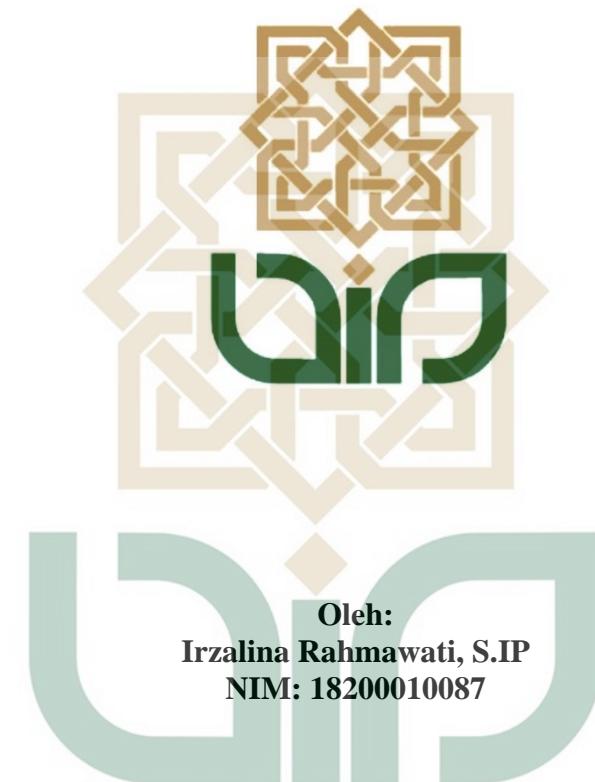


**GAYA KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN SMA N 1
JETIS DALAM MEWUJUDKAN PERPUSTAKAAN BERBASIS INKLUSI
SOSIAL**



Oleh:
Irzalina Rahmawati, S.IP
NIM: 18200010087

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
TESIS
Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna
Memperoleh Gelar *Magister of Art*
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

**YOGYAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irzalina Rahmawati

Nim : 18200010087

Jenjang : Magister

Program studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 7 Desember 2020

Saya yang menyatakan,



Irzalina Rahmawati
NIM: 18200010087

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irzalina Rahmawati

Nim : 18200010087

Jenjang : Magister

Program studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 7 Desember 2020

Saya yang menyatakan,



Irzalina Rahmawati
NIM: 18200010087

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA**

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-559/Un.02/DPPs/PP.00.9/12/2020

Tugas Akhir dengan judul : Gaya Komunikasi Interpersonal Pustakawan SMA N 1 Jetis dalam Mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : IRZALINA RAHMAWATI
Nomor Induk Mahasiswa : 18200010087
Telah diujikan pada : Senin, 28 Desember 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang/Penguji I



Dr. Ita Rodiah, M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 5ff4167ae3964

Penguji II



Valid ID:
600a8e5535ba5

Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP.
M.Si. SIGNED

Penguji III



Dr. Subaidi, S.Ag.,
M.Si. SIGNED

Valid ID:
600a86a53e52e

Yogyakarta, 28 Desember
2020 UIN Sunan Kalijaga

Direktur Pascasarjana

Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A.,
M.Phil., Ph.D. SIGNED

Valid ID: 600e50d914643

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,

Direktur Pascasarjana

UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

“Gaya Komunikasi Interpersonal Pustakawan SMA N 1 Jetis dalam Mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial”

Yang ditulis oleh:

Nama : Irzalina Rahmawati

NIM : 18200010087

Jenjang : Master (S2)

Program studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

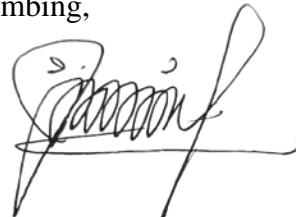
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk Diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister *Interdisciplinary Islamic Studies* Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 7 Desember 2020

Pembimbing,



Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.I.P., M.Si

ABSTRAK

Irzalina Rahmawati (18200010087), “Gaya Komunikasi Interpersonal Pustakawan SMA N 1 Jetis dalam mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial”, Tesis Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal Pustakawan SMA N 1 jetis, gaya komunikasi pustakawan, faktor-faktor yang mempengaruhi gaya komunikasi pustakawan dan diperlukannya gaya komunikasi pustakawan SMA N 1 Jetis dalam mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini yakni reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil dari penelitian ini yaitu (1) Pustakawan SMA N 1 Jetis menggunakan komunikasi interpersonal untuk melakukan pendekatan dengan pengguna perpustakaan baik verbal maupun nonverbal. (2) *Pertama*, gaya komunikasi *friendly*, dengan gaya komunikasi pustakawan yang *friendly* maka dapat menjaga hubungan baik dengan pengguna perpustakaan karena pustakawan mudah menyesuaikan diri. *Kedua*, gaya komunikasi terbuka, dengan gaya komunikasi terbuka pustakawan Perpustakaan SMA N 1 jetis dapat menerima ide dan pendapat dari pengguna perpustakaan dari lingkungan sekolah maupun masyarakat. Sehingga gaya komunikasi tersebut dapat mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial. (2) Gaya komunikasi *friendly* dan terbuka tersebut terjadi karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu diantaranya peran, bahasa, dan hubungan pustakawan dengan pemustaka. Faktor-faktor tersebut yang mempengaruhi gaya komunikasi pustakawan dalam mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial. (3) Gaya komunikasi penting bagi pustakawan dalam mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial. Dengan gaya komunikasi yang dimiliki pustakawan Perpustakaan SMA N 1 Jetis, maka pustakawan dapat berperan sebagai edukator, fasilitator, manager, administrator, dan supervisor di dalam perpustakaan. Penelitian ini memberikan saran yang diharapkan agar dapat menjadi pertimbangan bagi Pustakawan Perpustakaan SMA N 1 Jetis yaitu meningkatkan kemampuan komunikasi pustakawan dengan mengikuti diklat, seminar, pelatihan, serta kursus terutama dalam melayani pengguna perpustakaan inklusi sosial serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami pada saat berkomunikasi.

Kata Kunci: gaya komunikasi, komunikasi interpersonal pustakawan, perpustakaan berbasis inklusi sosial

ABSTRACT

Irzalina Rahmawati (18200010087), "Librarian of SMA N 1 Jetis Interpersonal Communication Style in Realizing Social Inclusion-Based Libraries", Thesis Interdisciplinary Islamic Studies Study Program Concentration of Library and Information Sciense, Postgraduate UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020.

The objective to this research was to know the librarian's interpersonal communication, communication style, the factors that influence the librarian's communication style and the librarian's need for communication style in creating a social inclusion-based library (Case Study in the Library of SMA N 1 Jetis). This study uses a qualitative method. Data were collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis in this research is data reduction, data presentation, and verification. The results of this study are (1) Librarian SMAN 1 Jetis uses interpersonal communication to approach library users verbally and nonverbally. (2) First, friendly communication style, can maintain good relations with library users because librarians are easy to adapt. Second, the open communication style, librarian of SMA N 1 Jetis can receive ideas and opinions from library users from the school environment and the community. So that this communication style can create a library based on social inclusion. (2) The friendly and open style of communication occurs because of several factors that influence, including the role, language, and the relationship between librarian and users. These factors influence the librarian's communication style in creating social inclusion-based libraries. (3) Communication style is important for librarians in realizing social inclusion-based libraries. With the communication style owned by the librarian of SMA N 1 Jetis Library, the librarian can act as an educator, facilitator, manager, administrator, and a supervisor in the library. This study provides suggestions that are expected to be a consideration for the Librarian of SMA N 1 Jetis Library, namely improving the librarian's communication skills by attending training, seminars, training, and courses, especially in serving social inclusion library users. And then use language that is easy to understand when communicating.

Keywords: communication style, librarian interpersonal communication, social inclusion-based library

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul “Gaya Komunikasi Interpersonal Pustakawan SMA N 1 Jetis dalam mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW .

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terlepas dari beberapa pihak baik yang telah memberikan dukungan moral maupun material, semangat, bimbingan, arahan, dan doa kepada peneliti. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Noorhaidi, M.A., Ph.D. selaku Direktur Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ro'fah, S.Ag., BSW., M.A., Ph.D. selaku Koordinator Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies.
4. Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.I.P., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak dukungan, saran, dan masukan kepada peneliti.
5. Kedua orang tua peneliti Bapak Supadi dan Ibu Siti Wakhidah yang selalu memberikan doa, dukungan semangat, cinta, kasih sayang, pengorbanan dan segalanya yang terbaik bagi peneliti.
6. Seluruh dosen, staff dan karyawan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

7. Kepala Sekolah, Kepala Perpustakaan, Guru dan Karyawan SMA Negeri 1 Jetis Bantul yang telah memperkenankan peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Keluarga, Sahabat, dan kawan-kawan yang telah memberikan perhatian sehingga peneliti mendapatkan *moodbooster* dalam mengerjakan setiap penelitian ini.
9. Teman-teman Pascasarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi kelas A angkatan 2018 yang selalu ceria dan penuh warna setiap kegiatan studi berlangsung.
10. Serta seluruh pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang telah terlibat dan membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan semoga karya ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pihak terkait, dan bagi pembaca.



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
NOTA PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
D. Kajian Pustaka	9
E. Kerangka Teoritik.....	15
F. Metode Penelitian	23
1. Jenis Penelitian	23
2. Subjek dan Objek Penelitian.....	24
3. Sumber Data	25
4. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
5. Instrumen Penelitian	27
6. Teknik Pengumpulan Data	28
7. Uji Keabsahan Data	31
8. Analisis Data Penelitian.....	33

G. Sistematika Pembahasan	36
---------------------------------	----

BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN

A. Sejarah.....	37
B. Visi Misi	38
C. Struktur Organisasi.....	40
D. Jam Buka Layanan	42
E. Layanan dan Kegiatan Pustakawan dengan Pengguna Perpustakaan	42

BAB III PEMBAHASAN

A. Komunikasi Interpersonal Pustakawan SMA N 1 Jetis	56
B. Gaya Komunikasi Pustakawan Dalam Mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial.....	64
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Gaya Komunikasi Pustakawan.....	84
D. Pentingnya Gaya Komunikasi Pustakawan dalam Mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial.....	96

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian, 13
Tabel 2 Jam Layanan Perpustakaan SMA N 1 Jetis, 42



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Struktur Organisasi, 41
- Gambar 2 Layanan Referensi, 44
- Gambar 3 Layanan Fotocopy, 45
- Gambar 4 Teleconference, 50
- Gambar 5 Gerobak Literasi, 52
- Gambar 6 Layanan Sirkulasi, 58
- Gambar 7 Form Usulan Buku, 72
- Gambar 8 Tulisan-Tulisan di Dinding Perpustakaan, 76
- Gambar 9 Kegiatan Perpustakaan SMA N 1 Jetis Literasi Religi, 78
- Gambar 10 Kegiatan Membatik dengan Ibu-Ibu PKK, 81
- Gambar 11 Kegiatan Membatik Didampingi oleh Guru Mata Pelajaran, 81
- Gambar 12 Bercerita oleh Pustakawan, 98



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan hal yang penting dan paling mendasar dalam kehidupan setiap individu. Disamping fisik, seorang individu membutuhkan komunikasi dan relasi atau hubungan dengan individu lain.¹ Komunikasi merupakan alat penghubung sehingga terbina maksud baik itu dalam kehidupan sehari-hari misalnya di rumah, di sekolah, di kampus, di tempat kerja, di tempat umum atau publik.² Melalui komunikasi baik individu dengan individu ataupun individu dengan kelompok maka dapat saling berbagi informasi. Terlebih khusus di perpustakaan sekolah yang selalu menggunakan komunikasi sebagai alat utama dalam mendapatkan sebuah informasi dan dalam melakukan pelayanan di perpustakaan.

Perpustakaan merupakan penyedia layanan yang dapat dimanfaatkan bagi pengguna perpustakaan dalam mengakses berbagai macam informasi yang dibutuhkan.³ Unsur-unsur dalam perpustakaan di antaranya manajemen perpustakaan, pengorganisasian, sumber daya manusia, koleksi, sumber dana, gedung, dan layanan perpustakaan.⁴ Salah satu perpustakaan yang harus ada

¹ Kory Floyd, *Communication Matters: Second Edition*, (New York: Mc Graw Hill, 2012), 5.

² Daryono, “Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan”, *Media Pustakawan: Jurnal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, Vol. 25 No. 2 (Juni 2018), 25.

³ Irzalina Rahmawati dan Thoriq Tri Prabowo, “Evaluasi Layanan Difabel Tunanetra di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman”, *Media Pustakawan: Jurnal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, Vol. 26 No. 4 (Desember 2019), 321.

⁴ Lasa Hs, *Manajemen Perpustakaan Sekolah/Madrasah*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2013), 11.

dan wajib dalam menyediakan layanan bagi pengguna yaitu perpustakaan sekolah.

Perpustakaan sekolah merupakan penyedia layanan yang mampu menunjang kegiatan belajar mengajar di sekolah. Berdasarkan data yang tercatat di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga terdapat sejumlah 164 SMA sederajat di DIY (Daerah Istimewa Yogyakarta), sehingga terdapat 164 perpustakaan SMA sederajat di DIY karena di setiap sekolah wajib memiliki sebuah perpustakaan.⁵ Perpustakaan sekolah diharapkan dapat membantu sivitas akademik dalam meningkatkan kualitas pendidikan sehingga mereka dapat belajar secara mandiri dengan adanya fasilitas layanan perpustakaan. Banyaknya kegiatan layanan yang tersedia di perpustakaan sekolah maka akan berpengaruh dengan komunikasi yang digunakan oleh masing-masing individu yang terlibat dalam kegiatan tersebut.

Berbagai macam layanan yang ada di perpustakaan salah satunya yaitu layanan peminjaman. Dalam layanan peminjaman, maka antara pengguna dengan pustakawan terjadi sebuah interaksi yang dilakukan oleh keduanya. Interaksi ini akan terjadi apabila dalam peminjaman koleksi atau fasilitas perpustakaan belum dapat dilakukan secara mandiri. Secara otomatis peminjaman tersebut harus melalui pustakawan sebagai petugas perpustakaan yang melakukan rekapan dalam kegiatan perpustakaan. Di sinilah interaksi antara pengguna perpustakaan dan pustakawan terjadi.

⁵ Indonesia, <http://dikpora.jogjaprov.go.id/web/halaman/detail/daftar-nama-dan-alamat-sekolah> diakses pada tanggal 25 Oktober 2019 pukul 19.30.

Kegiatan yang dilakukan di perpustakaan akan berjalan lancar apabila ada pustakawan yang membantu di dalamnya. Pustakawan merupakan orang yang pekerjaannya berkaitan dengan dunia perpustakaan. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁶ Peran pustakawan dalam melayani pemustakanya sangat beragam diantaranya yaitu sebagai edukator (pendidik), manajer, administrator, dan supervisor.⁷ Dengan peran pustakawan yang begitu beragam sehingga seorang pustakawan perlu memiliki komunikasi yang baik dengan penggunanya. Dengan komunikasi yang baik, maka pengguna perpustakaan akan merasa nyaman dan puas dalam mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan karena pustakawan perlu membagikan dan memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan secara benar.

Berbicara mengenai komunikasi, berdasarkan sejarah, komunikasi merupakan instrumen yang integral dari Islam sejak pertama kemunculan Islam sebagai gerakan religius hingga politis. Selama berabad-abad, budaya dan peradaban Islam, bahkan dalam Al-Quran dipengaruhi oleh pola komunikasi budaya setempat. Di dalam Al-Quran, sunnah rasul, dan hadits

⁶ Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, (Jakarta: Indoneisa, 2007), 2.

⁷ Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indoneisa* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 45.

masyarakat Islam dapat mempelajari sebuah komunikasi. Al-Quran merupakan sumber utama untuk menjelaskan praktik dan aturan komunikasi.⁸

Kehadiran ilmu komunikasi Islam bertujuan untuk membimbing kaum Muslimin secara khusus dan manusia secara umum agar mampu membangun komunikasi kepada Pencipta mereka, dengan diri sendiri, serta dengan sesama manusia berdasarkan dengan prinsip-prinsip Islam. Dengan panduan agama, maka komunikasi akan berjalan sesuai alur yang telah ditentukan oleh Allah.⁹

Komunikasi bisa dilakukan dengan cara berdialog, maka dapat saling memberi dan menerima (*take and gave*) pendapat. Komunikasi bisa menghilangkan salah pengertian (*misunderstanding*) dalam pergaulan. Sebaliknya, komunikasi bisa mendatangkan simpati, empati, kepercayaan dari orang lain. Dalam dalam pergaulanya pustakawan harus mengembangkan komunikasi dengan individu lain, terutama komunikasi dua arah yang benar. Memiliki kemampuan berkomunikasi adalah merupakan syarat mutlak bagi pustakawan profesional dalam melaksanakan tugasnya.¹⁰

Tugas pokok pustakawan yaitu memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pustakawan harus mengembangkan sikap-sikap diantaranya mengenal pengguna perpustakaan, luwes dalam melayani, mengetahui kemauan pengguna, mempromosikan produk layanan, melayani sampai tuntas,

⁸ Fitri Yanti, “Meneropong Paradigma Komunikasi Profetik”, *Bina’ al-Ummah: Jurnal Ilmu Dakwah dan Pengembangan Komunitas*, Vol. 9 No. 1 (2014), 7.

⁹ Harjani Hefni, *Komunikasi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2015), 17.

¹⁰ Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indoneisa* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 129.

tidak memaksakan kehendak, melayani dengan wajah ceria, menjamin kerahasiaan, mau mendengarkan keluhan, tidak berprasangka negatif, dan mengucapkan terimakasih.¹¹

Pustakawan dituntut untuk memiliki ketrampilan komunikasi atau *communication skill*. Dengan ketrampilan pustakawan secara baik, efektif, ramah dan menyenangkan dalam berkomunikasi maka dapat menjaga hubungan baik dengan pemustaka. Salah satu ketrampilan komunikasi yang perlu dimiliki pustakawan yaitu komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah proses interaktif antara dua orang atau lebih yang berhubungan dengan kegiatan pengiriman dan penerimaan pesan baik verbal (lisan atau pun tulisan) maupun nonverbal (isyarat).¹²

Di Perpustakaan Universitas Thailand mengadakan survei bagi pustakawan. Survei tersebut berisi tentang ketrampilan yang dibutuhkan bagi pustakawan. Salah satu ketrampilan yang penting bagi pustakawan tersebut yaitu ketrampilan komunikasi.¹³ Ketrampilan komunikasi muncul lebih dari 60% sebagai kualifikasi yang penting dan harus dianggap sebagai keterampilan yang diinginkan oleh setiap pustakawan. Selain itu di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UNISU) Medan, komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengguna perpustakaan tidak berjalan dengan baik karena pustakawan kurang mampu berkomunikasi dalam membina hubungan yang baik dengan pengguna perpustakaan. Pustakawan

¹¹ Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawan...*, 130.

¹² Lasa Hs, Manajemen Sumber Daya Perpustakaan, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2017), 115.

¹³ Sittisomjin Junrat, et al, “*Soft skills for University Library Staff in Thailand*”, Journal Elsevier, Procedia - Social and Behavioral Sciences 112 (2014), 1027.

UNISU tidak ramah dan kurang memberikan senyum dalam melayani pengguna perpustakaan.¹⁴

Dengan demikian ketrampilan komunikasi pustakawan merupakan suatu kebutuhan baik pustakawan bertugas pada layanan teknis maupun layanan publik.¹⁵ Dengan adanya permasalahan pentingnya komunikasi bagi pustakawan dalam melayani pengguna perpustakaan, maka perlu bagi perpustakaan untuk mengetahui gaya komunikasi pustakawan.

Proses komunikasi seseorang dipengaruhi oleh gaya komunikasi, yaitu suatu ciri khas yang dimiliki setiap individu. Gaya komunikasi antara individu satu dengan yang lain itu berbeda-beda. Dalam konteks daerah maupun negara, maka gaya komunikasi yang digunakan oleh seseorang dalam berkomunikasi juga berbeda-beda pula. Perbedaan antara gaya komunikasi antara individu satu dengan yang lain dapat berupa perbedaan dalam ciri-ciri model dalam berkomunikasi, tata cara berkomunikasi, cara berekspresi dalam berkomunikasi dan tanggapan yang diberikan atau ditunjukkan pada saat berkomunikasi.¹⁶

SMA N 1 Jetis merupakan sekolah menengah atas yang memiliki fasilitas perpustakaan dalam menunjang kegiatan belajar sivitas akademik. Perpustakaan SMA N 1 Jetis ini diberi nama Perpustakaan Ganesha. Perpustakaan SMA N 1 Jetis dikelola oleh kepala perpustakaan dan

¹⁴ Hidayat Raudah dan Triana Santi, “Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan”, *Jurnal Libraria*, Volume 6 No. 2, (Desember 2018), 259.

¹⁵ Michalis Gerolimos and Rania Konsta, “*Librarians’ skills and qualifications in a modern informational environment*”, Journal Emerald Vol. 29 No. 8/9, 695.

¹⁶ Endang Fatmawati, *The Art of Library: Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengelola Perpustakaan*, (Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2010), 272.

pustakawan yang berlatar belakang sesuai dengan bidangnya yaitu lulusan ilmu perpustakaan. Perpustakaan SMA N 1 Jetis menjadi juara 2 perpustakaan sekolah tingkat nasional. Perpustakaan SMA 1 Jetis memiliki misi menjadi perpustakaan yang dapat mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial.

Inklusi sosial yaitu pelibatan masyarakat dalam setiap aspek pembangunan untuk menunaikan hak-haknya. Inklusi sosial merupakan pendekatan baru yang ingin mengembangkan keterbukaan.¹⁷ Dalam hal ini inklusi sosial memiliki arti bahwa tidak membeda-bedakan antara individu satu dengan yang lain. Jika dikaitkan dengan perpustakaan maka perpustakaan berbasis inklusi sosial adalah perpustakaan yang melayani pengguna tanpa membedakan suatu golongan baik ras, suku, agama, dan lain-lain dengan kata lain perpustakaan akan melayani seluruh lapisan anggota masyarakat.

Berdasarkan hasil obeservasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Oktober 2019 Perpustakaan SMA N Jetis 1 memiliki kegiatan yang melibatkan pengguna dari luar sekolah seperti warga sekitar SMA N 1 Jetis dan pengguna disabilitas tunanetra dari yayasan Yaketunis terdiri dari siswa SMP dan SMA yang sudah bersepakat dengan MoU. Dengan demikian pustakawan di perpustakaan SMA N 1 Jetis perlu memiliki komunikasi yang baik dan dapat menyampaikan pesan atau informasi sehingga mudah diterima oleh pengguna perpustakaan. Sedangkan dalam hal ini terdapat kesenjangan komunikasi antara pustakawan dalam memberikan layanan dengan pengguna

¹⁷ Dian Arya Susanti, “Implementasi Konsep Inklusi Sosial di Perguruan Tinggi; sebuah wacana”, *Media Pustakawan: Jurnal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, Vol. 26 No. 3 (September 2019), 226.

disabilitas tunanetra karena untuk memberikan informasi yang terdapat di dalam buku braille, pustakawan tidak memiliki *basic* dalam membaca huruf braille. Sedangkan untuk berkomunikasi dengan pengguna masyarakat sekitar SMA N 1 Jetis, pustakawan memerlukan komunikasi yang mudah diterima karena beberapa kali mengalami kesulitan dalam berkomunikasi. Perbedaan usia dan latar belakang pengguna perpustakaan mempengaruhi terjadinya komunikasi yang kurang efektif antara pustakawan dan pengguna perpustakaan. Dengan demikian keahlian komunikasi interpersonal bagi pustakawan sangat diperlukan oleh pengguna jasa perpustakaan agar pustakawan mampu menafsirkan dan memahami maksud dan tujuan pengguna perpustakaan, sehingga tercapai perpustakaan berbasis inklusi sosial.

Dari paparan di atas maka peneliti ingin mengetahui bagaimana gaya komunikasi interpersonal perpustakaan SMA N 1 Jetis dalam mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana komunikasi interpersonal pustakawan SMA N 1 Jetis?
2. Bagaimana gaya komunikasi pustakawan SMA N 1 Jetis dalam mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial?
3. Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi gaya komunikasi pustakawan?
4. Mengapa diperlukan gaya komunikasi pustakawan SMA N 1 Jetis dalam mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal oleh pustakawan SMA N 1 Jetis?
2. Untuk mengetahui gaya komunikasi pustakawan SMA N 1 Jetis dalam mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi gaya komunikasi pustakawan.
4. Untuk Mengetahui diperlukannya gaya komunikasi pustakawan SMA N 1 Jetis dalam mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial

Sedangkan kegunaan dari penelitian ini meliputi dua kategori, yaitu:

1. Secara akademis, penelitian ini dapat memberikan informasi dan pembelajaran bagi pustakawan sekolah dalam berkomunikasi untuk mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial. Selain itu penelitian ini dapat berkontribusi untuk dapat dikaji serta dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan wawasan dan inspirasi bagi peneliti ataupun pembaca tentang gaya komunikasi pustakawan dalam mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial.

D. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka dimaksudkan untuk mengetahui perbedaan antara penelitian satu dengan yang lain serta untuk menghindari duplikasi karya ataupun plagiarisme. Dari pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti

belum pernah ada yang meneliti dan membahas mengenai “Gaya Komunikasi Perpustakaan SMA N 1 Jetis dalam Mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial“. Namun pada penelitian sebelumnya, ada beberapa penelitian yang membahas tentang komunikasi pustakawan. Akan tetapi dalam penelitian sebelumnya fokus pembahasan berbeda dan variatif. Adapun penelitian- penelitian sebelumnya diantaranya yaitu:

Pertama, penelitian ini berjudul Problematika Komunikasi Interpersonal antara Pustakawan dengan Pemustaka pada Layanan Sirkulasi (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Semarang) oleh Khafidlin (2018). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran problematika komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan jenis studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan sumber data adalah *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada konsep Miles & Huberman. Peneliti menganalisis data hasil wawancara dengan mereduksi data. Hasil penelitian bahwa gambaran problematika komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Semarang terjadi pada sikap empati, sikap positif, sikap kesamaan, sikap percaya diri, kesegeraan sudah di tunjukkan dengan baik. Namun belum semua pustakawan menunjukkan sikap memberikan dukungan dan sikap pengelolaan interaksi. Untuk meningkatkan komunikasi interpersonal

pustakawan pada layanan sirkulasi disarankan menyiapkan data meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan di bidang kepribadian, komunikasi, dan perpustakaan.¹⁸

Kedua, penelitian ini berjudul Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan Ditinjau dari Pendekatan Humanistik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang oleh Eliasie Puspita Panggabean (2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui interpersonal pustakawan ditinjau dari pendekatan humanistik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Dengan menggunakan kuesioner yang telah ditentukan petanyaan berdasarkan indikatornya. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pemustaka puas atas layanan dan komunikasi yang diberikan oleh pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. Pemustaka memberikan nilai 60% lebih terhadap komunikasi interpersonal pustakawan. Kemudian perolehan nilai paling tinggi pada sikap keterbukaan dan sikap positif dari pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka mencapai 65% hingga hampir mencapai 75%.¹⁹

Ketiga, penelitian ini berjudul Gaya Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di SD Taman Muda Ibu Pawiyatan Tamansiswa Yogyakarta oleh Indria Nur Saputri (2018).

¹⁸ Khafidlin, “Problematika Komunikasi Interpersonal Antara Pustakawan dengan Pemustaka pada Layanan Sirkulasi (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Semarang)”, (Tesis *Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Uin Sunan Kalijaga*, (2018), 1.

¹⁹ Eliasie Puspita Panggabean, “Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan Ditinjau dari Pendekatan Humanistik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang”, (Skripsi) *Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara*, (2018), 2.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya komunikasi interpersonal kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja pegawai dan hambatannya dalam komunikasi interpersonal di SD Taman Muda Ibu Pawiyatan Tamansiswa Yogyakarta. Penelitian ini dengan jenis penelitian kualitatif kemudian pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa (1) Gaya komunikasi interpersonal kepala sekolah SD Taman Muda Ibu Pawiyatan Tamansiswa Yogyakarta, ada tiga gaya yaitu: the equalitarium style, the controlling style, dan the relinquishing style. (2) Dalam meningkatkan kinerja pegawai, kepala sekolah menggunakan beberapa gaya komunikasi seperti: kekeluargaan, mengayomi dan ngemong, senyum, salam dan sapa, relaxed atau santai, friendly, attentive, dan impression leaving. Selain itu, upaya lain yang digunakan kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu pendekatan, motivasi, pemberian reward, program diklat, seminar, workshop, dan pelatihan mandiri. (3) Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa hambatan-hambatan dalam komunikasi interpersonal antar pegawai seperti miskomunikasi, masalah waktu, sistem yang diterapkan sekolah dan kurangnya pemahaman pihak yang diajak berkomunikasi. Sehingga cara untuk menghadapi atau mengatasinya yaitu dengan melakukan pengulangan informasi dan penjelasan agar pesan atau informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan jelas.²⁰

²⁰ Indria Nur Saputri, “Gaya Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di SD Taman Muda Ibu Pawiyatan Tamansiswa Yogyakarta”, (Skripsi) *Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunankalijaga Yogyakarta*, (2018).

Tabel 1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian

Judul	Persamaan	Perbedaan
Khafidlin (2018) “Problematika Komunikasi Interpersonal antara Pustakawan dengan Pemustaka pada Layanan Sirkulasi (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Semarang)”	Penelitian Kualitatif Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dokumentasi. Subjek penelitian Pustakawan	Tujuan penelitian memberikan gambaran problematika komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Semarang Fokus pada penelitian ini yaitu komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka Lokasi Peneitian Perpustakaan Universitas Semarang
Eliasie Puspita Panggabean (2018)	Subjek penelitian	Penelitian menggunakan deskriptif

<p>“Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan Ditinjau dari Pendekatan Humanistik pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang”</p>	<p>Pustakawan</p>	<p>Kualitatif Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui komunikasi interpersonal pustakawan ditinjau dengan pendekatan humanistik Lokasi penelitian Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang</p>
<p>Indria Nur Saputri (2018) “Gaya Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di SD Taman Muda Ibu Pawiyatan Tamansiswa</p>	<p>Penelitian Kualitatif Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.</p>	<p>Subjek penelitian kepala sekolah Tujuan untuk mengetahui gaya komunikasi interpersonal kepala sekolah dan hambatan dalam komunikasi interpersonal</p>

Yogyakarta”		Lokasi penelitian SD Taman Muda Ibu Pawiyatan Taman Siswa Yogyakarta
-------------	--	---

E. Kerangka Teoritik

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Bahkan komunikasi telah menjadi suatu fenomena bagi terbentuknya suatu masyarakat atau komunitas yang terintegrasi oleh informasi, yang mana masing-masing individu dalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi untuk mencapai tujuan bersama. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampai pesan dan orang yang menerima pesan. Sama halnya dengan ini bahwa komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa Latin “communis”. *Communis* atau dalam bahasa Inggris “commun” yang artinya sama. Apabila seseorang berkomunikasi ini berarti bahwa seseorang tersebut berada dalam keadaan berusaha untuk menimbulkan kesamaan.²¹

²¹ Suwardi, *Sistem Komunikasi Indonesia* (Medan: Bartaong Jaya, 2005), 13.

Teori-teori komunikasi secara umum dapat dibagi dalam lima konteks atau tingkatan, yaitu sebagai berikut:²²

- a. *Intrapersonal Communication* (komunikasi intra pribadi)
- b. *Interpersonal Communication* (komunikasi antar pribadi)
- c. *Group Communication* (komunikasi kelompok)
- d. *Organizational Communication* (komunikasi organisasi)
- e. *Mass Communication* (komunikasi massa)

Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampak dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Terdapat lima kualitas umum yang perlu dipertimbangkan dalam komunikasi interpersonal diantaranya yaitu Keterbukaan (*Openness*), Empati (*empathy*), Sikap Mendukung (*supportiveness*), Sikap Positif (*positiveness*), Kesetaraan (*equality*).²³

Gaya komunikasi didefinisikan sebagai seperangkat perilaku interpersonal khusus yang digunakan dalam situasi tertentu. Setiap gaya komunikasi terdiri dari seperangkat perilaku komunikasi, yang digunakan untuk mendapatkan respons tertentu secara pasti dalam sebuah situasi. Kesesuaian gaya komunikasi yang digunakan tergantung pada

²² Sasa DjuarsaSendjaja, *Teori Komunikasi* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2018), 127.

²³ Joseph A. Devito, *The Interpersonal Communication Book* (New York: Harper & Row, 1986), 70-75.

maksud pengirim dan harapannya penerima.²⁴ Ada 6 gaya komunikasi yaitu sebagai berikut:²⁵

a. *Controlling Style* (Gaya Pengendalian)

Gaya komunikasi ini adalah gaya untuk mengendalikan keinginan atau niat untuk membatasi, memaksa, dan mengatur perilaku. Gaya komunikasi ini biasanya digunakan untuk bekerja dan bertindak efektif, serta pada umumnya dalam bentuk kritik. Dapat diperhatikan bahwa gaya komunikasi ini dikenal dengan satu arah komunikator.

b. *Equaliter Style* (Gaya Setara)

Pada gaya komunikasi ini dilakukan dengan komunikasi secara terbuka. Dalam arti setiap individu dalam organisasi dapat mengekspresikan ide atau pendapat mereka. Gaya komunikasi ini bertujuan untuk sebuah kesepakatan dan pemahaman bersama.

Gaya komunikasi seperti ini ditandai dengan komunikasi dua arah.

c. *Structuring Style* (Gaya Penataan)

Gaya komunikasi ini memanfaatkan pesan-pesan verbal secara tertulis maupun lisan guna memantapkan perintah yang harus dilaksanakan dan tugas yang dijadwalkan. Dalam pengiriman pesan kepada komunikasi lebih memperhtikan keinginan untuk

²⁴Anwar PrabuMangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*(Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), 147.

²⁵Sasa DjuarsaSendjaja, *Teori Komunikasi...*,415.

mempengaruhi orang lain dengan jalan membagi informasi tentang suatu tujuan.

d. *Dynamic Style* (Gaya Dinamis)

Pada gaya komunikasi dinamis lebih cenderung agresif, karena pengirim pesan memahami bahwa lingkungannya berorientasi pada suatu tindakan. Sebagai contoh gaya ini sering diaplikasi untuk kegiatan kampanye. Gaya ini memiliki tujuan untuk merangsang atau menstimulus para penerima pesan.

e. *Relinquishing Style* (Gaya Pelepasan)

Gaya ini mencerminkan kesediaan untuk menerima pesan, pendapat, atau gagasan orang lain. Walaupun pengirim pesan memiliki hak untuk memberi perintah dan mengontrol orang lain. Pada gaya ini pesan akan efektif apabila pengirim pesan dapat bekerjasama dengan orang yang berpengalaman serta berpengetahuan.

f. *Withdrawal Style* (Gaya Penarikan)

Gaya komunikasi ini merupakan gaya yang dipandang kurangnya komunikasi. Sehingga jika gaya ini digunakan maka dapat mengakibatkan lemahnya tindak komunikasi.

Dari enam gaya komunikasi tersebut maka akan dijadikan landasan dalam penelitian ini untuk mengetahui gaya komunikasi pustakawan dalam mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi gaya komunikasi seseorang antara lain:²⁶

a. Kondisi fisik

Kondisi fisik dapat berpengaruh terhadap gaya komunikasi seseorang, misalnya ketika kegiatan komunikasi itu dilakukan dengan kapasitas minim dalam bertatap muka maka dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidaksesuaian. Selain itu pada seseorang yang mengirim dan menerima pesan akan merasa kurangnya kepastian diantara mereka.

b. Peran

Persepsi akan peran yang dilakukan sendiri dan peran komunikator lainnya mempengaruhi bagaimana seseorang 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.

c. Konteks Histori

Sejarah mempengaruhi sikap seseorang dalam berinteraksi. Tradisi spiritual, masyarakat dapat dengan mudah mempengaruhi bagaimana seseorang memandang satu dengan yang lain, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi gaya komunikasi seseorang.

d. Kronologi

Bagaimana interaksi itu cocok menjadi serangkaian peristiwa yang mempengaruhi pilihan gaya komunikasi seseorang. Hal tersebut akan

²⁶ Dianne Hofner Saphiere, et. al, *Communication Highwire: Leveraging the Power of Diverse Communication Styles* (London: Intercultural Press, 2005), 53.

membuat perbedaan, jika itu adalah pertama kalinya, jika interaksi masa lalu seseorang telah berhasil atau tidak menyenangkan. Maka akan membuat suatu perbedaan terhadap gaya komunikasi seseorang.

e. Bahasa

Bahasa yang digunakan, “versi” dari bahasa yang diucapkan misalnya, Aussie, Inggris, atau versi bahasa inggris Amerika dan kelancaran dengan bahasa tersebut. Semuanya memainkan peran dalam gaya berkomunikasi seseorang. Gaya komunikasi seseorang dalam bahasa Inggris berarti bahwa orang yang terbiasa berbahasa Jepang tidak sepenuhnya memahaminya, dan kemampuan ini akan memberikan batasan pada seseorang untuk sepenuhnya berpartisipasi dan mempengaruhi arah pembicaraan.

f. Hubungan

Seberapa baik seseorang mengetahui orang lain, dan seberapa banyak seseorang suka atau percaya dan sebaliknya. Hal ini akan mempengaruhi bagaimana seseorang berkomunikasi. Selain itu, pola mengembangkan hubungan tertentu dari waktu ke waktu sering memberikan efek komulatif pada interaksi selanjutnya antara mitra relasional.

g. Kendala

Metode yang seseorang gunakan untuk berkomunikasi (misalnya, beberapa orang membenci e-mail atau panggilan telepon) dan waktu yang dimiliki hanya tersedia untuk berinteraksi dengan metode di atas. Jenis kendala tersebut akan mempengaruhi cara seseorang berkomunikasi.

2. Pustakawan

Kata Pustakawan berasal dari kata “pustaka”. Kemudian mendapatkan imbuhan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaan atau profesiya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Bahan pustaka tersebut dapat berupa buku, majalah, surat kabar, bahan pandang-dengar, dan multi media.²⁷

Dari definisi diatas pustakawan mempunyai banyak peran antara lain yaitu:²⁸

a. Edukator (Pendidik)

Pustakawan adalah orang yang memberikan ilmu pengetahuan kepada pemustaka. Pustakawan harus memiliki kecakapan mengajar, melatih, dan mengembangkan, baik para pegawai maupun para pengguna jaa yang dilayaniya.

b. Manager (Pengatur)

Orang yang memiliki pengalaman, pengetahuan dan keterampilan yang baik yang diakui oleh organisasi untuk dapat memimpin, mengelola, mengendalikan, mengatur serta mengembangkan organisasi dalam rangka mencapai tujuannya.

c. Administrator (Pencatatan)

Proses penyelenggaraan kerja yang dilakukan bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

d. Supervisor/penyelia (Mengawasi atau mengarahkan)

²⁷ Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indoneisa* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 45.

²⁸ Ibid., 57.

Seseorang yang diberikan tugas dalam sebuah perhimpunan perusahaan sebagaimana ia mempunyai kuasa dan wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya.

3. Inklusi sosial

Inklusi sosial merupakan pendekatan baru yang ingin mengembangkan keterbukaan. Selain itu juga mengajak masuk dan mengikutsertakan semua orang dengan berbagai perbedaan latar belakang, karakteristik, kemampuan, status, kondisi, etnik, budaya dan lainnya dalam proses pembangunan.²⁹

Dalam proses pembangunan inklusif untuk mendorong terbentuknya inklusi sosial dalam masyarakat adalah terbukanya kesempatan bagi setiap individu untuk dapat berpartisipasi di dalam kehidupan sosialnya sebagai warga masyarakat, bukan hanya memenuhi kebutuhan fisik, tetapi semua hak-hak dasar (pendidikan, kesehatan, politik, pekerjaan, melaksanakan ibadah, menikmati waktu luang, berekspresi diri).³⁰

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan berbasis inklusi sosial merupakan perpustakaan yang memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapannya. Perpustakaan mampu menjadi tempat terbuka bagi

²⁹ Henny Warsilah, “Pembangunan Inklusif sebagai Upaya Mereduksi Eksklusif Sosial Perkotaan: Kasus Kelompok Marginal di Kampung Semanggi, Solo, Jawa Tengah”, *Jurnal Masyarakat & Budaya*, Volume 17 No. 2 (2015), 207.

³⁰ Wirutomo, dkk, *Paradigma Pembangunan di Era Otonomi Daerah* (Jakarta: Cipruy, 2003).

masyarakat tanpa membeda-bedakan status, kondisi, etnik, dan lain lain dalam mendapatkan informasi.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan, seperti di lingkungan sekolah. Jenis penelitian ini tergolong penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru karena popularitasnya belum lama, dinamakan metode artistik karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut sebagai metode *interpretive* karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Metode ini sering juga disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah atau *natural setting*.³¹

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.³²

³¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 7.

³²Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), 6.

Peneliti menggunakan metode kualitatif (*field research*) karena ingin mengetahui Gaya Komunikasi Perpustakaan SMA N 1 Jetis dalam Mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial sesuai dengan keadaan lapangan yang akan diteliti oleh peneliti. Dengan menggunakan metode kualitatif maka peneliti akan memperoleh hasil yang mendalam dalam mendukung penelitian tersebut.

2. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian merupakan seseorang atau sesuatu yang ingin diperoleh keterangan. Maka dapat dipahami bahwa yang dimaksud subyek penelitian yaitu bersifat individu, benda, atau organisasi yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian.³³ Dalam penelitian kualitatif objek penelitian yaitu apa yang menjadi sasaran penelitian tergantung pada judul dan topik penelitian, tetapi secara konkret tergambar dalam rumusan masalah penelitian.

Dalam penelitian kualitatif jumlah informan tidak ditentukan terlebih dahulu karena dalam proses pengumpulan data bila tidak ditemukan variasi informasi, maka penulis dapat langsung mencari informasi baru sampai hasil yang diperoleh sesuai yang dibutuhkan. Dalam proses pengumpulan data jika tidak ditemukan lagi variasi informasi atau telah mencapai titik jenuh, maka penulis tidak lagi mencari informasi baru dan proses pengumpulan informasi dianggap selesai. Pada penelitian kualitatif, peneliti memasuki situasi sosial tertentu, melakukan observasi

³³Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. (Yogyakarta: UII Press, 2007), 120.

dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi sosial tersebut. Penentuan sumber data pada orang yang diwawancara dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.³⁴

Obyek penelitian ini adalah Gaya Komunikasi Perpustakaan SMA N 1 Jetis dalam Mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial. Sedangkan subyeknya penelitian ini adalah Pustakawan Perpustakaan SMA N 1 Jetis.

3. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer di sini merupakan data yang diperoleh langsung dari obyek yang akan diteliti.³⁵ Adapun data primer yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah informan yang bersumber dari Pustakawan Perpustakaan SMA N 1 Jetis yang menjadi tenaga perpustakaan. Kemudian data sekunder yang merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, dan telah terdokumentasikan sehingga peneliti tinggal menyalin data tersebut untuk kepentingan penelitiannya.³⁶ Pada penelitian ini, data sekunder yang digunakan antara lain buku, jurnal, surat kabar, ensiklopedia serta beberapa karya ilmiah atau sumber informasi lain yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

³⁴ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2011), 216.

³⁵ Lasa Hs. *Kamus Kepustakawan Indonesia*. (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), 63.

³⁶ Mustafa EQ, Zainal. *Mengurai Variabel hingga Instrumen*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 92.

Informan yang memenuhi kriteria yaitu sebagai berikut :

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui, tetapi juga dihayatinya.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.³⁷

Pada penelitian ini peneliti menggunakan sumber data secara *purposive* dengan informan yang memiliki kriteria yang tergolong atau terlibat dalam kegiatan yang tengah diteliti diantaranya yaitu pustakawan di Perpustakaan SMA N 1 Jetis dan informan yang mengetahui seluruh informasi di sekolah yaitu kepala sekolah dan kepala perpustakaan.

Informan pustakawan, kepala sekolah, dan kepala perpustakaan dipilih karena yang memahami serta mengetahui kondisi perpustakaan baik dari perekrutan tenaga perpustakaan, manajemen kegiatan perpustakaan, maupun tugas-tugas yang dikerjakan di perpustakaan.

³⁷Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2009), 221.

4. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan dengan mengambil lokasi di SMA N 1 Jetis.

Berlokasi di Jl. Pendidikan, Kertan, Sumberagung, Kec. Jetis, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55781. Penelitian akan dilakukan pada Mei-Oktober 2020.

5. Intrumen Penelitian

Penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen adalah sebagai berikut:

1. Validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif.
2. Penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti.
3. Kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian.

Peneliti kualitatif sebagai human instrumen, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Jadi peneliti merupakan instrumen kunci dalam penelitian kualitatif.³⁸

Peneliti merupakan instrumen dalam penelitian kualitatif. Peneliti itu sendiri yang harus melakukan validasi data di lapangan. Dengan begitu pada penelitian ini peneliti melakukan obesrvasi dan wawancara untuk

³⁸ Ibid., 222.

mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi mendalam akan dilakukan oleh peneliti untuk menunjukkan hasil yang maksimal. Kemudian wawancara akan dilakukan oleh peneliti hingga mendapatkan hasil yang jenuh maka peneliti akan mendapatkan data sesuai dengan kebutuhan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari latar penelitian data dapat dikumpulkan pada latar alamiah (*natural setting*), laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai informan, pada kegiatan seminar, diskusi dan sebagainya. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan kondisi yang alami, sumber data primer, teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.³⁹

a. Metode Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) dan *non participant observation*.

1. Participant Observation

³⁹Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2014), 163.

Peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

2. *Non-Participant Observation*

Peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen. Peneliti mencatat, menganalisis dan selanjutnya dapat membuat kesimpulan.⁴⁰

Peneliti pada metode ini menggunakan *non-participant observation* karena peneliti tidak terlibat langsung dengan kegiatan yang dilakukan oleh orang-orang yang ada di tempat penelitian. Peneliti melakukan observasi tersebut adalah untuk mengetahui gaya komunikasi pustakawan pada masyarakat atau pengguna perpustakaan dalam mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden.⁴¹

Metode wawancara tak terstruktur yaitu wawancara yang mirip dengan percakapan informal. Metode ini bertujuan untuk memperoleh bentuk-bentuk tertentu informasi dari semua informan, tetapi susunan kata dan urutannya disesuaikan dengan ciri-ciri tiap

⁴⁰Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2009), 145.

⁴¹Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Pustaka Setia, 2009),131.

informan. Wawancara tak terstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara, termasuk karakteristik sosial-budaya (agama, suku, gender, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan sebagainya) informan yang dihadapi.⁴²

Penulis dalam hal ini menggunakan jenis wawancara tak terstruktur dengan menggunakan susunan pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya namun masih dapat berubah pada saat penelitian sesuai dengan kebutuhan peneliti.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Metode dokumentasi yang digunakan oleh peneliti untuk mencari variabel yang sudah ditentukan. Untuk mencatat hal-hal yang bersifat bebas atau belum ditentukan dalam daftar variabel peneliti dapat menggunakan kalimat bebas.⁴³

Metode dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi data yang tidak diperoleh dengan teknik sebelumnya, yaitu dengan cara

⁴²Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2014), 176.

⁴³Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 279.

mencatat atau menyalin bahan-bahan berupa gambaran umum Perpustakaan SMA N 1 Jetis.

7. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data diantaranya yaitu sebagai berikut meliputi:⁴⁴

a. Uji *Credibility* (kredibilitas)

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Sedangkan *membercheck* merupakan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data.

b. Uji *Transferability*

Transferability ini merupakan validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajad ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Bagi peneliti

⁴⁴Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2009), 269.

naturalistik, nilai transfer bergantung pada pemakai, hingga manakala hasil penelitian tersebut dapat digunakan dalam konteks dan situasi sosial lain.

c. Uji *Depenability*

Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

d. Uji *Konfirmability*

Pengujian ini mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujinya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji konfirmability berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan.

Pengujian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan pengujian kredibilitas diantaranya dengan triangulasi dan *membercheck* untuk memperkuat data. Menggunakan triangulasi dapat dilakukan pengecekan data melalui sumber, teknik yang berbeda dari sebelumnya, dan waktu yang mempengaruhi hasil wawancara dengan narasumber. Kemudian *membercheck* sebagai penguat penelitian, sejauh mana data yang diperoleh sudah sesuai atau belum dengan data yang diberikan narasumber.

Peneliti melakukan uji keabsahan data dengan menggunakan triangulasi melalui sumber karena untuk melengkapi data seperti gambaran umum sekolah dan data koleksi yang ada di perpustakaan membutuhkan

sumber lain untuk mendapatkan data yang dibutuhkan peneliti. Peneliti juga menggunakan triangulasi melalui teknik karena untuk mendapatkan data yang peneliti inginkan melalui teknik yang berbeda diantaranya dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Selain itu peneliti juga menggunakan triangulasi melalui waktu karena untuk membandikan hasil jawaban yang pada saat wawancara. Berbeda waktu maka berbeda pula jawaban yang akan disampaikan oleh narasumber sehingga membutuhkan waktu yang tepat untuk membandikan jawaban agar mendapatkan hasil yang maksimal.

Pada penelitian ini peneliti juga menggunakan uji keabsahan data dengan melakukan *membercheck*. Setelah semua data yang diperoleh peneliti kemudian dicek kembali oleh salah satu narasumber yang terlibat dalam penelitian ini. Data yang diperoleh peneliti sudah sesuai atau belum. Yang dilakukan peneliti yaitu dengan meminta tanda tangan disetiap akhir catatan wawancara oleh salah satu narasumber tersebut sebagai bukti bahwa data yang didapatkan sudah dicek dan sesuai.

8. Analisis Data Penelitian

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Analisis data merupakan aktivitas pengorganisasian data. Data yang terkumpul dapat berupa catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar, foto, dokumen, laporan, biografi, artikel, dan sebagainya. Kegiatan analisis data penelitian ini

adalah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, dan mengkategorikannya.⁴⁵

Analisis data di lapangan model Miles & Huberman dalam Sugiyono yaitu terdapat aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam data yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*.⁴⁶

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, kompleks, dan rumit. Maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Setelah itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan yang penting. Supaya dapat memberikan gambaran yang jelas.

Reduksi data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk memilih pokok pembahasan yang sesuai dengan penelitian ini. Data dari seluruh hasil wawancara dengan informan dilakukan reduksi data untuk dipilih yang sesuai dengan pembahasan pada penelitian ini. Jadi tidak seluruh hasil wawancara kemudian digunakan sebagai pembahasan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

⁴⁵Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Pustaka Setia, 2009), 145.

⁴⁶Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung:Alfabeta, 2009), 246.

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.

Data yang telah direduksi pada penelitian ini kemudian dilakukan penyajian data. Penyajian data yang digunakan pada penelitian ini dengan uraian.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ini dalam analisis data yaitu berarti penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Dari beberapa analisis data menurut Miles & Huberman selanjutnya penarikan kesimpulan setelah penyajian data pada penelitian ini. Penarikan kesimpulan dari pernyataan yang telah disampaikan oleh informan.

Peneliti dalam analisis data ini menggunakan model Miles & Huberman dengan menggunakan aktivitas analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Reduksi data yaitu menyaring atau memilih pokok-pokok data yang penting dari narasumber yang diteliti di lapangan yaitu di SMA N 1 Jetis. Setelah memperoleh data kemudian menyajikan data dalam bentuk uraian. Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan dari keseluruhan data yang diperoleh dengan bukti-bukti yang valid.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I. Pendahuluan, terdiri dari:

Latar belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kajian Pustaka, Kerangka teoritis, Metode Penelitian dan Sistematika pembahasan.

BAB II. Gambaran Umum

Gambaran umum Penelitian yang berisi tentang gambaran umum tempat penelitian serta gambaran umum yang menjadi objek dalam penelitian.

BAB III. Pembahasan

Berisi tentang hasil analisis data dari penelitian yang dilakukan, berupa deskripsi dari hasil wawancara dengan informan penelitian yang sudah melalui pengolahan data dan kemudian di sajikan pada bab pembahasan.

BAB IV. Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai Gaya Komunikasi Perpustakaan SMA N 1 Jetis dalam Mewujudkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial, pada bab ini peneliti akan mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut. kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan di Perpustakaan SMA N 1 Jetis adalah sebagai berikut:

1. Pustakawan SMA N 1 Jetis menggunakan komunikasi interpersonal untuk melakukan pendekatan dengan pengguna perpustakaan. Pendekatan yang dilakukan oleh Pustakawan SMA N 1 Jetis melalui komunikasi interpersonal baik verbal maupun non verbal. Dengan komunikasi tersebut maka pustakawan dapat memahami kebutuhan pengguna perpustakaan dan mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial.
2. Komunikasi merupakan hal primer yang digunakan untuk berinteraksi dengan orang lain. Adapun gaya komunikasi Pustakawan Perpustakaan SMA N 1 Jetis yaitu *Pertama*, gaya komunikasi *friendly*, dengan gaya komunikasi pustakawan yang *friendly* maka dapat menjaga hubungan baik dengan pengguna perpustakaan karena pustakawan mudah menyesuaikan diri. *Kedua*, gaya komunikasi terbuka, dengan gaya komunikasi terbuka pustakawan Perpustakaan SMA N 1 jetis dapat menerima ide dan pendapat dari pengguna

perpustakaan dari lingkungan sekolah maupun masyarakat. Sehingga gaya komunikasi tersebut dapat mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial.

2. Gaya komunikasi *friendly* dan terbuka tersebut terjadi karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu diantaranya peran, bahasa, dan hubungan pustakawan dengan pemustaka. Faktor-faktor tersebut yang mempengaruhi gaya komunikasi pustakawan dalam mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial.
3. Gaya komunikasi penting bagi pustakawan dalam mewujudkan perpustakaan berbasis inklusi sosial. Dengan gaya komunikasi yang dimiliki pustakawan Perpustakaan SMA N 1 Jetis, maka pustakawan dapat berperan sebagai edukator, fasilitator, manager, administrator atau, dan supervisor di dalam perpustakaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi Pustakawan Perpustakaan SMA N 1 Jetis yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan komunikasi pustakawan dengan mengikuti diklat, seminar, pelatihan, serta kursus terutama dalam melayani pengguna perpustakaan inklusi sosial.
2. Menggunakan bahasa yang mudah dipahami pada saat berkomunikasi dengan pengguna perpustakaan agar tidak terjadi salah paham dan komunikasi yang dilakukan dapat berjalan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ardyawin, Iwin. "Urgensi Keterampilan Sosial Pustakawan Pada Layanan Referensi Dalam Menghadapi Globalisasi Informasi". *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*. Vol. 5 No. 1, Tahun 2017.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryono. "Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dengan Pemustaka dalam Memberi Layanan Jasa di Perpustakaan". *Jurnal Kepustakawan dan Masyarakat Membaca*. Volume 1 No. 33. (Januari-Juni 2017).
- _____. "Membangun Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Perpustakaan". *Media Pustakawan: Jurnal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia* Vol. 25 No. 2, Juni 2018.
- Devito, Joseph A. 1986. *The Interpersonal Communication Book*. New York: Harper & Row.
- Fatmawati, Endang. 2010. *The Art of Library: Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengelola Perpustakaan*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Floyd, Kory. 2012. *Communication Matters: Second Edition*. New York: Mc Graw Hill.
- Gerolimos, Michalis and Rania Konsta. "Librarians' skills and qualifications in a modern informational environment". *Journal Emerald* Vol. 29 No. 8/9.
- Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almanshur. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Herdiyan and Gumelar. 2013. *Psikologi Komunikasi Dan Persuasi*. Jakarta: Akademia.
- Hermawan, Rachman Dan Zulfikar Zein. 2006. *Etika Kepustakawan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Yogyakarta: UII Press.
- Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Indoneisa.
- Indonesia. <http://dikpora.jogjaprov.go.id/web/halaman/detail/daftar-nama-dan-alamat-sekolah>. Diakses pada tanggal 25 Oktober 2019 pukul 19.30.
- Jumrana dan Megawati Asrul Tawulo, "Fasilitator dalam Komunikasi Pemberdayaan Masyarakat", *Jurnal Komunikasi Profetik*, Vol. 08 No. 01, April 2015.

- Junrat, Sitthisomjin, et al, "Soft skills for University Library Staff in Thailand". *Journal Elsevier, Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Volume 112, Tahun 2014.
- Khafidlin, "Problematika Komunikasi Interpersonal Antara Pustakawan dengan Pemustaka pada Layanan Sirkulasi (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Semarang)", (tesis) *Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Uin Sunan Kalijaga*, 2018.
- Lasa Hs. 2009. *Kamus Kepustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- _____. 2013. *Manajemen Perpustakaan Sekolah/Madrasah*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- _____. 2017. *Manajemen Sumber Daya Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Limantoro, Felina. "Pengaruh Gaya Komunikasi Direktur terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan di PT. Sumarni Mustajab Batu". *Jurnal E-Komunikasi*. Vol. 3 No. 2 Tahun 2015.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2000. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mustafa EQ, Zainal. 2009. *Mengurai Variabel hingga Instrumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Norton, Robert W. and Loyd S. Pettegrew, "Communicator Style as an Effect Determinant of Attraction", Journals Sage: Communication Research, Vol. 4, Issue 3, July 1977.
- Panggabean, Eliasie Puspita, "Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan Ditinjau dari Pendekatan Humanistik Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang", (Skripsi) *Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara*, 2018.
- Rahmawati, Irzalina dan Thoriq Tri Prabowo, "Evaluasi Layanan Difabel Tunanetra di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sleman", Media Pustakawan: Jurnal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Vol. 26 No. 4 (Desember 2019).
- Raudah, Hidayat dan Triana Santi. "Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan". *Jurnal Libraria*, Volume 6 No. 2 (Desember 2018).
- Saphiere, Dianne Hofner, et. al. 2005. *Communication Highwire: Leveraging the Power of Diverse Communication Styles*. London: Intercultural Press.
- Saputri, Indria Nur. "Gaya Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di SD Taman Muda Ibu Pawiyatan

- Tamansiswa Yogyakarta". (Skripsi) *Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunankalijaga Yogyakarta*, (2018).
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2018. *Teori Komunikasi..* Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: ALFABETA.
- Susanti, Dian Arya. "ImplementSI Konsep Inklusi di Perguruan Tinggi; sebuah wacana". *Media Pustakawan: Jurnal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia* Vol. 26 No. 3, September 2019.
- Suwardi. 2015. *Sistem Komunikasi Indonesia* Medan: Bartaong Jaya.
- Warsilah, Henny. "Pembangunan Inklusif sebagai Upaya Mereduksi Eksklusif Sosial Perkotaan: Kasus Kelompok Marginal di Kampung Semanggi, Solo, Jawa Tengah", *Jurnal Masyarakat & Budaya*, Volume 17 No. 2 Tahun 2015.
- Wirutomo, dkk. 2003. *Paradigma Pembangunan di Era Otonomi Daerah.* Jakarta: Cipruy.
- Yanti, Fitri. "Meneropong Paradigma Komunikasi Profetik". *Bina' al-Ummah: Jurnal Ilmu Dakwah dan Pengembangan Komunitas*, Vol. 9 No. 1 Tahun 2014.

