SD, MIN.*

Hasil observasi pustakawan terlihat memberikan informasi yang tepat dan akurat dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Kemudian pustakawan juga melakukan kegiatan tour pengenalan perpustakaan dengan memberi pengarahan-pengarahan terhadap layanan perpustakaan bagi pengunjung baru.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pemustaka *“bahwasanya pustakawan dalam menyampaikan informasi yang benar saya butuhkan secara tepat dan akurat. Jika ibu Fauziah kurang memahami pertanyaan saya beliau langsung meminta bantuan kepada rekannya*¹⁰⁴ *Kemudian pemustaka lain juga menambahkan ketika ada kegiatan pengenalan perpustakaan pustakawan menyampaikan informasi-informasi tentang profil perpustakaan dan penggunaan fasilitas perpustakaan serta bagaimana tata tertib perpustakaan.*¹⁰⁵

Berdasarkan observasi peneliti, Pustakawan menyampaikan informasi yang tepat dan cepat kepada pemustaka yang mencari informasi. Pustakawan juga melakukan kegiatan touring perpustakaan

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Ibu Fajriah, Se.Ak, Pustakawan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Rita Yurnalis Pemustaka di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Putri dan Rahmayanti Pemustaka di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 16 Oktober 2023

bagi pengunjung baru sehingga pengunjung terlihat tidak kesulitan dalam memahami penggunaan layanan-layanan informasi yang ada di perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas gaya komunikasi ini cenderung ke gaya komunikasi tepat.

2. Gaya Komunikasi Tenaga Perpustakaan

Hasil wawancara peneliti dengan empat orang informan (tenaga perpustakaan di layanan sirkulasi) : *Kami selaku pengelola perpustakaan berusaha memberikan layanan prima kepada setiap pemustaka yang datang, dengan cara menghampirinya terlebih dahulu dan memberikan penjelasan ataupun arahan yang mendalam dengan bahasa yang mudah dipahami dan intonasi yang baik supaya pemustaka tersebut mengerti.¹⁰⁶ Kemudian kami juga memberikan perhatian penuh terhadap pemustaka tersebut, dan jika ada yang melakukan pelanggaran sebisa mungkin kita menegur secara perlahan dan tentu saja dengan cara yang baik. Ketika ada pemustaka ingin mendapatkan informasi maka akan saya arahkan ke katalog online (OPAC) untuk temu kembali informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat.¹⁰⁷ Kami juga menjelaskan bentuk kode yang ada di rak sehingga memudahkan pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkan.¹⁰⁸ Kami juga menerapkan gaya komunikasi yang berbeda tergantung dengan siapa pemustaka yang sedang kita hadapi, contohnya dengan pemustaka*

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Ade Maulida, Pengelola Perpustakaan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 13 Desember 2023

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Ipak Yuni Mahara, Pengelola Perpustakaan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 13 Desember 2023

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Miswar, Pengelola Perpustakaan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 13 Desember 2023

dewasa, kami akan menampilkan gaya komunikasi ramah, santun sedangkan untuk anak-anak kita mulai komunikasi dengan menyapa, menanyakan ada tugas-tugas sekolah dan membantu mereka belajar. Sebisa mungkin kami membantu memberikan informasi yang up to date dan rujukannya jelas dan tepat sehingga pemustaka mendapatkan informasi yang jelas tidak mengandung hoax.¹⁰⁹

Sejalan dengan pernyataan di atas, peneliti juga mewawancarai informan (pemustaka) mereka menyampaikan bahwasanya setiap pengelola perpustakaan tau cara bagaimana berkomunikasi dengan berbagai macam kalangan. contohnya pada saat itu ada kelompok anak-anak yang ribut di perpustakaan pengelola perpustakaan tau cara menegur anak-anak bagaimana.¹¹⁰ Tapi terkadang ada juga dari mereka yang menegur terkesan dengan mimik wajah marah apabila pemustaka tidak mau mendengarkan jika sudah ditegur satu kali. Pengelola perpustakaan terlihat rileks/santai saat jam pagi, Cara mereka berkomunikasi baik, selaku pemberi pelayanan yang harus bersikap ramah tak bisa dipungkiri memang ada beberapa yang kurang ramah mungkin pada saat itu sedang capek atau bagaimana, secara keseluruhan mereka bagus biarpun ada satu dua yang kurang bisa ditutupi dengan yang lain tadi.¹¹¹ Kemudian saya juga suka saat mereka menjelaskan tentang rak-rak koleksi serta klasifikasi yang ada di perpustakaan, mereka terlihat bersungguh-sungguh. Terkadang ada juga

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Dewi Rosmanidar , Pengelola Perpustakaan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 13 Desember 2023

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan M. Faza dan Maulidia , Pemustaka Perpustakaan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 13 Desember 2023

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Eliatunnisa dan Nurul, Pemustaka Perpustakaan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 13 Desember 2023

beberapa koleksi yang tidak tersedia mereka menyarankan ke koleksi yang lain.¹¹² Pengelola perpustakaan juga memberikan informasi yang rujukannya jelas, tepat dan koleksinya koleksi terbaru/terupgrade.¹¹³

Hasil observasi peneliti di lapangan, pengelola perpustakaan terlihat terbuka, penuh perhatian (*atentif*) dalam menyampaikan informasi ke pemustaka, dan selalu menyampaikan informasi yang rujukannya jelas dan tepat sehingga informasi yang diberikan jelas tidak mengandung hoax, namun terkadang ada beberapa yang masih terlihat kurang ramah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas, tenaga perpustakaan sering menggunakan gaya komunikasi terbuka, atentif, dan tepat sehingga informasi yang diberikan jelas tidak mengandung hoax. Namun dalam penyampaian informasi terkadang masih ada pengelola perpustakaan yang mimik mukanya terlihat kurang ramah kepada pemustaka.

C. Pembahasan

Tabel 4. 1 Gaya komunikasi pustakawan dan tenaga perpustakaan layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya

Pustakawan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gaya dominan ➤ Gaya santai ➤ Gaya terbuka ➤ Gaya atentif ➤ Gaya tepat
------------	---

¹¹² Hasil wawancara dengan Sharfina dan Rika Zinta , Pemustaka Perpustakaan di DISPUSIP Aceh Jaya, Tanggal 13 Desember 2023

Tenaga	➤ Gaya terbuka
Perpustakaan	➤ Gaya atentif
	➤ Gaya tepat

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis dengan informan, pengelola perpustakaan dan pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya menggunakan gaya komunikasi yang berbeda-beda. Pustakawan 1, Ibu Dinie merupakan pustakawan ahli muda yang berlatar belakang pendidikan sarjana peternakan yang kemudian disetarakan ke fungsional pustakawan. Hasil penelitian menunjukkan beliau terlihat secara langsung menegur dengan cara sopan dan tegas serta memberi tahu kesalahan yang di lakukan pemustaka menyalahi aturan tata tertib perpustakaan. Untuk jenis pemustaka anak-anak yang melakukan pelanggaran, beliau memberikan arahan serta penjelasan saat melakukan pelanggaran dan tentu mengucapkan terima kasih dan memuji kepatuhannya saat anak-anak tersebut mengikuti sesuai arahan beliau. Kemudian beliau juga cepat merespon pemustaka yang sedang membutuhkan informasi dan terlihat bersungguh-sungguh mendengar penjelasan terkait dengan kebutuhan informasi akan pemustaka serta terlihat dekat dengan pemustaka dan memberikan les /bimbingan belajar untuk pemustaka.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas ibu dini cenderung menggunakan gaya komunikasi terbuka, atentif, dominan, dan bersahabat.

a. Gaya Komunikasi Terbuka

Gaya komunikasi terbuka merupakan gaya komunikasi 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. Hasil observasi dan wawancara dengan informan, pustakawan sudah menerapkan gaya komunikasi ini dengan maksimal hal ini terlihat dari cara pustakawan dalam menegur pemustaka yang melakukan pelanggaran tata tertib perpustakaan dengan cara melihat jenis pengunjungnya, jika pengunjung anak-anak yang melakukan pelanggaran maka akan ditegur secara pelan-pelan dan diberi penjelasan mengenai tata tertib perpustakaan, kemudian untuk pemustaka dewasa ditegur secara langsung dengan sopan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas gaya komunikasi ini cenderung ke gaya komunikasi terbuka.

b. Gaya Komunikasi Atentif

Merupakan gaya komunikasi pustakawan dengan memberikan perhatian penuh kepada pemustaka, bersikap simpati dan empati, mendengarkan orang lain dengan sungguh-sungguh. Hasil observasi dan wawancara dengan informan, pustakawan sudah menerapkan gaya komunikasi ini dengan maksimal hal ini dapat dilihat dari respon cepat pustakawan saat ada pemustaka

yang membutuhkan informasi serta menjelaskan secara sekilas mengenai informasi yang tersedia di perpustakaan. Kemudian pustakawan juga memperlihatkan empatinya melalui program tour perpustakaan bagi rombongan siswa-siswa sekolah yang baru pertama kali datang ke perpustakaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas gaya komunikasi ini cenderung ke gaya komunikasi atentif.

c. Gaya Komunikasi Dominan

Gaya komunikasi ini merupakan gaya komunikasi seorang individu untuk mengontrol situasi sosial. Pustakawan cenderung memberikan respon yang cepat terhadap pengguna yang membutuhkan informasi. Hasil observasi dan wawancara dengan informan, pustakawan sudah menerapkan gaya komunikasi ini dengan maksimal hal ini dapat dilihat dari pustakawan memberikan respon yang cepat terhadap pemustaka yang sedang membutuhkan informasi di perpustakaan.

d. Gaya Komunikasi Bersahabat

Merupakan gaya komunikasi pustakawan yang ditampilkan merasa dekat dengan pemustaka, selalu memberikan respon positif dan mendukung. Hasil observasi dan wawancara dengan informan, pustakawan sudah menerapkan gaya komunikasi ini dengan maksimal hal ini dapat dilihat dari pustakawan memulai komunikasi tentang hobi dan ketertarikan pemustaka yang

kemudian diarahkan ke jenis bahan bacaan yang tersedia di perpustakaan. Pustakawan juga menawarkan kelas privat calistung atau belajar kilat dengan membahas PR atau belajar kelompok. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas gaya komunikasi ini cenderung ke gaya komunikasi bersahabat.

Kemudian untuk ibu Fajriah beliau juga merupakan seorang pustakawan Perpustakaan Umum Aceh Jaya yang berlatar belakang pendidikan sarjana ekonomi yang kemudian disetarakan ke fungsional pustakawan. Hasil penelitian menunjukkan beliau sehari-hari terlihat secara langsung menegur pemustaka yang melakukan pelanggaran baik pemustaka anak-anak maupun dewasa. Namun untuk jenis pemustaka ini beliau menggunakan cara yang berbeda-beda, jika pemustaka anak-anak akan ditegur secara pelan-pelan namun jika pemustaka dewasa secara langsung ditegur dengan cara sopan. Beliau juga terlihat santai, relax saat menyampaikan poin-poin atau arahan kepada pemustaka terutama saat adanya kegiatan tour perpustakaan dan pendidikan pengguna perpustakaan kemudian beliau juga menyampaikan informasi yang tepat dan cepat kepada pemustaka yang mencari informasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas pustakawan kedua ibu Fajriah cenderung menggunakan gaya komunikasi terbuka, santai dan tepat.

a. Gaya Komunikasi Terbuka

Gaya komunikasi terbuka merupakan gaya komunikasi 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. Hasil observasi dan wawancara dengan informan, pustakawan sudah menerapkan gaya komunikasi ini dengan maksimal hal ini terlihat dari cara beliau menyampaikan kemudian untuk pemustaka dewasa ditegur secara langsung dengan sopan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas gaya komunikasi ini cenderung ke gaya komunikasi terbuka.

b. Gaya Komunikasi Santai

Merupakan gaya komunikasi pustakawan dengan tenang dan senang penuh senyum dan tawa. Hasil observasi dan wawancara dengan informan, pustakawan sudah menerapkan gaya komunikasi santai dengan pemustaka hal ini dilihat dari pustakawan santai dan relax ketika menghadapi pemustaka yang kebingungan dalam mencari informasi serta pustakawan terlihat cakap saat menyampaikan arahan mengenai bagaimana pemanfaatan perpustakaan serta layanan-layanan apa saja yang tersedia di perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas gaya komunikasi ini cenderung ke gaya komunikasi santai.

c. Gaya Komunikasi Yang Tepat

Merupakan gaya komunikasi yang tepat dimana komunikator meminta untuk membicarakan suatu konten yang tepat dan akurat dalam berkomunikasi. Hasil observasi dan wawancara dengan informan, pustakawan menerapkan gaya komunikasi ini hal ini dilihat dari pustakawan menyampaikan informasi yang akurat sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas gaya komunikasi ini cenderung ke gaya komunikasi tepat.

Tidak jauh berbeda dengan pustakawan, tenaga perpustakaan DISPUSIP Aceh Jaya juga sering menggunakan gaya komunikasi terbuka, atentif, dan tepat hal ini dilihat dari hasil observasi dan wawancara peneliti dengan informan yaitu pengelola perpustakaan terlihat terbuka, penuh perhatian dalam menyampaikan informasi ke pemustaka, dan selalu menyampaikan informasi yang rujukannya jelas dan tepat sehingga informasi yang diberikan jelas tidak mengandung hoax. Namun terkadang pengelola perpustakaan ada juga yang masih bersikap kurang ramah dan marah-marah saat ada pemustaka yang melakukan pelanggaran, sudah ditegur tapi tidak didengarkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pustakawan dan pengelola perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya, peneliti menyimpulkan pustakawan dan pengelola perpustakaan memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda yaitu:

1. Pustakawan

- a. Pustakawan pertama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya sering menggunakan gaya komunikasi dominan, terbuka, atentif dan bersahabat dengan maksimal, hal ini dilihat dari bagaimana cara beliau menegur dengan sopan setiap pemustaka yang melanggar tata tertib perpustakaan, respon cepat beliau saat ada pemustaka yang membutuhkan informasi serta beliau membangun hubungan baik dengan pemustaka di perpustakaan.
- b. Pustakawan kedua Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya sering menggunakan gaya komunikasi terbuka, dominan, santai dan tepat dengan maksimal hal ini terlihat dari beliau yang cakap saat menyampaikan arahan mengenai bagaimana pemanfaatan perpustakaan serta layanan-layanan apa saja yang tersedia di perpustakaan, beliau menjawab pertanyaan dari pemustaka dengan santai dan relax ketika menghadapi

pemustaka yang kebingungan dalam mencari informasi serta pustakawan terlihat cakap dan akurat saat menyampaikan arahan mengenai bagaimana pemanfaatan perpustakaan serta layanan-layanan apa saja yang tersedia di perpustakaan.

2. Pengelola Perpustakaan

Pengelola perpustakaan DISPUSIP Aceh Jaya menggunakan gaya komunikasi terbuka, atentif, dan tepat. Hal ini dilihat dari pengelola perpustakaan terlihat terbuka, penuh perhatian (*atentif*) dalam penyampaian informasi ke pemustaka, informasi yang rujukannya jelas dan tepat sehingga informasi yang diberikan tidak mengandung hoax. Namun terkadang pengelola perpustakaan ada juga yang masih bersikap kurang ramah dan marah-marah saat ada pemustaka yang melakukan pelanggaran.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka saran dari peneliti:

1. Diharapkan, gaya komunikasi pustakawan dan pengelola perpustakaan dengan pemustaka di perpustakaan umum Aceh Jaya dapat dipertahankan dan ditingkatkan
2. Pustakawan dan pengelola perpustakaan umum Aceh Jaya diharapkan, dapat meningkatkan gaya komunikasi lebih baik lagi sehingga

pustakawan dapat meninggalkan kesan yang mendalam kepada pemustaka.



DAFTAR PUSTAKA

- A. W. Widjaja, *Ilmu Komunikasi : Pengantar Studi*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2000).
- Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011)
- Alwi Hasan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005).
- Basari Sukidi, *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Perspektif Makro* (Surabaya: Insane Cendikia 2002).
- Endang Fatmawati, *Pengaruh Komunikasi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan*, Eksplanasi Volume 4 Nomor 7 Edisi Mei 2009. hal 85, Diakses 20 april 2021. eprints.undip.ac.id/63755/
- Hafied Cangara. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2012)
- Jariah, *Pengaruh Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*, Skripsi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2020. Akses 4 mei 2021. <http://repository.uinjambi.ac.id>
- Lasa, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009)
- Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017).
- M. pabundu Tika, *metodelogi riset bisnis*, (Jakarta: Bumi aksara, 2006).
- Nur Asiah, *Gaya Komunikasi Selebgram Anggarita dalam Product Endorsement di Media Sosial Instagram*, Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021. <https://repository.uin-suska.ac.id>
- Nurudin, *Pengantar Komunikasi Massa“efek- efek komunikasi massa*, (Jakarta : Rajawali Press, 2007).

- Onong Uchana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014
- Perpustakaan Nasional RI, *Standar Nasional Perpustakaan Umum Kabupaten /Kota* (2011).
- Poppy Ruliana, *Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014)
- Rahayuningsih, *pengelolaan Perpustakaan*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2007).
- Rosady Ruslan, *Kiat dan Stratrgi Kampanye Public Relations*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2008).
- Sendjaja Djuarsa, *Teori Komunikasi* ,(Jakarta: Kencana, 2004).
- Sinta Novita Sari, *Gaya Komunikasi Pustakawan Pada Pengguna Pada Taman Bacaan Masyarakat Literasi*, Jurnal TEKESNOS Vol 3 No 1, Mei 2021. Diakses pada tanggal 4 November 2022 melalui <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id>
- Sri Endah Pertiwi, *Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan*, Media Pustakawan, Vol. 18 No. 3 dan 4 Tahun 2011. <https://ejournal.perpusnas.go.id>
- Sugiyoni, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008).
- Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 1991)
- Taslimah Yusuf, *Manajemen Perpustakaan Umum*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, pasal 1 poin 6
- Wiryanto, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004).
- William Chang, *Metodologi Penulisan Ilmiah: Teknik Penulisan Esai, Skripsi, Tesis, & Disertasi Untuk Mahasiswa*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2014).

LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 1849/Un.08/FAH/KP.004/11/2021

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI 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 RI 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 MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.**

Kesatu : Menunjuk saudara :
1). Zubaidah, M.Ed (Pembimbing Pertama)
2). Suraiya, S.Ag., M.Pd (Pembimbing kedua)
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa
Nama : Wifratun Alni
Nim : 170503059
Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP)
Judul : Gaya Komunikasi Pustakawan dengan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya

Kedua : Surat Keputusan ini 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 01 November 2021

Dekan,

Fauzi

Tembusan :
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
5. 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 : 2151/Un.08/FAH.I/PP.00.9/10/2023
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya
Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **WIFRATUN 'AINI / 170503059**
Semester/Jurusan : XIV / Ilmu Perpustakaan
Alamat sekarang : Kajhu

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 dengan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya**

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

Banda Aceh, 15 Oktober 2023
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 16 Januari
2024

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

Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH JAYA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
Jalan Abdurrahman-Dayah Baro Telepon (0654)Faximili (0654)
CALANG

KodePos : 23654

Calang, 02 November 2023

Nomor : 000.9/146/2023
Sifat : Biasa
Hal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Yang Terhormat :
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
Banda Aceh
Di -
Tempat

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Adab dan Humaniora, Nomor 2151/Un.08/FAH.I/PP.00.9/10/2023 pada tanggal 15 Oktober 2023, maka Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Jaya dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Wifratun 'Aini
NIM : 170503059
Semester : XIV
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Saudara yang tersebut namanya di atas benar telah mengadakan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Jaya guna melengkapi data pada penyusunan Skripsi yang berjudul : "GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN DENGAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN ACEH JAYA".

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan untuk dipergunakan seperlunya.

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KABUPATEN ACEH JAYA,

ما معة الرانيري

AR - RANIR

CUT NETTY MEDIANA, SH
Pembina Tk. I
NIP.196410201999032001



Lampiran 4 Pedoman Wawancara

Tabel 3.1 Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Instumen	Sumber data
Gaya Komunikasi Pustakawan	1. gaya berkesan (<i>inpeession style</i>), 2. gaya santai (<i>relaxes style</i>), 3. gaya atentif (<i>attentive style</i>), 4. gaya terbuka (<i>open style</i>), 5. gaya bersahabat (<i>friendly style</i>), 6. gaya yang tepat (<i>precise style</i>)	Observasi, dan Wawancara	Pustakawan dan Pemustaka

Pedoman Wawancara Dengan Pustakawan

a. Gaya Dominan (*dominat style*)

Dalam berkomunikasi dengan pemustaka, anda cenderung kuat mendominasi percakapan?

b. Gaya Berkesan

Bagaimana cara Bapak/Ibu memberikan kesan yang mendalam kepada pemustaka sehingga mereka diayomi dan terpenuhi kebutuhannya?

c. Gaya Terbuka

Saat ada pemustaka yang melakukan kesalahan, bagaimana cara anda menegur dan memberi arahan kepada mereka sehingga mereka mematuhi tata tertib yang telah ditetapkan?

d. Gaya Animasi

saat berkomunikasi dengan pemustaka, anda sering berinteraksi menggunakan isyarat? contohnya bagaimana

e. Gaya Santai

Ketika ada pemustaka yang membutuhkan informasi, bagaimana cara anda menyampaikan poin-poin atau arahan kepada pemustaka yang sedang membutuhkan informasi? saat ada program sawe perpustakaan dari sekolah2. langsung kita kasih pengarahan di aula seperti apa ketentuan/tata

tertib perpustakaanya kemudian selesai ini semua kita toring perpustakaan. pustakawan terlihat menguasai materi

f. Gaya Kontroversial

Saat ada pemustaka yang melakukan pelanggaran tata tertib perpustakaan, bagaimana cara anda menegurnya?

g. Gaya Dramatis

Saat berkomunikasi dengan pemustaka, adakah anda melebih-lebihkan dengan perkataan yang indah untuk menekankan suatu masalah seperti mengeluarkan lelucon, anekdot, dan cerita-cerita?

h. Gaya Atentif

Saat berkomunikasi dengan pemustaka, bagaimana cara bapak/ibu menampilkan gaya komunikasi atentif sehingga terlihat bersungguh-sungguh dalam mendengarkan keinginan pemustaka di perpustakaan? penuh perhatian, sesuai dengan level pemustakanya

i. Gaya Bersahabat

Bagaimana cara bapak/ibu selaku pustakawan saat berkomunikasi dengan pemustaka sehingga terkesan akrab dengan pemustaka sehingga pemustaka tertarik untuk memanfaatkan perpustakaan baik dari membaca atau belajar di perpustakaan? berikan contohnya?

j. Gaya Yang Tepat

➤ Bagaimana cara bapak/ibu selaku pustakawan dalam memberikan informasi yang akurat kepada pemustaka yang sedang mencari informasi?

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan Untuk Pemustaka

a. Gaya Dominan

Dalam berkomunikasi dengan pemustaka, apakah pustakawan cenderung kuat mendominasi percakapan?

b. Gaya berkesan (*inpression style*)

Menurut anda selama ini bagaimana contoh cara komunikasi pustakawan yang paling berkesan pada anda baik segi yang berkesan baik ataupun yang memberikan kesan negative pada anda? Mengapa anda begitu berkesan dengan peristiwa tersebut?

c. Gaya terbuka (*open style*)

Bagaimana contoh tentang gaya komunikasi pustakawan di perpustakaan yang menurut anda sangat terbuka dalam memberi peringatan atau teguran kepada anda? Bagaimana ekspresi, mimik wajah mereka dan gaya bicara mereka?

d. Gaya Animasi

saat berkomunikasi dengan pemustaka, apakah pustakawan sering menggunakan simbol atau isyarat? contohnya bagaimana

e. Gaya santai (*relaxes style*)

Bagaimana pendapat anda gaya komunikasi pustakawan dalam menyampaikan poin-poin yang anda tanyakan kepada mereka? Kapan mereka terlihat relax?

f. Gaya Kontroversial

Saat ada pemustaka yang melanggar tata tertib perpustakaan, bagaimana cara pustakawan dalam menegur pemustaka tersebut? apakah pustakawan sering berargumentasi dengan pemustaka sehingga menimbulkan konflik?

g. Gaya Dramatis

saat berkomunikasi dengan anda, apakah pustakawan sering melebih-lebihkan perkataannya, seperti contohnya memberikan candaan?

h. Gaya atentif (*attentive style*)

Saat memberikan pelayanan kepada anda, pustakawan terlihat memberikan perhatian penuh serta bersungguh-sungguh dalam mendengarkan keinginan anda di perpustakaan? contohnya bagaimana?

i. Gaya bersahabat (*friendly style*)

Menurut anda, bagaimana cara pustakawan menampilkan gaya komunikasi bersahabat, sehingga pemustaka rajin memanfaatkan perpustakaan baik dari membaca atau belajar di perpustakaan?

j. Gaya yang tepat (*precise style*)

Ketika anda bertanya informasi yang anda butuhkan di perpustakaan, pustakawan memberikan informasi yang tepat seperti kebutuhan anda?

Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian

Kegiatan belajar simulasi penggunaan buku tamu elektronik bersama
Pustakawan Dispusip Aceh Jaya



Kegiatan saweu perpustakaan Siswa dan siswi kelas 6 dari MIS Cendikia Pantom Makmur melakukan Saweu Perpustakaan ke Ruang Baca. Ternyata sebagian dari mereka baru pertama kalinya mereka berkunjung ke Ruang Baca Perpustakaan.

Kegiatan saweu perpustakaan Siswa dan siswi MIN 9 Aceh Jaya.



Kegiatan belajar bersama di perpustakaan bersama Pustakawan DISPUSIP Aceh Jaya



SK Pustakawan dari Bupati AcehJaya

DAFTAR : LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI ACEH JAYA
 NOMOR : Peg.821.29/ 257 /2021
 TANGGAL : 31 Desember 2021 M
 27 Jumadil Awal 1443 H

NO	NAMA	NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JABATAN		Angka Kredit Kumulatif	Kelas Jabatan	KETERANGAN
				LAMA	BARU			
150	DINIE PUSPITASARI BYAM, S.Pt	198305042010032001	Penata (III/c)	Kasi Pengembangan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip (Eselon IV.a)	Pustakawan Ahli Muda pada Dinas Perpustakaan dan Arsip	275	9	Diberikan tunjangan Jabatan sesuai dengan besaran tunjangan jabatan pada jabatan lama

BUPATI ACEH JAYA
Cap/Dto
T. IRFAN TB

Untuk RWITKAN sesuai dengan aslinya :
 KEPALA BKPSDM
 KABUPATEN ACEH JAYA
 SYARIP MURYAT, SE, Ak, M.Si
 Pembina Tk.I
 NIP. 19750517 200604 1 002

DAFTAR : LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI ACEH JAYA
 NOMOR : Peg.821.29/ 257 /2021
 TANGGAL : 31 Desember 2021 M
 27 Jumadil Awal 1443 H

NO	NAMA	NIP	PANGKAT / GOL. RUANG	JABATAN		Angka Kredit Kumulatif	Kelas Jabatan	KETERANGAN
				LAMA	BARU			
149	FAJRIAH, SE, Ak	197411162008042001	Penata Tk.I (III/d)	Kasi Pengolahan Pelayanan Dan Pelestarian Bahan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip (Eselon IV.a)	Pustakawan Ahli Muda pada Dinas Perpustakaan dan Arsip	300	9	Diberikan tunjangan Jabatan sesuai dengan besaran tunjangan jabatan pada jabatan lama

BUPATI ACEH JAYA
Cap/Dto
T. IRFAN TB

Untuk RWITKAN sesuai dengan aslinya :
 KEPALA BKPSDM
 KABUPATEN ACEH JAYA
 SYARIP MURYAT, SE, Ak, M.Si
 Pembina Tk.I
 NIP. 19750517 200604 1 002

Wawancara dengan pustakawan Dinas perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya



Wawancara dengan pemustaka Dinas perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya



Wawancara dengan pemustaka Dinas perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya



Wawancara dengan pemustaka Dinas perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya



Wawancara dengan pemustaka Dinas perpustakaan dan Kearsipan Aceh Jaya



Wawancara dengan Pengelola Perpustakaan



Wawancara dengan Pengelola Perpustakaan

