

**GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN: STUDI KASUS DI
PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT**

FARADHILLA ARIVIA

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

**GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN: STUDI KASUS DI
PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

**untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi**



OLEH :

**FARADHILLA ARIVIA
NIM 2018/ 18234079**


**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Gaya Komunikasi Pustakawan: Studi Kasus di Perpustakaan
Daerah Provinsi Sumatera Barat.
Nama : Faradhilla Arivia
NIM : 18234079
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen : Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, November 2022
Disetujui oleh Pembimbing


Dr. Yona Primadesi, M. Hum.
NIP. 198302262005012004

Kepala Departemen



Dr. Yenni Hayati, S.S., M.Hum.
NIP. 197401101999032001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Faradhilla Arivia

NIM : 18234079

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas Bahasa dan Seni
Univeristas Negeri Padang

**Gaya Komunikasi Pustakawan: Studi Kasus di Perpustakaan Daerah Provinsi
Sumatera Barat**

Padang, November 2022

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. Yona Primadesi, M.Hum.

1.

2. Anggota : Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom.

2.

3. Anggota : Mohd. Hafriison, M.Pd.

3.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya sampaikan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul "Gaya Komunikasi Pustakawan: Studi Kasus di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari arahan pembimbing;
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan didalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar kepustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, November 2022

Saya yang menyatakan,



Faradhilla Arivia

NIM 18234079

ABSTRAK

Faradhilla Arivia, 2022. “Gaya Komunikasi Pustakawan Studi Kasus Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat” *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan Ilmu Informasi, Departemen Perpustakaan Ilmu Informasi, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan gaya komunikasi pustakawan di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat, mendeskripsikan hasil wawancara 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. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal, buku, skripsi dan lain sebagainya. Teknik Penganalisisan data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

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.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Gaya Komunikasi Pustakawan Studi Kasus Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat”.

Penulisan skripsi ini tidak akan terlepas dari berbagai pihak yang telah membantu, memotivasi, dan membimbing. Terimakasih kepada (1) Dr. Yona Primadesi, S.Sos, M. Hum selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran, masukan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini. (2) Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom dan Mohd. Hafriison, M.Pd selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini. (3) Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum selaku Dosen Penasihat Akademik (4) Dr. Yenni Hayati, M.Hum., dan Muhammad Ismail Nasution, S.S., M.A., selaku Ketua dan Sekretaris Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan penulis meminta maaf jika ada kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini lebih baik.

Padang, Oktober 2022

Faradhilla Arivia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR BAGAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah.....	5
C. Perumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Batasan Istilah	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	2
A. Landasan Teori	2
1. Komunikasi	2
2. Gaya Komunikasi	18
3. Pustakawan.....	25
B. Penelitian Relevan.....	27
C. Kerangka Konseptual	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Metode Penelitian.....	31
C. Latar, Entri dan Kehadiran Peneliti	32
D. Informan	36
E. Instrumentasi	37
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Teknik Pengabsahan Data	41
H. Teknik Penganalisisan Data.....	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
A. Temuan Penelitian.....	43
B. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP.....	44
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-Kisi Wawancara	38
---	-----------

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Konseptual	30
Bagan 2. Struktur Organisasi Dinas Kearsipandan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022.....	35

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pustakawan merupakan seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan baik melalui pelatihan, seminar, kursus maupun kegiatan sekolah formal. tenaga kerja yang berkompenten di bidang perpustakaan dan informasi. Pustakawan adalah tenaga profesi di bidang perpustakaan khususnya dibidang informasi publik dan menyediakan informasi ke publik melalui lembaga kepustakawanan yang meliputi berbagai jenis perpustakaan (Aziz, 2014). Dalam menyediakan informasi publik, pustakawan melakukan proses komunikasi formal dan informal.

Komunikasi formal adalah komunikasi yang terjadi di antara para anggota organisasi yang secara tegas diatur oleh struktur organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang terjadi di antara para anggota organisasi yang secara tegas diatur oleh struktur organisasi. Komunikasi informal yaitu komunikasi yang dilakukan bila komunikasi formal mengalami kemacetan atau buntu. Komunikasi ini sebagai perwujudan dari keinginan manusia untuk bergaul atau bersosialisasi dengan sesama. Bahwa dengan berkomunikasi orang memperoleh pengetahuan, informasi dan pengalaman karena saling mengerti percakapan, keyakinan, kepercayaan dan kontrol sangat diperlukan (Widjaja, 2000). Dalam melayani pemustaka pustakawan memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda.

Gaya komunikasi atau *communication style* menurut Norton (1983) adalah seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam suatu situasi tertentu. Gaya komunikasi itu dimunculkan untuk mendapat respon

dari anggota organisasi maupun individu-individu lain yang terlibat dan terkait dengan kegiatan organisasi. Dalam melayani pemustaka pustakawan harus mempertahankan gaya yang dimiliki dan berusaha memperbaiki kelemahannya agar terjadi komunikasi yang baik dengan pemustaka. Gaya komunikasi pustakawan sebagai jalan bagi interaksi verbal, non verbal dan para verbal yaitu memberi tanda bagaimana arti diterima, diinterpretasi, disaring atau dimengerti. Dapat diartikan bahwa gaya adalah suatu pesan tentang isi. Gaya ini dimunculkan untuk mendapat respon dari pemustaka yang memanfaatkan jasa layanan perpustakaan. Komunikator dalam hal ini pustakawan yang bertugas di bagian pelayanan sirkulasi, pelayanan karya ilmiah, pelayanan referensi, maupun pelayanan serial yaitu majalah dan surat kabar. Kegiatan sehari-hari mereka adalah melayani kebutuhan informasi pemustaka.

Gaya komunikasi pustakawan akan menyebabkan tercapainya aspek komunikasi efektif pustakawan saat melayani pengguna, karena komunikasi merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia sebagai makhluk sosial dan merupakan bagian penting dalam perpustakaan, khususnya dalam melayani pengguna. Dalam pergaulannya pustakawan harus mengembangkan komunikasi dengan orang lain, terutama komunikasi dua arah, agar bisa menghilangkan persepsi yang salah menjadi benar. Gaya komunikasi dapat diartikan sebagai kekhasan, berbeda atau ciri-ciri mode, tata cara atau ekspresi dan tanggapan.

Pustakawan pada realitanya memiliki gaya komunikasi yang berbeda-beda, ada yang banyak berbicara dengan suara yang keras, ramah atau bersahabat, santai, penuh perhatian, ada yang ketika berkomunikasi menimbulkan

perselisihan, ada yang menggunakan kata-kata yang indah (dramatis), menggunakan gerakan-gerakan anggota tubuh, terbuka, ada sekali berbicara langsung meninggalkan kesan atau sangat berkesan bagi yang mendengarkannya, serta ada juga seseorang ketika berkomunikasi, bisa dengan mudah mempengaruhi, mengarahkan dan memotivasi pendengarnya atau komunikannya, atau di dalam ilmu perpustakaan disebut dengan pemustaka (*user*). Sebagaimana yang dikatakan oleh Norton dan Pettegrew (1983) yaitu “*components communicator style that are dominant, open, dramatic, relaxed, contentious, animated, friendly, attentive, and impression-leaving, and communicator image* (komponen gaya komunikator adalah dominan, terbuka, dramatis, santai, kontroversial, animasi, ramah, penuh perhatian, dan meninggalkan kesan, dan citra komunikator)”.

Setiap gaya komunikasi di atas ditampilkan oleh pustakawan ketika berkomunikasi dengan pemustaka (melayani pemustaka) maka akan menimbulkan efek baik segi positif maupun negatif. Ketika pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka menampilkan gaya komunikasi yang baik seperti menanyakan apa yang diinginkan pemustaka dan mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dikatakan oleh pemustaka, serta menjelaskan dengan santai, tegas dan membantu pemustaka sampai informasi yang diinginkan ditemukan, maka pemustaka akan memberikan respon yang positif dalam artian pemustaka akan senang dan akan kembali lagi ke perpustakaan tersebut. Begitu juga dengan sebaliknya, apabila pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka menampilkan gaya komunikasi yang tidak menyenangkan, misalnya pustakawan marah-marah dan mukanya

kelihatan tidak ikhlas serta ketika berbicara menyebabkan perselisihan, maka respon pemustaka akan negatif, serta pemustaka akan enggan untuk berkunjung kembali ke perpustakaan tersebut. Gaya komunikasi pustakawan akan berpengaruh terhadap minat kunjung pemustaka di perpustakaan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Jariah, 2020), dari hasil penelitian tersebut dengan adanya gaya komunikasi pustakawan yang diberikan, memberikan kemudahan berkomunikasi bagi pemustaka dengan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Berdasarkan hasil observasi pada Rabu, 18 Mei 2022 di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat ditemukan beberapa pustakawan yang memiliki gaya komunikasi yang baik, tetapi masih ditemukannya pustakawan yang bersifat cuek kepada pemustaka, padahal gaya komunikasi seorang pustakawan memiliki peranan yang sangat penting. Fenomena yang terjadi berdasarkan pengamatan awal adalah ketika pemustaka menanyakan informasi bahan pustaka yang dicari pustakawan bersifat tidak ramah dan acuh kepada pemustaka. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa pemustaka, mereka mengatakan ketika berinteraksi dengan pustakawan, ada pustakawan yang memberikan tanggapan yang kurang baik, dalam arti ketika pemustaka bertanya tentang informasi yang dibutuhkan pustakawan hanya menjawab seadanya dan menampilkan raut wajah yang tidak ramah dan menginstruksikan pemustaka tersebut untuk mencari tahu sendiri informasi yang diperlukan sehingga dengan adanya permasalahan ini pemustaka malas untuk berkunjung kembali dan hanya terpaksa karena ada bahan pustaka yang dibutuhkan.

Pada kenyataannya, kualitas layanan informasi menjadi ujung tombak dalam membangun citra positif perpustakaan, kualitas layanan yang baik sangat ditentukan oleh kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian tentang gaya komunikasi pustakawan studi kasus Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat menarik untuk dilakukan agar pustakawan memperhatikan gaya komunikasi dan meningkatkan pelayanan yang berkualitas terhadap pemustaka.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya yaitu belum terpenuhinya indikator gaya komunikasi pustakawan dalam melayani pemustaka.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah maka dapat dirumuskan rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana gaya komunikasi pustakawan di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dari peneliti adalah untuk mendeskripsikan gaya komunikasi pustakawan di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatra Barat.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a) Untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan di bidang ilmu perpustakaan
- b) Sebagai bahan informasi dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya

bagi mahasiswa khususnya Universitas Negeri Padang tentang komunikasi pustakawan.

2. Manfaat Praktis

- a) Menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang gaya komunikasi pustakawan di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat
- b) Sebagai bahan masukan bagi Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat mengenai gaya komunikasi pustakawan.

F. Batasan Istilah

1. Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mendapatkan *feedback* dari orang lain terhadap pesan organisasional yang disampaikan (Sendjaja, 1996). Dalam penelitian ini gaya komunikasi terbatas pada 10 kategori gaya komunikasi menurut Norton(1983).