

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan tinjauan pustaka, peneliti terlebih dahulu meninjau penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh dukungan, pelengkap, dan referensi pembanding yang tepat agar penulisan penelitian ini lebih relevan. Hal ini bertujuan untuk memperkuat tinjauan literatur berupa penelitian yang sudah ada. Hasil penelitian yang dijadikan referensi:

Tabel 2.1

Tinjauan Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Lia Safwati, Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri AR-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2022	Gaya Komunikasi Pustakawan Referensi Dalam Melayani Pemustaka Berdasarkan Teori Robert W. Norton (Penelitian Di Unit Pelayanan Referensi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh	Penelitian Kualitatif dengan metode deskriptif	Hasil penelitian dari gaya komunikasi pustakawan referensi dalam melayani pemustaka berdasarkan teori Robert W. Norton sudah maksimal baik dari segi gaya komunikasi dominan, gaya komunikasi dramatis, gaya komunikasi kontroversial, gaya komunikasi animasi, gaya	Perbedaannya terletak pada rumusan masalah mikro dimana penelitian terdahulu menelit menggunakan 10 gaya komunikasi Robert W. Norton, sedangkan peneliti hanya menggunakan 5 gaya komunikasi dari Teori

				komunikasi santai, gaya komunikasi atentif, gaya komunikasi terbuka, gaya komunikasi bersahabat, gaya komunikasi yang tepat. Namun dari segi gaya komunikasi gaya komunikasi berkesan, pustakawan menunjukkan presentase negatif.	Robert W. Norton
2	Iwan Setiawan, Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia, 2017	Gaya Komunikasi Kepala Yayasan Kasih Anak Kanker Indonesia (YKAKI) Bandung (studi Fenomenologi Mengenai Gaya Komunikasi Kepala YKAKI Bandung Pada Program Outing Class Dalam Memberikan Semangat Menjalani Hidup Bagi Anak Penderita Kanker)	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif	Gaya komunikasi Kepala YKAKI Bandung pada program outing class dalam menumbuhkan semangat menjalani hidup pada anak-anak penderita kanker adalah gaya komunikasi dominant style dan friendly style. Semangat terlihat dari ekspresi kebahagiaan, kemauan menjalankan pengobatan dan terbentuknya semangat untuk menjalani hidup.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terletak pada kegiatan yang dilakukan dan objek yang berbeda.
3	Manap Solihat, Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas	Kepemimpinan dan Gaya Komunikasi: Sebuah Telaah Pustaka Pada Teori Kepemimpinan dan	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif	Berbagai elemen kepemimpinan dan gaya komunikasi akan mengintegrasikan	Perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu

	Komputer Indonesia, 2015	Gaya Komunikasi Seseorang dalam Suatu Organisasi		konsep dan aplikasi yang bertujuan untuk membuat kepemimpinan yang efektif kepemimpinan yang efektif (<i>effective leadership</i>), dan komunikasi yang efektif (<i>effective communication</i>) melalui perubahan yang berfokus pada gaya komunikasi.	penelitian terdahulu membahas tentang kepemimpinan dan gaya komunikasi sedangkan peneliti membahas mengenai gaya komunikasi pada Pustakawan
4	Sangra Juliano P, Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Komputer Indonesia, 2015	Komunikasi dan Gender: Perbandingan Gaya Komunikasi dalam Budaya Maskulin dan Feminim	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif	Dari hasil analisis yang telah dilakukan tergambar bahwa Peran gender pada gaya komunikasi memang tidak dapat sepenuhnya dapat dijadikan alasan perbedaan antara gaya komunikasi pria dan wanita, namun gender telah memberikan kontribusinya melalui proses sosialisasi pada masa pertumbuhan seorang anak laki-laki dan perempuan.	Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan peneliti adalah objek yang diteliti dan teori yang digunakan.

(Sumber: Peneliti, 2024)

2.2 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini memuat teori, konsep, dan temuan penelitian yang dapat dijadikan landasan teori dalam melakukan penelitian terhadap topik penelitian yang dibahas mengenai Gaya Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung.

2.2.1 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi

Ilmu Komunikasi adalah cabang ilmu sosial yang mempelajari proses, teori, dan praktik komunikasi manusia dalam berbagai konteks sosial, budaya, politik, dan organisasional. Fokus utama ilmu komunikasi adalah memahami bagaimana pesan disampaikan, diterima, dan dipahami oleh individu atau kelompok dalam berbagai situasi komunikatif.

Ilmu Komunikasi tidak hanya membahas bagaimana komunikasi dilakukan, tetapi juga mengapa komunikasi terjadi, bagaimana memperbaiki komunikasi yang efektif, dan bagaimana komunikasi mempengaruhi individu dan masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, ilmu komunikasi membantu kita memahami dinamika kompleks dari interaksi manusia, membentuk pandangan kita tentang dunia, dan memperkuat keterampilan komunikasi yang diperlukan untuk berhasil dalam berbagai konteks personal dan profesional.

2.2.1.1 Definisi Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian dan pertukaran informasi, gagasan, pendapat, atau perasaan antara individu atau kelompok dengan menggunakan berbagai macam cara, seperti lisan, tulisan, visual, atau non-verbal. Tujuan dari

komunikasi adalah untuk memahami dan dipahami, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pihak yang menerima.

Komunikasi juga dipahami sebagai suatu bentuk komunikasi interaksi, yaitu dengan proses sebab-akibat atau aksi reaksi yang arahnya bergantian (Rismawaty et al, 2014:67)

Carl Hovland, Janis & Kalley mendefinikan komunikasi sebagai berikut:

“Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lainnya (khalayak)” (Hovland, Janis & Kalley dalam Rismawaty et al., 2014:67)

Harold Lasswell mendefinisikan komunikasi sebagai berikut:

“Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses menjelaskan “siapa”, mengatakan “apa”, dengan saluran “apa”. “kepada siapa”, dan “dengan akibat apa” atau “hasil apa”. (*who says what in which channel to whom and with what effect*)” (Lasswell dalam Rismawaty et al., 2014)

Berbicara tentang definisi komunikasi, tidak ada definisi yang benar ataupun salah. Seperti juga model atau teori, definisi harus dilihat dari kemanfaatannya untuk menjelaskan fenomena yang didefinisikan dan mengevaluasinya. Beberapa definisi mungkin terlalu sempit, misalnya “komunikasi adalah penyampaian pesan melalui media elektronik,” atau terlalu luas, misalnya “komunikasi adalah interaksi antara dua makhluk hidup atau lebih,” sehingga para peserta komunikasi ini termasuk hewan, tanaman, dan bahkan jin (Mulyana, 2015:46)

2.2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi

Dapat dilihat dalam sebuah proses komunikasi yang diungkapkan oleh Laswell secara lebih lengkap bahwa komunikasi sebagai sebuah proses merupakan

penyampaian pesan dari komunikator (*source*) kepada komunikan (*receiver*) melalui media yang menimbulkan efek tertentu, akan dijabarkan pada poin-poin sebagai berikut:

1. Pengirim dan Penerima Pesan

Pada dasarnya kedua istilah tersebut merupakan kesatuan yang tak terpisahkan dalam komunikasi sebagai sumber sekaligus menjadi penerima. Menurut Devito (1997:27) mengatakan bahwa seseorang mengirimkan pesan ketika berbicara, menulis, memberikan isyarat tubuh, atau tersenyum, dan menerima pesan saat mendengarkan, membaca, membaui dan sebagainya (Devito dalam Rismawaty et al., 2014:96)

2. Pesan

Pesan dalam proses komunikasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan terdiri dari isi (*the content*) dan lambang (*symbol*). Lambang dalam media primer dalam proses komunikasi adalah Bahasa, kiasan, isyarat, gambar, warna dan sebagainya yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan (Rismawaty et al., 2014:107).

3. Media

Media sering disebut sebagai saluran komunikasi, jarang sekali komunikasi berlangsung melalui satu saluran, kita mungkin menggunakan dua atau tiga saluran secara simultan (Devito,1997:28). Sebagai contoh dalam interaksi tatap muka kita berbicara dan mendengar (saluran suara), tetapi kita juga

memberikan isyarat tubuh dan menerima isyarat secara visual (saluran visual) (Rismawaty et al., 2014:110)

4. Efek

Komunikasi selalu mempunyai efek atau dampak atas satu atau lebih orang yang terlibat dalam kegiatan komunikasi. Pada setiap kegiatan komunikasi selalu ada konsekuensi (Rismawaty et al., 2014:126)

2.2.1.3 Fungsi Komunikasi

a. Fungsi Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. (Mulyana, 2013:6)

b. Fungsi Komunikasi Ekspresif

Erat kaitannya dengan komunikasi sosial adalah komunikasi ekspresif yang dapat dilakukan baik sendirian ataupun dalam kelompok. Komunikasi tidak otomatis bertujuan untuk mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrument untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita (Mulyana, 2013:24)

c. Fungsi Komunikasi Ritual

Komunikasi ritual seringkali juga bersifat ekspresif, artinya menyatakan perasaan terdalam seseorang. Kegiatan komunikasi ritual memungkinkan

anggotanya 17 berbagi komitmen emosional dan menjadi perekat bagi keterpaduan mereka (Mulyana, 2013:24)

d. Fungsi Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Bila diringkas, maka ke semua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat persuasive). Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan (*to inform*) mengandung muatan persuasive dalam arti bahwa pembicara menginginkan pendengarannya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikannya akurat dan layak diketahui (Mulyana, 2013:24)

2.2.1.4 Tujuan Komunikasi

Menurut Onong Uchjana Effendi dalam buku Dimensi-dimensi Komunikasi, tujuan komunikasi adalah sebagai berikut:

1. *Social change/social participation*

Perubahan sosial dan partisipasi sosial. Memberikan berbagai informasi pada masyarakat. Tujuan akhirnya agar masyarakat mau mendukung dan ikut serta terhadap tujuan informasi itu disampaikan

2. *Attitude Change*

Perubahan sikap. Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah sikapnya.

3. Opinion change

Perubahan pendapat. Memberikan informasi pada masyarakat tujuan akhirnya supaya masyarakat mau berubah pendapat dan persepsinya terhadap tujuan informasi itu disampaikan.

4. Behaviour change

Perubahan perilaku. Kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah perilakunya.

2.2.1.5 Proses Komunikasi

A. Proses Komunikasi Primer Saat dua individu terlibat dalam sebuah diskusi atau percakapan, maka mereka terlibat dalam sebuah proses komunikasi primer, dimana kelima komponen komunikasi terakumulasi secara spontan tanpa media ataupun saluran khusus. Secara harfiah, Effendy (1994:11-19) mendeskripsikan bahwa “Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (symbol) sebagai media.”

Wilbur Schramm (dalam Effendy, 1994) menyatakan bahwa

“Komunikasi akan berhasil (terdapat kesamaan makna) apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan merangka acuan (frame of reference) yakni paduan pengalaman dan pengertian (Collection of experiences and meanings) yang diperoleh komunikan.”(Rismawaty et al., 2014:94)

B. Proses Komunikasi Sekunder Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan

menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambing sebagai media pertama. Seorang komunikator 20 menggunakan media ke dua dalam menyampaikan komunikasi karena komunikan sebagai sasaran berada di tempat yang relative jauh atau jumlahnya banyak surat, telepon, teleteks, majalah, radio dan film adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi (Rismawaty et al., 2014:95)

2.2.2 Tinjauan Tentang Gaya Komunikasi

2.2.2.1 Definisi Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi mengacu pada cara individu menyampaikan pesan, berinteraksi dengan orang lain, dan mengekspresikan diri mereka sendiri dalam konteks komunikasi. Ini mencakup gaya berbicara, gaya berinteraksi, serta cara individu menggunakan bahasa verbal dan non-verbal dalam komunikasi mereka. Setiap orang memiliki gaya komunikasi yang unik, yang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kepribadian, latar belakang budaya, pengalaman hidup, dan lingkungan sosial. Beberapa orang mungkin memiliki gaya komunikasi yang lebih langsung dan ekspresif, sementara yang lain mungkin lebih cenderung menggunakan bahasa yang lebih sopan atau reflektif.

Gaya komunikasi juga dapat mencerminkan preferensi individu dalam hal bagaimana mereka menerima dan mengolah informasi, serta bagaimana mereka berinteraksi dengan orang lain. Misalnya, seseorang mungkin memiliki gaya komunikasi yang lebih dominan atau lebih kolaboratif, tergantung pada cara mereka membangun hubungan interpersonal.

Norton mengklasifikasikan gaya komunikasi individual menjadi sepuluh macam, yakni:

- a. *dominant style* adalah gaya komunikasi seseorang ingin selalu menguasai situasi sosial,
- b. *dramatic style* adalah gaya komunikasi seseorang yang mampu membuat hidup sebuah pembicaraan,
- c. *controversial style* adalah gaya komunikasi seseorang dimana seseorang gemar berargumentasi untuk melawan orang lain,
- d. *animated style* adalah gaya komunikasi seseorang yang lebih banyak menggunakan komunikasi secara non verbal,
- e. *impression leaving style* adalah gaya komunikasi seseorang cenderung membuat komunikasi yang mudah untuk diingat dan memberikan kesan,
- f. *relaxed style* adalah gaya komunikasi seseorang tidak mudah menunjukkan sikap yang gegabah dan cenderung santai,
- g. *attentive style* adalah gaya komunikasi seseorang yang memiliki rasa empati dan simpati terhadap yang lain dan mendengarkan lawan bicaranya dengan baik,
- h. *open style* adalah gaya komunikasi seseorang secara terbuka dalam obrolan, jujur dan cenderung blakblakan,
- i. *friendly style* adalah gaya komunikasi seseorang yang memiliki sikap ramah dan selalu bersikap positif terhadap orang lain,

- j. *precise style* adalah gaya komunikasi seseorang yang selalu ingin untuk dihargai dan cenderung mau membicarakan hal-hal yang penting saja (Liliweri, 2011:310)

Gaya komunikasi yang berbeda mempunyai cara yang unik dalam menyampaikan pesan dan terdiri dari sekumpulan kepribadian yang digunakan untuk memperoleh respon atau tanggapan dari komunikan yang sesuai dengan pembahasan yang disampaikan. Menurut (Tubbs et al., 2008), gaya komunikasi seseorang terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

a. *The Controlling Style*

Gaya komunikasi yang bersifat mengontrol ini ditandai dengan keinginan atau niat untuk membatasi, memaksa, atau mengatur tindakan, pikiran, dan reaksi orang lain. Orang yang menggunakan gaya komunikasi ini disebut komunikator satu arah. Orang yang menggunakan gaya komunikasi terkontrol ini fokus pada pengiriman pesan daripada mencoba menerima pesan. Mereka tidak punya minat atau ketertarikan untuk menyebarkan pesan tersebut. Mereka tidak tertarik pada sebuah umpan balik kecuali jika digunakan untuk keuntungan pribadi. *The controlling style* ini biasanya sering digunakan untuk mempersuasi orang lain supaya bekerja dan bertindak secara efektif dan pada umumnya dalam bentuk kritik. Namun demikian, gaya komunikasi yang bersifat mengendalikan ini tidak jarang bernada negatif sehingga menyebabkan orang lain memberi respons atau tanggapan yang negatif pula.

b. *The Equalitarian Style*

Aspek penting dari gaya komunikasi ini adalah adanya kesamaan.

The equalitarian style of communication ini ditandai dengan aliran pesan verbal lisan dan tulisan dua arah (*two-way traffic of communications*).

Orang yang menggunakan gaya komunikasi kesamaan ini mempunyai sikap kepedulian dan kemampuan membangun hubungan baik dengan orang lain, baik dalam situasi pribadi maupun dalam bidang lain. *The Equalitarian style* ini mempermudah komunikasi antar individu dan antar kelompok.

c. *The Structuring style*

Gaya komunikasi terstruktur ini menggunakan pesan tertulis dan verbal untuk memperkuat perintah yang akan dilaksanakan. Pengirim pesan lebih mementingkan keinginan untuk mempengaruhi orang lain. Gaya komunikasi ini memungkinkan seseorang untuk merencanakan pesan verbal untuk lebih memperkuat tujuan orang tersebut, memberikan kepastian, dan menjawab pertanyaan yang muncul.

d. *The Dynamic Style*

Gaya komunikasi dinamis cenderung agresif karena pengirim memahami bahwa lingkungannya berorientasi pada tindakan. Tujuan utama dari gaya komunikasi ini adalah komunikasi aktif. Komunikasi agresif ini dimaksudkan untuk merangsang penerima pesan untuk memperbaiki sesuatu. Gaya komunikasi ini sangat efektif dalam penyelesaian masalah yang bersifat kritis, namun dengan persyaratan bahwa karyawan atau

bawahan mempunyai kemampuan yang cukup untuk mengatasi masalah yang kritis tersebut.

e. *The Relinquishing Style*

Gaya komunikasi ini mencerminkan kesediaan untuk menerima saran, pendapat, dan ide orang lain daripada keinginan untuk memerintah, meskipun pengirim pesan mempunyai hak untuk memerintah dan mengendalikan orang lain. Tujuan dari gaya komunikasi ini adalah agar pengirim atau pengirim pesan dapat berkolaborasi dengan orang lain. Gaya komunikasi ini lebih efektif dilakukan pada orang-orang dalam kelompok atau organisasi yang melibatkan banyak orang.

f. *The Withdrawal Style*

Gaya komunikasi ini hanya diwujudkan dengan melemahnya tindakan komunikasi. Artinya, sebagian orang yang mengartikan gaya ini tidak berusaha berkomunikasi dengan orang lain, karena dihadapkan pada beberapa masalah dan kesulitan interpersonal. Gaya komunikasi ini dapat dikatakan menghindari masalah. Misalnya, saya tidak ingin terlibat dalam masalah ini. Pernyataan ini berarti Anda berusaha menghindari tanggung jawab, namun di saat yang sama juga menunjukkan keinginan untuk menghindari komunikasi dengan orang lain.

2.2.2.2 Hambatan dalam Gaya Komunikasi

Hambatan dalam berkomunikasi seringkali terjadi baik dalam semua jenis komunikasi. Misalnya, pada komunikasi interpersonal, komunikasi massa,

komunikasi organisasi, maupun komunikasi kelompok. Terdapat empat jenis hambatan yang umumnya terjadi dalam komunikasi yaitu:

1. Hambatan Personal

Hambatan personal adalah hambatan yang terjadi pada komunikator ataupun komunikan. Hambatan personal biasanya meliputi sikap, prasangka, emosi, bias, stereotyping.

2. Hambatan Kultural

Hambatan kultural mencakup Bahasa, kepercayaan dan juga keyakinan.

3. Hambatan Fisik

Hambatan fisik dapat mempengaruhi efektivitas dalam komunikasi. Misalnya hambatan dalam panggilan telepon, antar jarak, dan juga radio.

4. Hambatan lingkungan

Hambatan lingkungan mencakup pada tingkat aktivitas, kenyamanan, gangguan, dan waktu.

2.2.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi

2.2.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah proses pertukaran informasi, ide, dan pesan yang terjadi di dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi ini melibatkan berbagai pihak dalam organisasi, termasuk manajemen, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya, dengan menggunakan berbagai saluran dan metode komunikasi. Goldhaber (1986) memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai berikut, "*Organizational communications is the*

process of creating and exchanging message within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty". Atau dengan kata lain komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Definisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, saling tergantung, hubungan, lingkungan dan ketidakpastian (Muhammad, 2015:67).

Komunikasi organisasi merupakan aspek penting dari operasi organisasi mana pun dan melibatkan pertukaran informasi, ide, pandangan, dan pesan antar individu dalam organisasi. Komunikasi organisasi yang baik merupakan landasan keberhasilan organisasi. Hal ini membantu membangun budaya kerja yang positif, memberikan informasi kepada karyawan, dan memastikan bahwa semua anggota organisasi memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan dan nilai-nilai organisasi. Selain itu, komunikasi organisasi yang efektif juga mendukung kreativitas, kolaborasi, dan adaptasi ketika mengelola perubahan.

2.2.3.2 Ciri-Ciri Komunikasi Organisasi

Berikut adalah ciri-ciri komunikasi organisasi menurut Weber yaitu:

- Suatu organisasi terdiri dari hubungan-hubungan yang ditetapkan antara jabatan-jabatan. Blok-blok bangunan dasar dari organisasi formal adalah jabatan-jabatan
- Tujuan atau rencana organisasi terbagi kedalam tugas-tugas, tugas organisasi disalurkan di antara berbagai jabatan sebagai kewajiban resmi.

- Kewenangan untuk melaksanakan kewajiban diberikan kepada jabatan (kewenangan legal).
- Garis-garis kewenangan dan jabatan diatur menurut suatu tatanan hierarkis.
- Suatu sistem aturan dan regulasi yang umum tetapi tegas yang ditetapkan secara formal, mengatur tindakan-tindakan dan fungsi-fungsi jabatan dalam organisasi.
- Prosedur dalam organisasi bersifat formal dan impersonal, yakni peraturan-peraturan organisasi berlaku bagi setiap orang.
- Suatu sikap dan prosedur untuk menerapkan suatu sistem disiplin merupakan bagian dari organisasi.
- Anggota organisasi harus memisahkan kehidupan pribadi dan kehidupan organisasi.
- Pegawai dipilih untuk bekerja dalam organisasi berdasarkan kualifikasi teknis, alih-alih koneksi politis, koneksi keluarga, atau koneksi lainnya.
- Meskipun pekerjaan dalam birokrasi berdasarkan kecakapan teknis, kenaikan jabatan dilakukan berdasarkan senioritas dan prestasi kerja (Rismawaty et al., 2014:202).

2.2.3.3 Fungsi Komunikasi Organisasi

1) Fungsi Informatif

Fungsi informatif organisasi dilihat sebagai suatu sistem pengelolaan informasi berupaya memperoleh informasi sebanyak-banyaknya dengan kualitas sebaik-baiknya dan tepat waktu.

2) Fungsi Regulatif

Fungsi regulatif berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi, ada dua hal yang berperan dalam fungsi ini, yaitu: a. atasan atau orang-orang yang berada pada pucuk pimpinan (tatanan manajemen) adalah mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan informasi. b. berhubungan dengan pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja, artinya bawahan membutuhkan kepastian tata cara batasan mengenai pekerjaannya.

3) Fungsi Persuasif

Fungsi persuasif lebih banyak dimanfaatkan oleh pihak pimpinan dalam sebuah organisasi dengan tujuan untuk memperoleh dukungan dari karyawan tanpa adanya unsur paksaan apalagi kekerasan.

4) Fungsi Integratif

Untuk menjalankan fungsi integrasi, setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik (Rismawaty et al., 2014:206)

2.2.3.4 Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan dari komunikasi organisasi adalah untuk memastikan bahwa informasi yang tepat mengalir dengan lancar di dalam dan di antara semua bagian organisasi. Adapun tujuan organisasi yang dikemukakan oleh para ahli adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami bagaimana peristiwa komunikasi di dalam organisasi;
2. Untuk mengetahui prinsip dan keahlian komunikasi yang berlangsung dalam organisasi baik arus komunikasi vertikal yang terdiri dari *downward*

communication dan *upward communication* serta komunikasi horizontal (Sinurat dalam Rismawaty et al., 2014: 207)

2.2.4 Tinjauan Tentang Pustakawan

2.2.4.1 Definisi Pustakawan

Pustakawan adalah seorang profesional yang bekerja di perpustakaan atau fasilitas informasi lainnya. Tugas utama mereka adalah mengelola koleksi bahan perpustakaan, membantu pengunjung mencari dan memperoleh informasi, serta menyiapkan program pendidikan dan kegiatan lain yang berkaitan dengan literasi dan pengetahuan. Pustakawan juga bertanggung jawab menjaga keberlangsungan dan kemajuan perpustakaan serta menjamin layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Pustakawan biasanya memiliki pelatihan perpustakaan dan informasi formal dan memiliki pengetahuan luas tentang berbagai jenis bahan perpustakaan dan teknologi informasi terkini.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan: pustakawan ialah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (Wikipedia.com, 2023).

2.2.4.2 Keahlian Yang Harus Dimiliki Pustakawan

1. Pustakawan harus memiliki pengetahuan dan mampu untuk memahami konsep-konsep dasar dalam mengelola perpustakaan, organisasi, koleksi, klasifikasi, serta indeksasi

2. Pustakawan harus mampu membantu pengunjung dalam mencari informasi yang diperlukan oleh pengunjung
3. Pustakawan harus memiliki keterampilan dalam berkomunikasi secara jelas dan efektif dengan pengunjung maupun dengan pustakawan lainnya.
4. Pustakawan harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan program-program dan layanan-layanan baru yang dapat meningkatkan kualitas dan relevansi perpustakaan.
5. Pustakawan harus memiliki keterampilan analitis kebutuhan pemustaka dan tren dalam bidang literasi dan informasi, serta menggunakan informasi tersebut untuk meningkatkan layanan perpustakaan.

2.2.4.3 Kode Etik Pustakawan

Dalam melaksanakan tugasnya seorang pustakawan harus berpegangan pada kode etik sebagaimana yang tercantum dalam BAB III pasal 3 yaitu:

- a. Berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat pada umumnya dan kebutuhan pengguna perpustakaan pada khususnya
- b. Berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi setinggi mungkin dan berkewajiban mengikuti perkembangan
- c. Berupaya membedakan antara pandangan atau sikap hidup pribadi dan tugas profesi
- d. Menjamin bahwa tindakan dan keputusannya, berdasarkan pertimbangan professional

- e. Tidak menyalahgunakan posisinya dengan mengambil keuntungan kecil atas jasa profesi
- f. Bersikap sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan. (pustaka.unp.ac.id, 2024)

2.2.5 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.2.5.1 Definisi Pelayanan Publik

kegiatan pelayanan adalah tindakan sadar yang dilakukan seseorang untuk melayani kebutuhan orang lain dengan sebaik-baiknya. Pelayanan adalah keinginan seseorang untuk melayani orang lain. Kesiediaan dalam hal memberi merupakan hal yang muncul dalam diri sendiri dan tanpa paksaan siapa pun. Kemauan dalam melakukan sesuatu haruslah bermula dari cara pandang seseorang terhadap dirinya dan orang lain.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik (Saleh, 2021:3).

Aktivitas pelayanan ini adalah untuk bisa lebih peduli (*care*) terhadap orang-orang yang sedang membutuhkan bantuan kita (petugas layanan). Memiliki rasa empati dan peduli sebagai petugas layanan pada pengunjung (*customer*) bukanlah bentuk merendahkan diri namun hal tersebut adalah sebagai sikap yang mulia yang akan menempatkan seorang (pemberi layanan) ke posisi yang terhormat di mata (pelanggan).

2.2.5.2 Prinsip Komunikasi Pelayanan Publik

1. Setiap perbuatan dan tindakan dalam melakukan kegiatan pelayanan adalah bersifat komunikasi
2. Interaksi dalam sebuah organisasi dengan publiknya melewati proses komunikasi
3. Komunikasi memiliki tujuan untuk memengaruhi, menguasai opini, melaksanakan kerja sama (positivistik).
4. Setiap interaksi yang terjadi komunikasi berkewajiban untuk memberikan sebuah pengertian sehingga menimbulkan kesalingpahaman dan hubungan yang saling menguntungkan (humanistik).
5. Mempererat hubungan psikososial individu/organisasi pada kebutuhan/keinginan pelanggan, maka komunikasi akan semakin efektif (Saleh, 2021:9)

2.2.5.3 Pentingnya Pelayanan Publik di Bidang Jasa

Pelayanan publik sangatlah penting bagi sebuah organisasi/institusi khususnya yang bergerak di bidang jasa. Berikut adalah alasan mengapa kegiatan pelayanan publik sangatlah penting pada bidang jasa:

1. Untuk melayani masyarakat
2. Sebagai bentuk hormat terhadap pengguna jasa
3. Untuk memberikan pelayanan dan kepuasan terbaik terhadap pelanggan (Saleh, 2021:9)

2.2.6 Tinjauan Tentang Komunikasi Instruksional

2.2.6.1 Definisi Komunikasi Instruksional

Komunikasi Instruksional adalah proses penyampaian pesan dan informasi yang bertujuan untuk meningkatkan pembelajaran dan pemahaman dalam lingkungan pendidikan. Tujuan utama komunikasi instruksional adalah untuk mengomunikasikan materi pelajaran secara efektif dan membantu siswa memahami dan menginternalisasi informasi dengan baik. Komunikasi instruksional merupakan upaya sistematis untuk menyampaikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap dengan menggunakan metode, media, dan strategi yang tepat. Hal ini mencakup segala bentuk komunikasi verbal dan nonverbal antara guru dan siswa yang bertujuan untuk memperlancar proses belajar mengajar.

Komunikasi Instruksional berasal dari kata "*instruction*", dan dalam dunia pendidikan, ini diartikan sebagai "pengajaran atau pelajaran", bukan perintah atau instruksi. Kamus Bahasa Inggris Internasional Baru Ketiga Webster memberikan definisi kata instruksional yang dikutip oleh Pawit M. Yusuf dalam buku yang berjudul komunikasi instruksional, kata instruksional adalah "proses memberikan pengetahuan atau informasi khusus dengan maksud melatih dalam berbagai bidang khusus, memberikan keahlian atau pengetahuan dalam berbagai bidang seni atau spesialisasi tertentu" (Webster's Third New International Dictionary Of English Language dalam Yusuf, 2010:57).

Komunikasi instruksional pada dasarnya bertujuan untuk memahami khalayak sasaran (komunikan) dengan tujuan mengubah perilakunya menjadi lebih baik di kemudian hari. Ini terutama melibatkan perubahan perilaku pada tingkat

kognitif, afeksi, dan psikomotor. Komunikasi instruksional mempunyai fungsi edukatif, atau mewakili fungsi pendidikan dari fungsi komunikasi secara keseluruhan. Manfaat komunikasi instruksional mencakup dampak perubahan perilaku yang terjadi akibat intervensi komunikasi instruksional dan dapat dikontrol atau dikelola dengan tepat. Berhasil tidaknya tujuan pendidikan yang ditetapkan dapat dipantau paling sedikit melalui kegiatan evaluasi.

2.2.6.2 Media Komunikasi Instruksional

Media adalah berbagai saluran atau alat komunikasi yang digunakan untuk menyimpan dan menyebarkan informasi atau data. Ini bisa mencakup teks, gambar, audio, video, dan berbagai bentuk konten lainnya. Dalam dunia instruksional media yang banyak digunakan adalah segala bentuk dan fungsinya telah dirancang secara khusus sehingga dapat digunakan untuk memperlancar kegiatan dalam proses belajar dengan pihak sasaran. Hal tersebut juga memiliki fungsi untuk memperjelas ide-ide atau gagasan yang disampaikan oleh komunikator dalam sebuah kegiatan.

Dilihat dari jenisnya, media dikelompokkan kedalam beberapa jenis seperti media suara, media visual, dan media gerak.

1. Media auditif

Media auditif ini adalah media yang mengandalkan kemampuan suara seperti radio, cassette recorder, dan piringan hitam

2. Media Visual

Media visual ini adalah media yang mengandalkan indra penglihatan. Contohnya seperti menampilkan gambar diam seperti slides, gambar atau lukisan, dan cetakan.

3. **Media Audiovisual**

Media audiovisual adalah media yang mempunyai unsur suara dan unsur gambar.

2.2.6.3 Hambatan Komunikasi Instruksional

Hambatan komunikasi adalah hambatan atau hal yang dapat mempengaruhi kelancaran kegiatan instruksional, dengan fokus pada unsur komunikasi terencana atau komunikasi yang mengganggu kegiatan atau proses instruksional. Komunikasi instruksional sering menghadapi berbagai hambatan yang dapat mengurangi efektivitasnya. Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat kegiatan dalam memenuhi capaian dalam tujuan instruksional, yaitu:

1. Hambatan pada Sumber

Sumber yang dimaksud ialah pihak yang memberikan informasi atau komunikator. Komunikator adalah pemimpin, pengelola, dan organisator, atau setidaknya pemimpin yang mengelola informasi yang disampaikan kepada orang lain. Tanpa pengelolaan, pengorganisasian, dan perencanaan yang baik, informasi yang disajikan tidak dapat diterima secara efektif oleh khalayak. Kesalahan yang mungkin dapat terjadi adalah masalah penggunaan bahasa, pengalaman keahlian, kondisi mental, sikap, dan penampilan.

2. Hambatan pada Saluran

Hambatan yang terjadi dalam saluran disebabkan karena ketidakberesan dalam saluran komunikasi. Hal ini dapat disebut juga dengan hambatan media karena media adalah alat untuk menyampaikan pesan. Gangguan

seperti ini disebut dengan *noise*. Selain faktor media yang bisa mengarah ke arah yang salah, isi pesan dan informasi yang diberikan media juga harus akurat. Penyampaian pesan yang salah akan menimbulkan akibat yang fatal dalam kegiatan instruksional.

3. Hambatan pada Komunikan

Komunikan adalah orang yang menerima pesan atau informasi dari komunikator. Misalnya audiens, mahasiswa, peserta didik, dan sekelompok orang tertentu lainnya yang siap menerima sejumlah informasi dari komunikator. Dalam konteks pembelajaran yang menjadi hambatan diantaranya adalah kemampuan atau kapasitas kecerdasan siswa, minat dan bakat, motivasi dan perhatian, sensasi dan persepsi, ingatan, dan kemampuan menstransfer pengetahuan serta berpikir kognitif (P. M. Yusuf, 2010)

2.2.7 Tinjauan Tentang Siswa

Siswa adalah orang-orang yang memperoleh pendidikan formal pada suatu lembaga pendidikan seperti sekolah atau universitas. Mereka biasanya sedang dalam proses pembelajaran untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk berhasil dalam kehidupan pribadi dan profesional mereka. Siswa berada di berbagai tingkat pendidikan, dari taman kanak-kanak hingga universitas dan sekolah pascasarjana. Belajar dari berbagai sumber, termasuk guru, buku teks, bahan bacaan, dan pengalaman langsung di lingkungan belajar.

Menurut Alin Khan mendefinisikan siswa adalah orang yang mendatangi suatu Lembaga untuk mendapatkan atau mempelajari berbagai tipe dalam Pendidikan, selanjutnya orang tersebut disebut pelajar, atau orang yang belajar ilmu pengetahuan dengan berapa pun usianya, dimana pun, siapa pun, dalam bentuk apapun, dan dengan biaya apapun untuk meningkatkan pengetahuan dan moral pelajar (DosenPendidikan.co.id, 2023).

2.2.7.1 Karakteristik Siswa

1. Peserta didik memiliki kemampuan dan pembawaan yang berbeda dengan yang lain.
2. peserta didik memiliki asal lingkungan social yang berbeda
3. kemampuan, pembawaan, dan lingkungan sosial seorang peserta didik membentuk pola perilaku tertentu
4. pola perilaku tersebut akan menentukan aktivitas yang dilakukan peserta didik
5. Guru membimbing dan mengarahkan peserta didik ke dalam aktivitas-aktivitas yang menjadi cita-cita peserta didik (Yusuf & Maliki, 2022:51).

2.2.8 Tinjauan Tentang Perpustakaan

2.2.8.1 Perpustakaan

Perpustakaan adalah suatu tempat atau lembaga yang menyediakan koleksi bahan perpustakaan, seperti buku, majalah, jurnal, dan media lainnya, yang dapat dipinjam dan diakses oleh masyarakat dan pustakawan. Fungsi utama perpustakaan adalah menyediakan sumber daya yang berguna bagi pengguna nya untuk

pendidikan, penelitian, dan hiburan. Perpustakaan juga merupakan tempat untuk mempromosikan literasi dan budaya pengetahuan di masyarakat.

Peran perpustakaan merupakan salah satu tugas utama yang perlu dilakukan di perpustakaan. Oleh karena itu, peran yang diemban menentukan dan mempengaruhi pencapaian misi dan tujuan perpustakaan. Setiap perpustakaan yang dibangun akan memiliki makna jika dapat menjalankan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Peran perpustakaan antara lain adalah menjadikan sumber informasi, pendidikan, penelitian, konservasi dan pelestarian budaya dan sekaligus menjadi tempat hiburan yang sehat, murah dan bermanfaat. Perpustakaan juga memiliki fungsi sebagai sarana untuk menjalin hubungan antara pemustaka dan pustakawan. Perpustakaan juga harus serta berperan untuk menjadi wadah dalam mengembangkan minat membaca, gairah membaca, kebiasaan membaca dan budaya membaca dengan menyediakan berbagai bahan bacaan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2.2.8.2 Tujuan Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum memiliki tujuan yang harus dicapai antara lain adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan minat baca dan menggunakan semua bahan bacaan yang tersedia di perpustakaan umum.
2. Mengembangkan kemampuan untuk mencari, mengolah dan juga menggunakan informasi yang tersedia di perpustakaan umum.
3. Menanamkan dasar untuk dapat belajar secara mandiri.

4. Membangkitkan minat masyarakat untuk membaca dan meningkatkan penilaian dan imajinasi masyarakat (Ariyani, 2015)

2.2.8.3 Layanan Perpustakaan Umum

Pelayanan perpustakaan merupakan bagian dari kegiatan perpustakaan. Perpustakaan mempunyai dua sistem layanan, yaitu akses terbuka dan akses tertutup. Dalam layanan terbuka, pengguna diperbolehkan menelusuri sendiri koleksi yang diinginkan. Sedangkan pada layanan tertutup, pemustaka hanya dapat menelusuri katalog, yang kemudian dicatat pada kuitansi pinjaman dan kemudian diberikan kepada petugas perpustakaan yang selanjutnya akan mencari koleksi yang dimaksud.

berikut adalah jenis-jenis layanan perpustakaan yang tersedia di perpustakaan umum sebagai berikut:

1. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka dan biasanya diakses oleh pemustaka sebagai bagian dari berbagai aktivitas yang berkaitan dengan layanan sirkulasi.

2. Layanan Pengadaan Koleksi

Perpustakaan harus memelihara koleksinya. Perpustakaan dapat mengadakan koleksi melalui pembelian, peminjaman, penitipan, penukaran, hadiah, atau hibah. Sebagai bagian dari pembelian tersebut, perpustakaan harus mempertimbangkan banyak hal yang disebut analisis dan seleksi kebutuhan pengguna. Pada hakikatnya perpustakaan tidak bisa sekedar menyimpan koleksi, melainkan harus berdasarkan tujuan

dan prinsip perpustakaan, kebutuhan informasi pemustaka, bidang bibliografi, dan lain-lain.

3. Layanan Pengolahan

Apabila koleksi perpustakaan sudah ada, maka akan diproses terlebih dahulu. Langkah pertama dalam layanan pengolahan adalah melakukan verifikasi *invoice* pembelian/bukti kedatangan meliputi jumlah, harga, kondisi, jenis, asal, dan lain-lain.

4. Layanan Tandon

Layanan Tandon merupakan layanan pencadangan koleksi perpustakaan. Misalnya, suatu perpustakaan berisi 10 eksemplar biografi, maka 7 eksemplar akan dipajang di rak, sedangkan 3 eksemplar hanya disimpan. Dengan demikian, sebagian dari 10 salinannya akan ditempatkan di arsip (duniaperpustakaan.com, 2021).

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini digunakan oleh peneliti sebagai pedoman pemikiran peneliti untuk memandu penelitian. Dalam kerangka penelitian tersebut, peneliti akan menjelaskan pokok permasalahan agar teori dapat dipastikan, diyakinkan, dan dihubungkan dengan objek penelitian.

Fokus dalam kerangka pemikiran ini adalah pada bagaimana gaya komunikasi pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada siswa kunjungan sekolah di Dinas Arsip Dan Perpustakaan kota Bandung. Adapun penjelasan dari gaya komunikasi yang digunakan oleh pustakawan di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung yaitu:

1. Komunikasi Verbal

Kemampuan menggunakan komunikasi verbal secara efektif adalah penting bagi pustakawan dalam berinteraksi dengan siswa kunjungan sekolah. Komunikasi verbal digunakan pustakawan untuk berinteraksi dan menyampaikan isi pesan kepada siswa peserta kunjungan sekolah, komunikasi verbal digunakan untuk melihat apakah komunikasi verbal yang digunakan pustakawan dapat dipahami atau tidak oleh siswa yang melakukan kunjungan sekolah di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung. Hal ini akan menentukan juga bagaimana gaya komunikasi verbal yang akan digunakan oleh pustakawan ketika berinteraksi atau melayani siswa kunjungan sekolah berdasarkan klasifikasi nya agar pesan dapat tersampaikan dengan baik.

2. Komunikasi Non-Verbal

Komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Komunikasi nonverbal memiliki peran penting bagi pustakawan dalam menerima dan melayani siswa kunjungan sekolah. Melalui ekspresi wajah, gerak tubuh, dan sikap pustakawan apakah dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan mendukung pada penyampaian informasi dan interaksi dengan siswa seperti Paud, TK, SD. Komunikasi nonverbal dapat digunakan untuk melengkapi, menguraikan atau memberikan

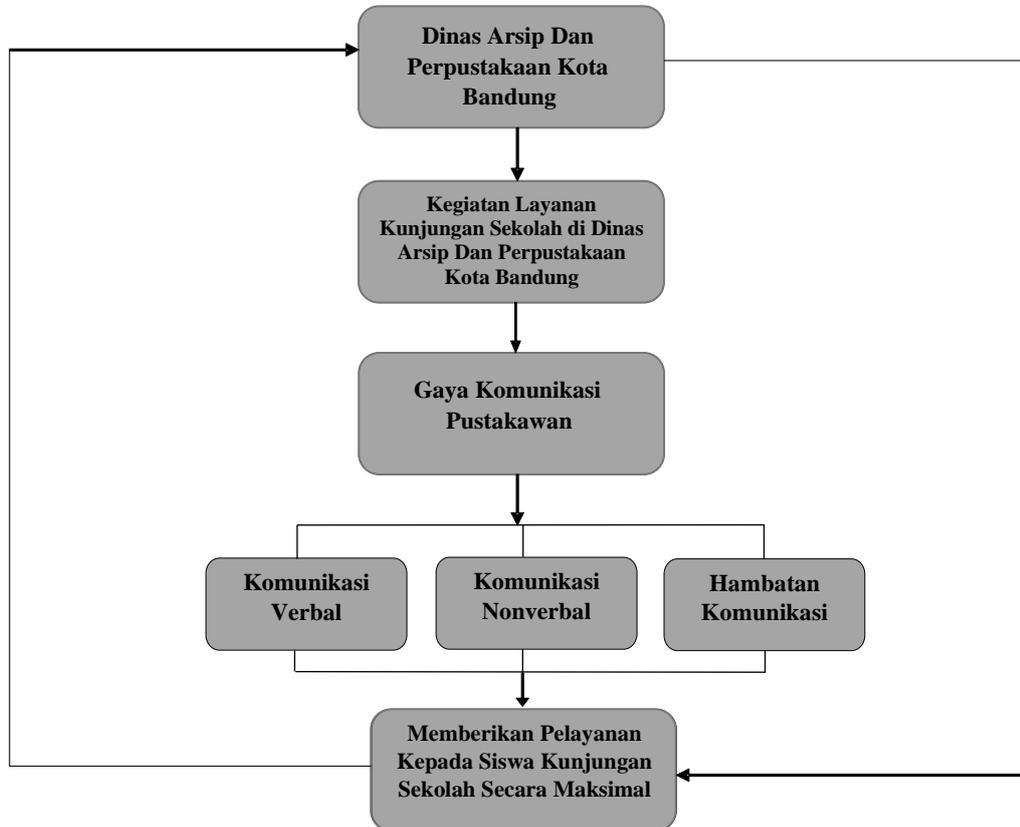
penekanan terhadap pesan verbal yang disampaikan ketika menerima layanan kunjungan sekolah bagi siswa.

3. Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi adalah faktor-faktor yang mengganggu atau menghalangi proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim dan penerima. Bagaimana pustakawan mengalami hambatan komunikasi dalam kegiatan layanan kunjungan sekolah tersebut. apakah hambatan komunikasi yang dirasakan pustakawan dalam melayani layanan kunjungan sekolah dapat mengganggu pada efektivitas dan kelancaran kegiatan layanan tersebut.

Dari pemaparan di atas, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana Gaya Komunikasi Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



(Sumber: Peneliti, 2024)