

**URGENSI KOMPETENSI KOMUNIKASI PUSTAKAWAN
DALAM MEMBERIKAN LAYANAN SIRKULASI DI UPT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JANABADRA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu
Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Untuk Memenuhi
Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan



Oleh :

Neysa Amelinda Saputri

19101040092

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1351/Un.02/DA/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NEYSA AMELINDA SAPUTRI
Nomor Induk Mahasiswa : 19101040092
Telah diujikan pada : Rabu, 02 Agustus 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

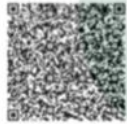
TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Siti Rohaya, S.Ag. MT.
SIGNED

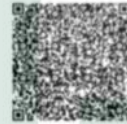
Valid ID: 64d9ac3b01120



Penguji I

Dr. Tafrikhuddin, S.Ag. M.Pd.
SIGNED

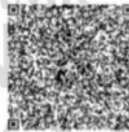
Valid ID: 64d1ee17ac29a



Penguji II

Amalia Azka Rahmayani, M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 64d9ea076cd3e



Yogyakarta, 02 Agustus 2023

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Prof. Dr. Muhammad Wildan, M.A.
SIGNED

Valid ID: 64d820c055c56

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Neysa Amelinda Saputri

NIM : 19101040092

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta" adalah hasil dari pemikiran peneliti sendiri bukan dari hasil plagiasi dari karya orang lain, kecuali pada bagian tertentu yang peneliti gunakan sebagai bahan rujukan dan telah dikutip sesuai dengan kaidah ilmiah dan tercantum pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti merupakan plagiat dari hasil karya orang lain, maka segala tanggung jawab ada pada peneliti sendiri.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualatikum Wr.Wb

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 13 Juni 2023

Yang menyatakan,



Neysa Amelinda Saputri
19101040092

NOTA DINAS

Siti Rohaya, S.Ag. MT.
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
NOTA DINAS

Hal : Skripsi Sdr. Neysa Amelinda Saputri
Lamp : 1(Satu) eksemplar
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara :

Nama : Neysa Amelinda Saputri
NIM : 19101040092
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul : "Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan
Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan
Universitas Janabadra Yogyakarta"

Dengan ini saya berpendapat bahwa skripsi ini dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkeinginan dengan hal ini, saya berharap agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosah untuk itu saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. wb

Yogyakarta, 13 Juni 2023
Dosen Pembimbing


Siti Rohaya, S.Ag. MT.
NIP. 19790622 200604 2 003

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTO

“Meski tak bisa mewujudkan segala hal, setidaknya kita bisa mewujudkan banyak hal” –Geulbaewoo.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (Fakultas Adab dan Ilmu Budaya).

Mama dan Papa saya yang saya hormati yang selalu menemani saya berproses.

Prima, Herlina, Lies Soegiyanti, Almh Erni selaku keluarga yang selalu mendukung penulis menyelesaikan kuliah.

Azza Ibraisama Ersyada.

Serta seluruh teman seperjuangan Ilmu Perpustakaan 2019.



INTISARI

URGENSI KOMPETENSI KOMUNIKASI PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN SIRKULASI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JANABADRA YOGYAKARTA

Oleh :

Neysa Amelinda Saputri

19101040092

Penelitian ini bertujuan untuk : mengetahui adanya keurgensian kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh pustakawan bagian layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta, mengetahui bagaimana cara berkomunikasi pustakawan layanan sirkulasi dalam memberikan pelayanan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pendekatan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, serta menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pencarian informan. Uji keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber, observasi partisipatif, dan *member check*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : Pustakawan memiliki urgensi kompetensi komunikasi, hal ini didasari belum adanya kemampuan beradaptasi dan belum memenuhi kriteria kejelasan atau kelayakan dalam memberi respon komunikasinya, cara berkomunikasi pustakawan belum memenuhi kriteria kompeten karena belum adanya motivasi yang dijalankan serta belum menunjukkan adanya keterampilan dalam melakukan percakapan. Saran yang diberikan untuk UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta : untuk memaksimalkan pelayanan dan informasi yang baik dari segi informasi perlunya penerapan pemahaman komunikasi massa, organisasi, kelompok, interpersonal, intrapersonal. Sehingga baik komunikan maupun komunikator dapat memberikan suatu makna dalam perbincangannya. Perlunya merealisasikan terkait motivasi dalam diri pustakawan seperti ketika pustakawan ingin memberikan kinerja terbaiknya dalam memberikan pelayanan. Pustakawan perlu memahami terkait percakapan keterlibatan, percakapan manajemen, responsive, dan efektifitas komunikasinya. Sehingga pustakawan menjadi memiliki hal yang menjadi pendorong dapat dikatakannya mempunyai kompetensi komunikasi, serta memiliki kemampuan menjalankan kegiatan berkomunikasi dengan cara yang lebih efektif dan memiliki suatu kejelasan alur pembicaraannya.

Kata Kunci : Kompetensi Komunikasi, Komunikasi Pustakawan, Perpustakaan UPT Universitas Janabadra

ABSTRACT

URGENCY OF LIBRARIAN COMMUNICATION COMPETENCE IN PROVIDING CIRCULATION SERVICES AT UPT LIBRARY UNIVERSITAS JANABADRA YOGYAKARTA

Written by:

Neysa Amelinda Saputri
19101040092

This study aims to: find out the urgency of communication competence possessed by librarians in the circulation services section of UPT Library Janabadra University Yogyakarta, find out how circulation service librarians communicate in providing services. The method used is descriptive qualitative, with an approach through observation, interviews, documentation, and using purposive sampling techniques in searching for informants. The data validity test was carried out using source triangulation, participatory observation, and member checks. The results of this study indicate that: Librarians have the urgency of communication competence, this is based on the lack of adaptability and does not meet the clarity or feasibility criteria in responding to their communications, the librarian's form of communication does not meet the criteria of competence because there is no motivation to carry out and has not demonstrated skills in having a conversation. Advice given to UPT Library Janabadra University Yogyakarta: to maximize good service and information in terms of information, it is necessary to apply an understanding of mass, organizational, group, interpersonal, intrapersonal communication. So that both the communicant and the communicator can provide a meaning in the conversation. The need to realize related motivation in librarians such as when librarians want to give their best performance in providing services. Librarians need to understand engagement conversations, management conversations, responsiveness, and the effectiveness of their communication. So that the librarian becomes a motivator, he can say he has communication competence, and has the ability to carry out communication activities in a more effective way and has a clear flow of conversation.

Keywords : *Communication Competence, Librarian Communication, Janabadra University Library.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta” tepat waktu, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari peran serta partisipasi dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu saya ucapkan terimakasih kepada :

1. Prof Dr. Muhammad Wildan M.A, Selaku Dekan Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof Dr. Nurdin Laugu M.A, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan dukungan kepada penulis dan memotivasi penulis.
3. Hj. Siti Rohaya, M.T Selaku dosen pembimbing skripsi, yang senantiasa membantu mengarahkan dan memberikan berbagai masukan guna menyelesaikan tugas skripsi dengan baik.
4. Bapak dan ibu dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membimbing dan memberikan ilmu dengan sebaik-baiknya.
5. Kepada Almh Erni Wahyuningsih sebagai ibu ke dua yang telah memfasilitasi serta membantu saya dalam segi pendidikan.

6. Kepada tante Prima yang telah memberikan dukungan untuk terus lanjut menempuh pendidikan.
7. Kepada kedua orang tua saya, terkhusus ibu saya Eti Maryani.
8. Kepada bude Herlina Budi Wuryani yang selalu mengingatkan untuk mengerjakan skripsi setiap hari kepada penulis.
9. Kepada Azza Ibraisama Ersyada yang sudah banyak membantu penulis dan mendukung dalam pengerjaan skripsi.
10. Kepada UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta yang telah memberi fasilitas informasi.
11. Kepada seluruh informan yang membantu dalam hal informasi sehingga penelitian dapat terlaksana.
12. Kepada kakak tingkat ilmu perpustakaan 2018 yang sudah banyak membantu peneliti selama bangku perkuliahan.
13. Kepada teman-teman saya ilmu perpustakaan 2019 terkhusus Yuli Fajar Subekti, Triani Prima Pertiwi, Farisa Lailatul Ulya.
14. Kepada diri sendiri, terimakasih telah berjuang sejauh ini dan tetap kuat melewati berbagai cobaan dan rintangan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum seutuhnya sempurna, sehingga kritik dan saran dibutuhkan dalam penelitian ini. Semoga karya ini dapat memberi manfaat bagi pembacanya.

Yogyakarta, 30 Juli 2023



Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
NOTA DINAS	iv
MOTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4

1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Urgensi.....	12
2.2.2 Komunikasi.....	13
2.2.3 Komunikasi Pada Pemustaka.....	14
2.2.4 Kompetensi Komunikasi.....	15
2.2.5 Indikator Kompetensi Komunikasi	17
2.2.6 Perpustakaan Perguruan Tinggi	19
2.2.7 Layanan Sirkulasi	20
2.2.8 Pustakawan dan Pemustaka	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	25
3.3 Instrumen Penelitian	25
3.4 Sumber Data	27
3.5 Informan Penelitian.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	29

3.6.1 Observasi	29
3.6.2 Wawancara.....	30
3.6.3 Dokumentasi	31
3.7 Uji Keabsahan Data	32
3.7.1 Uji Kepercayaan (Credibility)	33
3.8 Teknik Analisis Data	34
3.8.1 Reduksi Data (Data Reduction)	36
3.8.2 Penyajian Data (Data Display)	36
3.8.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification).....	37
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta.	38
4.1.1 Sejarah Singkat UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta	38
4.1.2 Visi dan Misi.....	39
4.1.3 Letak geografis UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta	39
4.1.4 Layanan Di Perpustakaan	40
4.1.5 Jam Operasional Perpustakaan	41
4.1.6 Struktur organisasi	41

4.2 Hasil Dan Pembahasan	49
4.2.1 Informan Wawancara.....	49
4.2.2 Urgensi Kompetensi Komunikasi Layanan Sirkulasi Dalam Memberikan Layanan Pada Pemustaka	54
4.2.3 Kompetensi Komunikasi Pustakawan Layanan Sirkulasi Dalam Memberikan Layanan	58
4.2.4 Indikator Kompetensi Komunikasi.....	66
4.2.5 Faktor-Faktor Kompetensi Komunikasi	70
BAB V PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta.....	39
Gambar 2 : Struktur Organisasi.....	41
Gambar 3 : Absensi Pengunjung Perpustakaan	56
Gambar 4 : Ruangan Perpustakaan	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian	80
Lampiran 2 : Surat Balasan Izin Penelitian dan Surat Selesai Penelitian	81
Lampiran 3 : Pedoman wawancara Pustakawan	82
Lampiran 4 :Transkrip Wawancara Dan <i>Member Check</i>	86
Lampiran 5 : Dokumentasi.....	106
Lampiran 6 : Curriculum Vitae	107



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia sebagai makhluk sosial tentunya tidak lepas dari aspek komunikasi, baik saat bekerja atau saat menjalani kehidupan sehari-hari, contohnya dimulai dari bangun pagi, berkendara, berdiskusi, dan lain sebagainya. Komunikasi berasal dari kata *communication* yang berarti sama (sama maksud), salah satu contohnya ketika dua orang atau lebih terlibat dalam suatu percakapan yang menyebabkan keduanya saling berbicara mengenai suatu topik tertentu, dan dalam topik tersebut mereka memiliki kesamaan pemahaman yang menyebabkan keduanya saling bertukar pikiran (Maulana, 2013, hal. 2).

Komunikasi juga dapat menimbulkan dampak negatif maupun positif, tergantung dari cara kita menyikapi atau menanggapi suatu pertanyaan dalam kata lain memberi *feedback* kepada lawan bicaranya. Komunikasi yang disampaikan dengan baik biasanya akan mempengaruhi nilai tersendiri dalam diri seseorang, salah satunya pada saat bekerja dimana banyak terjadi komunikasi antara dua orang atau lebih, komunikasi saat sedang bekerja, salah satunya dapat terjadi di dalam perpustakaan perguruan tinggi, yang mana biasanya terjadi tukar-menukar informasi dari pemustaka dan pustakawan khususnya dalam menyediakan layanan yang baik dari segi informasi, dimana pustakawan bertugas dalam layanan ini ditekankan untuk memahami dan merespon komunikasi yang baik di segala kondisi, hal ini disebut sebagai kompetensi komunikasi yang dimiliki seorang pustakawan.

Kompetensi komunikasi memiliki arti sejauh mana seseorang mencapai hasil percakapan yang di inginkan, dengan meng-aplikasikanya di berbagai situasi saat perbincangan antara kedua belah pihak berlangsung dan nantinya dapat diterima satu sama lain (Morreale Dkk., 2012, hal. 129). Untuk dapat dikatakan pustakawan yang memiliki kompetensi komunikasi maka seorang pustakawan harus memiliki kemampuan , percakapan keterlibatan, percakapan manajemen, empati, efektivitas, dan kelayakan (Batubara, 2011, hal. 52), hal tersebut nantinya bisa didapatkan dari perspektif pemustaka atau dalam kata lain tanggapan terhadap bentuk kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh pustakawan di perpustakaan, dalam memberikan layanan serta pustakawan juga diharapkan memiliki pengetahuan, motivasi, dan keterampilan (Morreale Dkk., 2012, hal. 34).

Dalam ruang lingkup pekerja/pegawai perpustakaan kompetensi komunikasi menjadi hal yang penting, dikarenakan untuk menjalankan suatu tugas layanan, kerja sama dan sebagai interaksi kepada pemustaka. UPT (Unit Pelayanan Teknis) Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta menjadi salah satu perpustakaan yang menyediakan berbagai layanan informasi, salah satunya adalah layanan sirkulasi. Universitas Janabadra Yogyakarta ini merupakan salah satu universitas swasta yang berada di Yogyakarta. Perpustakaan buka pukul 08.00 – 15.00, pada hari senin – jumat. UPT (Unit Pelayanan Teknis) Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta ini berjumlah empat orang staf, dengan dua orang staf yang memiliki latar belakang pendidikan sebagai pustakawan, hal ini diketahui karena peneliti melakukan observasi pertama kali pada tanggal 20 Oktober 2022.

Peneliti tertarik melakukan penelitian ini di salah satu Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta yaitu pada UPT Perpustakaan dikarenakan mudahnya akses masuk ke dalam perpustakaan, dan peneliti mengetahui secara langsung setelah melakukan pra-observasi yaitu adanya proses tanya jawab dan saling interaksi satu sama lain antara pemustaka dan pustakawan sehingga menimbulkan sebuah percakapan singkat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka, serta letak dari petugas layanan sirkulasi yang berdekatan dengan pintu masuk yang mana mengakibatkan banyak sekali terjadi tanya jawab baik bertanya mengenai memasuki area perpustakaan maupun bertanya mengenai tata cara peminjaman buku. Hal ini menyebabkan pustakawan diharuskan dapat memahami berbagai istilah atau paradigma yang terjadi dalam proses komunikasi sebagai bentuk suatu kemampuan komunikasi yang kompeten di perpustakaan, serta pustakawan bagian layanan sirkulasi bukan merupakan seseorang yang berlatar belakang sebagai pustakawan. Hal lain yang menjadi daya tarik peneliti melakukan penelitian di UPT (Unit Pelayanan Teknis) Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta ini adalah tentang bagaimana pelayanan informasi salah satunya yang terkemas dalam bentuk komunikasi pada layanan sirkulasi yang diberikan kepada pemustaka, dan diketahui pada UPT (Unit Pelayanan Teknis) Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta ini memiliki beberapa layanan di perpustakaan namun dari hasil observasi peneliti layanan masih belum dilakukan terpisah dan banyak dilakukan pada layanan sirkulasi, sehingga berbagai bentuk layanan baik informasi, absensi pemustaka, pencarian buku, maupun pengembalian dan peminjaman diakses pada layanan sirkulasi, sehingga dapat

menimbulkan suatu ke urgensian pada kompetensi komunikasi yang dimiliki pustakawan, hal ini nantinya didapatkan dari segi yang objektif, dari pemaparan tersebut dapat menjadi salah acuan tentang apakah kompetensi komunikasi pustakawan merupakan sebuah kepentingan mendesak atau penting, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti terkait **“Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di UPT (Unit Pelayanan Teknis) Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta”**.

1.2 Fokus Penelitian

Setelah mengetahui latar belakang penelitian ini maka penulis memfokuskan penelitian pada Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di UPT (Unit Pelayanan Teknis) Universitas Janabadra Yogyakarta, baik dari perspektif pemustaka maupun pustakawan sehingga penelitian menjadi objektif.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Bagaimana urgensi kompetensi komunikasi pustakawan pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta, dilihat dari sisi yang objektif?
2. Bagaimana cara komunikasi yang diberikan oleh pustakawan bagian layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Janabara Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui adanya ke urgensian kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh pustakawan bagian layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta.
2. Mengetahui bagaimana cara berkomunikasi yang dilakukan oleh pustakawan dengan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang akan dilakukan yakni :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu pertimbangan untuk mengedepankan kompetensi komunikasi pustakawan dalam memberikan layanan sirkulasi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan dan saran terkait cara berkomunikasi pustakawan pada layanan sirkulasi, sehingga pustakawan memberi layanan informasi dengan memiliki kompetensi komunikasi yang baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk menunjukkan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga terlihat jelas kerangka skripsi yang akan diajukan.

Bab I, Pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II, Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori yang meliputi, tinjauan pustaka tentang hasil-hasil penelitian yang pernah diteliti sebelumnya dan memiliki

kemiripan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Landasan Teori yaitu landasan-landasan yang digunakan sebagai teori dasar Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta.

Bab III, Metode penelitian dalam bab ini berisi mengenai jenis penelitian, tempat, dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data.

Bab IV, Gambaran Umum dan Pembahasan. Gambaran umum berisi mengenai profil Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Sleman dan Perpustakaan. Pembahasan berisi mengenai peranan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi narapidana di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIB Sleman.

Bab V, Penutup yang berisi kesimpulan, saran, daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data analisis dan data yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Kompetensi komunikasi pustakawan bagian layanan sirkulasi UPT Universitas Janabadra Yogyakarta memiliki suatu keurgensian, hal ini dapat dilihat dari perspektif yang objektif dimana pustakawan dan mahasiswa saling berpendapat, hal yang menjadikan kompetensi komunikasi menjadi urgensi adalah :
 - A. Belum tercapainya hal-hal yang mendukung seseorang dianggap berkompetensi.
 - B. Belum adanya realisasi terkait kemampuan komunikasi organisasi.
 - C. Percakapan belum memenuhi kriteria kelayakan atau kejelasan dalam menyampaikan informasi yang berbentuk komunikasi.
 - D. Pustakawan masih belum *responsive*.
- 2) Komunikasi pustakawan dengan pemustaka masih belum efektif, hal tersebut didapat dari sudut pandang yang objektif, hal yang menjadi faktor belum berkompeten dalam berkomunikasi.

Hal yang sudah dicapai pustakawan dalam lingkup kompetensi komunikasi :

1. Empati.

2. Komunikasi kelompok.
3. Komunikasi intrapersonal.

5.2 Saran

Dari hasil analisis data dan kesimpulan di atas, peneliti bermaksud ingin memberikan beberapa masukan dan pendapat dalam bentuk saran, yang nantinya diharapkan dapat memberi kontribusi yang positif untuk memajukan UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta. Adapun saran yang ingin disampaikan oleh peneliti, sebagai berikut :

- A) Untuk memaksimalkan pelayanan dan informasi yang baik dari segi informasi perlunya penerapan pemahaman komunikasi massa, organisasi, kelompok, interpersonal, intrapersonal. Sehingga baik komunikan maupun komunikator dapat memberikan suatu makna dalam perbincangannya.
- B) Perlunya pustakawan merealisasikan motivasi dalam diri seperti ketika ingin memberikan kinerja terbaiknya dalam memberikan pelayanan, maka harus di selaraskan dengan apa yang akan dilakukan kedepannya guna memberikan layanan yang terbaik khususnya sebagai pustakawan yang memiliki kompetensi komunikasi.
- C) Pustakawan perlu memahami terkait percakapan keterlibatan, percakapan manajemen, *responsive*, dan efektifitas komunikasinya. Sehingga memiliki hal yang menjadi pendorong dapat dikatakannya mempunyai kompetensi komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arni Muhammad. (2009). *Komunikasi Organisasi* (10 ed.).
- Asnawi, A. (2020). Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta. *Jurnal Adabiya*, 20(1), 64. <https://doi.org/10.22373/adabiya.v20i1.6778>
- Basuki, S. (2018). *Kamus Ilmu Perpustakaan dan Sains Informasi*. Sagung Seto.
- Batubara, A. K. (2011). Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka. *Jurnal Iqra' Volume 05 No.1*, 5(01), 50. [http://repository.uinsu.ac.id/643/1/\(7\)Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka.Pdf](http://repository.uinsu.ac.id/643/1/(7)Urgensi%20Kompetensi%20Komunikasi%20Pustakawan%20Dalam%20Memberikan%20Layanan%20Kepada%20Pemustaka.Pdf) diakses tanggal 21 Desember 2019 pukul 11.51 WIB
- Conny R Semiawan. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Daulay, M. (2018). Urgensi Bimbingan Konseling Islam Dalam Membentuk Mental Yang Sehat. In *Hikmah* (Vol. 12, Nomor 1, hal. 145). <https://doi.org/10.24952/hik.v12i1.859>
- Khotimah, K. (n.d.). *Urgensi Komunikasi Profetik Pustakawan Pada Perpustakaan UIN Sunan Kaliaga Yogyakarta*. 82–110.
- Kustiawan, W., Fadillah, U., Sinaga, F. K., Hattaradzani, S., Hermawan, E., Suryadi, M. D. J. A., & Fahmi, R. R. (2022). Komunikasi Intrapersonal. *Pengantar Teori Komunikasi*, 11(1970), 1–7. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/analytica/article/view/11930>
- Lasa Hs. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Pustaka Book Publisher.
- Lasa Hs. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan*. Penerbit Ombak. www.penerbitombak.com
- Lestari, A. G. (2019). *Pola Komunikasi Kepala Desa Dalam Upaya Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pemanfaatan Alokasi Dana Desa (Kabupaten Simalungun)*. 60. [http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/7290/SKRIPSI ADINDA GITA LESTARI.pdf?sequence=1](http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/7290/SKRIPSI_ADINDA_GITA_LESTARI.pdf?sequence=1)
- Lexy J. Moleong. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Remaja Rosdakarya.
- Luthfiyah, Fitri. (2016). Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan. *El Idare*, 1(2), 189–200.
- Maesaroh, I., & Genoni, P. (2013). Future directions for Indonesian academic library education. *New Library World*, 114(5), 228–241. <https://doi.org/10.1108/03074801311326858>
- Maulana, H. (2013). *Psikologi Komunikasi dan Persuasi*. Akademia.
- Moh Kasiram. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. UIN Maliki Press.
- Morissan. (2013). *Teori Komunikasi Organisasi*. Andy Corry Wardhani.
- Morreale, S. P., Spitzberg, B. H., & Barge, J. K. (2012). *Human communication: Motivation, knowledge and skills*. Belmont, California: Thomson Learning.

- Nicholas, P., Palmer, A., Lindsay, Y., Lawrence, K., & Reid Lawson, V. L. (2023). Future proofing the academic library: improving the way we work. *Library Hi Tech News*, 2–4. <https://doi.org/10.1108/LHTN-02-2023-0026>
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Journal Educational Research and Social Studies*, 2, 31.
- Rahayu, S. (2017). Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 103. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9109/7603>
- Ratu Mutialela Caropeboka. (2017). *Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*. Penerbit Andi.
- Ridwan, M. M., Muhammad Aminullah, A., Jamaluddin, N., Elihami, E., & Perpustakaan, P. (2020). Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar. *Journal of education, Psychology and counseling*, 3(1), 95–106.
- Saleh, abdurrahman. (2011). *Manajemen Perpustakaan*. Universitas Terbuka.
- Setiyorini, A. (n.d.). *Sejarah Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta*. 36–37.
- Sorensen, M., & DeLong, K. (2015). A changing profile of librarians in the canadian association of research libraries (CARL). *Advances in Library Administration and Organization*, 34, 263–275. <https://doi.org/10.1108/S0732-067120150000034012>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen* (3 ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (3 ed.). Alfabeta.
- Suwendra, W. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan* (3 ed.). Nilacakra.
- Thalha, A. (2019). *Instrumen Pengumpulan Data*.
- Tutiasri, R. P. (2016). Komunikasi Dalam Komunikasi Kelompok. *Channel : Jurnal Komunikasi*, 4(1), 81–90. <https://doi.org/10.12928/channel.v4i1.4208>
- Wahyuni, M. (2015). PERAN PUSTAKAWAN SEBAGAI PENYEDIA INFORMASI Oleh: Mutiara Wahyuni. *Iqra, Jurnal*, 09(02), 39–53. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/viewFile/73/225>