

KOMUNIKASI VERTIKAL DAN HORIZONTAL ANTARA PUSTAKAWAN DAN PEMUSTAKA DALAM LAYANAN PERPUSTAKAAN PERSFEKTIF ISLAM

Muhamad Bisri Mustofa¹
UIN Raden Intan Lampung¹
bisrimustofa@radenintan.ac.id¹

Siti Wuryan²
UIN Raden Intan Lampung²
siti@radenintan.ac.id²

Tri Jely Husnita³
UIN Raden Intan Lampung³
trijely.hs@gmail.com³

ABSTRAK

Komunikasi memberikan penyampaian pesan atau informasi antara pustakawan dan pemustaka agar bisa menghasilkan komunikasi yang baik. Perpustakaan adalah suatu wadah untuk mendapat informasi dari seorang pustakawan sesuai kebutuhan pemustaka sehingga terjadinya suatu proses komunikasi yang efektif. Untuk melakukan komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka diperlukan suatu komunikasi vertikal dan horizontal yang dimana masing-masing memiliki maksud yang berbeda. Komunikasi vertikal terdiri dari komunikasi ke bawah dan ke atas. Komunikasi ke bawah yaitu komunikasi yang menyampaikan pesan antara pimpinan dan bawahan sedangkan komunikasi ke atas yaitu komunikasi antara bawahan dan atasan, Dan komunikasi ke horizontal adalah komunikasi yang mendatar atau menyamping antara sesama rekan kerja. Metode penelitian menggunakan metode analisis yang memberikan ide dan pengumpulan data pada penelitian, pada layanan perpustakaan yang lebih perspektif islam maka pustakawan berpedoman pada nilai kenabian yang berupa komunikasi yang disampaikan melalui Al-Quran pelayanan yang digunakannya itu adanya inklusi sosial yang didukung pada Pendidikan.

Kata Kunci: *Pustakawan, Komunikasi Horizontal, Komunikasi Islam.*

ABSTRACT

Communication provides the delivery of messages or information between librarians and users in order to produce good communication. Library is a place to get information from a librarian according to the needs of the visitors so that an effective communication process can occur. To carry out good communication between librarians and users, a vertical and horizontal communication is needed, each of which has a different purpose. Vertical communication consists of downward and upward communication, downward communication, namely communication that conveys messages between leaders and subordinates, while upward communication is communication between subordinates and superiors and horizontal communication is horizontal or sideways communication between coworkers. The research method uses an analytical method that provides ideas and data collection in research, in library services with a more Islamic perspective, librarians believe in prophetic values in the form of communication delivered through the Koran. The services used are social inclusion supported in education.

Keywords: *Librarians, Horizontal Communication, Islamic Communication*

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 03	Nomor. 01	Januari – Juni 2021
-------------------	------------	-----------	---------------------

A. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk bisa saling memahami yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung sehingga pentingnya berkomunikasi begitu pun pada sebuah organisasi yang bisa mengkoordinasi dan memberikan perubahan tidak akan bisa dilakukan tanpa adanya suatu komunikasi. Suatu pekerjaan tidak akan dilakukan oleh teman kerja jika tidak menyampaikan perintah maka koordinasi pada kerjaan tidak akan terjadi.

Dengan ada komunikasi yang baik pada organisasi dapat menghasilkan yang ditujukan. Komunikasi yang efektif sangat penting pada semua organisasi yang memerlukan pemahaman dan penyempurnaan serta kemampuan dalam berkomunikasi. (Kohler, Jerry, 1981)

Pada situasi perpustakaan, komunikasi yaitu kebutuhan yang tak dapat disangkal karena perpustakaan sangat terhubung dengan suatu informasi yang akan dipakai oleh pengguna sebagai kepentingan yang berkaitan pada makhluk sosial. Informasi yang diberikan bisa diterima oleh elemen yang berkaitan pada perpustakaan tentu dibutuhkan komunikasi secara horizontal dan vertikal agar informasi yang dibutuhkan dapat diterima dan tersampaikan dengan baik. Perpustakaan merupakan salah satu wadah untuk mengumpulkan pengetahuan baik secara tercetak maupun terekam yang dikelola dengan cara memenuhi kebutuhan intelektualitas agar pemustaka bisa mendapatkan informasi melalui beragam cara interaksi pengetahuan. Sebuah perpustakaan sangat memerlukan SDM (Sumber Daya Manusia) yang berkaitan dengan berkomunikasi pada organisasi agar bisa meningkatkan kinerja perpustakaan dengan adanya keterampilan dalam melakukan komunikasi agar berjalan dengan baik sehingga berdampak pada pustakawan.

Efektivitas berkomunikasi adalah bagian utama dalam melakukan layanan informasi pada segala kegiatan perpustakaan yang berkaitan dengan efektivitas berkomunikasi baik antara atasan dan bawahan atau bawahan dan atasan serta komunikasi sesama tingkatan.

Hubungan tersebut harus dimulai dari alur komunikasi antara bawahan dan atasan atau atasan dan bawahan serta komunikasi sesama tingkatan sehingga proses ini disebut dengan komunikasi dalam organisasi. Komunikasi yang baik harus diciptakan untuk menghasilkan sebuah tukar pesan pada perpustakaan.

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 03	Nomor. 01	Januari – Juni 2021
-------------------	------------	-----------	---------------------

Komunikasi Horizontal yaitu suatu bentuk dari komunikasi yang dilakukan secara mendatar. Tujuannya untuk bisa melakukan tukar pesan yang dilakukan secara menyamping yang dilakukan oleh dua orang memiliki kedudukan yang sama. Sedangkan komunikasi Vertikal suatu bentuk komunikasi yang berasal dari atas ke bawah yang dilakukan oleh bagian dari bawah ke atas maupun dari pimpinan ke bawahan.

Kedua komunikasi ini memberikan efektifitas antara komunikasi horizontal dan vertikal pada layanan perpustakaan yang bertujuan bahwa kemampuan kedua komunikasi tersebut memberikan suatu komunikasi yang baik antara pemustaka dan pustakawan pada perpustakaan.

Dalam perspektif komunikasi islam, seorang nabi adalah orang yang diberikan kemampuan untuk menyampaikan ajaran kepada umatnya, dalam situasi ini pesan Allah SWT disampaikan dengan baik oleh nabi sehingga mudah dipahami secara langsung dan memberikan pengaruh kepada umat sesuai dengan perintahnya, Meskipun tidak semua umat mengikuti ajaran tersebut tetapi Nabi diwajibkan memberikan pesan yang kemudian diartikan sebagai komunikasi, sehingga komunikasi Islam bersumber dari nabi yang disumberkan ke perpustakaan, agar menjadi dasar bagi para pustakawan maupun pemustaka yang pustakawan sebagai pelayan bagi pemustaka dan bisa memberikan pesan yang mudah dipahami oleh pemustaka.

Terjadinya dikotomi ilmu agama, termasuk di dalamnya Ilmu Dakwah, dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi hingga mengakibatkan jurang persepsi antara dunia dan akhirat, antara pasar dan masjid, dan tentu saja antara ilmu agama dan ilmu umum/dunia. (Vitra desie Noekent Noekent and Andri Kurniawan, 2020) Jadi, asimilasi Prinsip Komunikasi Islam dan Komunikasi Vertikal dan Horizontal yang terjadi antara Pustakawan dan Pemustaka merupakan suatu keniscayaan tersendiri. Penelitian ini akan membahas mengenai komunikasi horizontal dan vertikal pada layanan perpustakaan dalam perspektif Islam yang bertujuan agar komunikasi antar perorangan atau kelompok dapat berjalan sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Adapun manfaat dalam menggunakan komunikasi horizontal dan vertical antar pustakawan dan pemustaka pada layanan perpustakaan yaitu memberikan kemudahan berkomunikasi anantara atasan dan bawahan, memberikan layanan terbaik untuk pemustaka dan mendapat akan sumber informasi secara mudah oleh pemustaka.

Dengan demikian, rumusan masalah penelitian ini yaitu “Bagaimana Komunikasi Vertikal dan Horizontal antara Pustakawan dan Pemustaka dalam Layanan Perpustakaan Perspektif Islam?”

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 03	Nomor. 01	Januari – Juni 2021
-------------------	------------	-----------	---------------------

B. METODOLOGI

Penelitian ini termasuk ke dalam metode analisis, yaitu metode yang dilakukan dengan mengumpulkan, menganalisis, dan menuangkan ide serta gagasan yang telah diolah menjadi satu kesatuan dari beberapa pendapat dan referensi. Subjek pada penelitian ini yaitu observasi yang digunakan pada hasil jurnal. Penelitian ini menggunakan teknik berupa pengumpulan informasi pada jurnal penelitian sebagai rujukan dengan analisis dan dikembangkan menjadi pembahasan yang luas. Informasi pada penelitian ini dituangkan dari ide dan gagasan yang telah dikembangkan oleh penulis.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengertian Komunikasi

Menurut Purwanto (2013) mengemukakan komunikasi merupakan tukar pesan secara verbal maupun non verbal yang dilakukan oleh komunikan dan komunikator pesan untuk bisa mengubah tingkah laku. (Hendry Swandhana, 2017) Memiliki beberapa fungsi bisa berperan agar dapat mengendalikan perilaku pegawai dengan beberapa cara, yang dapat membantu meningkatkan motivasi dengan cara menjelaskan kepada para pekerja tentang apa yang harus mereka lakukan dalam mengambil keputusan. Adapun menurut Arni (2007) Menjelaskan bahwa komunikasi merupakan suatu kegiatan yang terus dilakukan dan selalu berubah ubah. Komunikasi sebenarnya adalah sesuatu yang memberikan nilai yang bisa dimakna tanpa mendapatkan hasil dalam bentuk yang kongkrit sehingga bersifat dinamis yang bergantung pada tempat, waktu dan kondisi dimana komunikasi itu berjalan.

Perpustakaan adalah suatu lembaga yang bergerak pada semua bidang salah satunya bidang informasi dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari aktivitas komunikasi antara pustakawan dan pemustaka sehingga terjadinya suatu proses dalam berkomunikasi. Kegiatan komunikasi di perpustakaan adanya suatu interaksi dalam penyampaian pesan antara pustakawan dan pemustaka yang disampaikan oleh pustakawan dan diterima oleh pemustaka dan dapat terjadinya suatu pesan yang diterima.

Proses komunikasi di perpustakaan dapat diterapkan menurut paradigm lasswell cara untuk menjelaskan kegiatan komunikasi adalah dengan cara menerapkan proses komunikasi yaitu sebagai berikut: pustakawan sebagai komunikator yang memberikan pesan secara terus menerus, pesan yang diberikan berupa informasi ilmu pengetahuan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, media digunakan untuk menyampaikan informasi baik berupa tercetak maupun tidak tercetak.

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 03	Nomor. 01	Januari – Juni 2021
-------------------	------------	-----------	---------------------

Selanjutnya komunikasi yaitu seorang pemustaka yang menerima informasi yang disampaikan oleh komunikator dan efek yang dicapai yaitu ilmu pengetahuan, sikap dan perilaku pemustaka terdapat pustakawan. Agar proses komunikasi berjalan dengan baik maka diperlukan seorang komunikator yaitu: 1) Etos yaitu nilai-nilai pada diri seseorang yang terdapat dari kognisi dan afeksi yaitu proses yang memahami pikiran serta perasaan. 2) Sikap yaitu sesuatu yang cenderung pada diri seseorang bertujuan untuk mendapatkan suatu nilai.

2. Efektivitas Berkomunikasi Pustakawan

Efektivitas komunikasi seorang pustakawan yaitu mengelola emosi pada pustakawan, baik secara individu atau kelompok sehingga terjadinya suatu interaksi dan komunikasi yang secara efektif. Menurut Suherman (2009), mengemukakan bahwa kualitas dan trampil mendasar yang diinginkan dari pustakawan yaitu sebagai berikut:

- a. Berkomunikasi secara baik dan efektif, sehingga seorang pustakawan harus bisa berkomunikasi secara sopan dan sederhana tapi efektif maka akan timbul saling mengerti antara pustakawan dan pemustaka.
- b. Memahami kebutuhan pemustaka, pustakawan harus bisa memahami apa yang sedang dibutuhkan oleh pemustaka tentang informasi yang akan dicari dan melakukan penelusuran secara cepat dan tepat.
- c. Bekerjasama dengan lembaga lain, pustakawan harus mampu bekerja sama dengan lembaga lain atau kelompok dan perorangan agar menjadi jembatan kerjasama yang baik.
- d. Sikap pustakawan dalam menyampaikan informasi pada pemustaka. Sikap yang baik dan ramah adalah keinginan dari seorang pemustaka agar bisa memberikan arahan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.
- e. Mempunyai pengetahuan dan pemahaman tentang keanekaragaman budaya, dengan adanya pemahaman maka pustakawan bisa melakukan pelayanan yang baik untuk pemustaka.

Proses interaksi antara pustakawan dan pemustaka memiliki sikap unik pada pemustaka maka pustakawan harus bisa menanggapi pemustaka dengan sebaik mungkin. Sikap-sikap yang harus ditanggapi pustakawan kepada pemustaka tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Apabila ada pemustaka yang tidak sabar maka pustakawan harus sabar menghadapinya.

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 03	Nomor. 01	Januari – Juni 2021
-------------------	------------	-----------	---------------------

- b. Apabila ada pemustaka banyak bicara maka pustakawan harus lebih sabar dalam menghadapinya.
- c. Apabila ada pemustaka banyak permintaan maka pustakawan harus memberikan pelayanan terbaik.
- d. Apabila ada pemustaka yang sombong maka pustakawan harus memberikan pujian kepadanya
- e. Apabila ada pemustaka yang ragu maka pustakawan harus memberikan keyakinan kepadanya dan menanamkan kepercayaan serta memberikan bantuan dengan sigap. (Daryono, 2019)

3. Komunikasi Vertikal dan Horizontal Pada Layanan Perpustakaan

Pada perpustakaan akan terjadi adanya suatu komunikasi baik Komunikasi ke bawah (*Downward communication*), komunikasi ke atas (*Upward communication*), dan komunikasi horizontal (*Horizontal communication*).

a. Komunikasi Vertikal

Komunikasi ke bawah memberikan suatu pesan yang mengalir antara atasan dan bawahan yang digunakan untuk menjelaskan pesan yang bersifat tugas dan pemeliharaan. Muhammad (2009) Komunikasi ke bawah yaitu komunikasi yang menyampaikan tujuan, merubah sikap, memberikan pendapat, mengurangi kecurigaan dalam memberikan informasi. Parwianto (2012) menjelaskan mengenai fungsi arus komunikasi dari atas ke bawah yaitu : 1) Memberikan instruksi pekerjaan. 2) menjelaskan tugas yang diperlukan, 3) menyampaikan peraturan kepada pemustaka, 4) memberikan motivasi. (Endang Fatmawati, 2012) Komunikasi terjadi biasanya memberikan informasi yang merupakan tujuan pustakawan memberikan intruksi yang harus dilakukan secara lisan maupun tertulis. Maka dari itu perpustakaan harus menciptakan komunikasi yang efektif dari pimpinan kepada bawahan supaya kebijakan yang telah ditetapkan pada perpustakaan dapat dengan mudah untuk dipahami. Sehingga pegawai perpustakaan bekerja sesuai dengan tujuan serta termotivasi oleh atasan.

Komunikasi ke atas yaitu pesan yang mengalir antara bawahan dan atasan. Semua pustakawan pada perpustakaan kecuali yang berada pada tingkatan yang atas akan berkomunikasi dengan pimpinan. Tujuannya untuk memberikan saran atau pertanyaan yang mempunyai efek pada penyempurnaan moral dan sikap pustakawan. Parwianto (2012)

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 03	Nomor. 01	Januari – Juni 2021
-------------------	------------	-----------	---------------------

menjelaskan fungsi arus komunikasi dari bawah ke atas yaitu: 1) Pelaporan mengenai tugas yang dilakukan 2) penyampaian informasi tentang tugas yang tidak selesai 3) memberikan saran perbaikan 4) menyampaikan keluhan. Misalnya kepala perpustakaan dengan pimpinan mengenai prestasi kerja di perpustakaan. Harriman (Pace dan Faules, 2010) bahwa ‘komunikasi ini bisa membantu pegawai mengatasi masalah pekerjaan yang terlibat pada organisasi’ maka dengan adanya penjelasan diatas bisa disimpulkan agar terlaksananya komunikasi dari bawahan kepada pimpinan dapat membantu pegawai dalam menghadapi masalah pekerjaan dengan meminta informasi kepada pimpinan. Maka itu perpustakaan harus bisa menciptakan komunikasi ke atas yang lebih efektif serta mempermudah dalam penyelesaian masalah pekerjaan karena tenaga perpustakaan dapat secara langsung memperoleh informasi dari atasan yang mempunyai dampak pada peningkatan kinerja tenaga perpustakaan. (Widy Gumilar, Riche Cythia, and Hana Silvana, 2014)

b. Komunikasi Horizontal

Komunikasi Horizontal yaitu komunikasi yang digunakan secara mendatar antara sesama staf dan karyawan serta pustakawan yang berlangsung secara tidak formal. (Journal of Chemical Information and Modeling, 2013) Komunikasi ini juga disebut dengan komunikasi lateral yaitu komunikasi yang terjadi antara bagian yang berada di posisi yang sejajar, tujuannya untuk memberikan pengaruh dan informasi kepada bagian kedudukan yang sama. (*Ibid*, 2013)

Komunikasi ini biasanya dilakukan secara tatap muka yaitu dengan cara berdiskusi kecil, berbincang, dan bekerjasama dalam melakukan pekerjaan. (Journal of Chemical Information and Modeling, 2013) Misalnya antar staf yang ada pada bagian pengelolaan bahan pustaka ini digunakan untuk mengkoordinasikan individu dalam melaksanakan suatu tugas. (Jurnal Administrasi Pendidikan UPI, 2.2 2004). Soetopo (2012) menjelaskan bahwa komunikasi horizontal memiliki tujuan untuk mempercepat jalannya komunikasi antar bagian yang memiliki status yang sama dan bisa menyatukan organisasi secara sosial” maka dari penjelasan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi horizontal bisa membantu tenaga perpustakaan untuk berkomunikasi dalam melakukan koordinasi, serta bisa memecahkan masalah secara bersama. Dengan melakukan komunikasi horizontal tenaga perpustakaan bisa memberikan dukungan dalam mengerjakan pekerjaan serta pada lingkungan organisasi kepada arah yang baik, komunikasi ini juga melakukan kinerja pada tenaga perpustakaan agar berkontribusi pada tingkat

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 03	Nomor. 01	Januari – Juni 2021
-------------------	------------	-----------	---------------------

sedang yang berarti semakin tinggi tingkat kinerja maka akan semakin cukup dalam meningkatkan tenaga kerja pada perpustakaan.

c. Komunikasi Islam Pustakawan

Komunikasi Islam, Hubungan antar dua manusia atau lebih baik secara individual maupun kelompok yang berpedoman pada suatu nilai kenabian dalam perspektif teologis maupun normatif, karena seorang Nabi menyampaikan ajarannya melalui Al-Quran.

1. Memahami Agama

Manusia adalah makhluk sosial yang diciptakan Allah SWT dengan keanekaragaman sesuai dengan manusia itu sendiri. Sebagaimana firman dalam Al-Hujurat 49 : 13 yaitu

“Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Mahateliti.”

Pada situasi Pelayanan perpustakaan, maka isu pada pelayanan harus memberikan orientasi pada inklusi sosial masyarakat tanpa adanya sutau membedakan ras, suku dan budaya dalam berkemampuan bersosial. Ini merupakan salah satu prinsip pendidikan multicultural sehingga perpustakaan sebagai pendukung utama pada pendidikan.

2. Gaya Bahasa dalam Berkomunikasi

Dalamsituasikomunikasiislam, bahasa yang digunakanharusmengacu pada ajaran Nabi Muhammad SAW yang terdapat pada Al-Quran tercakupmengaturetikakomunikasi. Terdapat pada Q.s An-Nisa : 5 yaitu:

“Dan janganlah kamu serahkan kepada orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaan) kamu yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik.

Dalam ayat ini menjelaskan bahwa berbahasa yang baik dan mudah dipahami yang harus menerapkan bahasa yang ma'aruf ini kepada pemustaka dengan argumentasi yang logis agar mudah untuk bisa dipahami sehingga pustakawan mengucapkan perkataan yang baik kepada pemustaka dalam berkomunikasi.(Khusnul, 82–110)

D. KESIMPULAN

Komunikasi pada suatu perpustakaan sangat penting karena koordinasi dan perubahan kebijakan tidak

P-ISSN: 2613-9707	Volume. 03	Nomor. 01	Januari – Juni 2021
-------------------	------------	-----------	---------------------

akan bisa dilakukan tanpa adanya komunikasi secara vertical maupun horizontal. Kemampuan seorang pustakawan yaitu mengelola emosi terhadap individu maupun kelompok agar bisa berinteraksi secara baik, Proses komunikasi yang efektif bisa memudahkan bagi pihak perpustakaan terutama pustakawan agar bisa mengetahui dan memahami apa yang dibutuhkan oleh pemustaka di perpustakaan. Pada perpustakaan akan terjadi adanya suatu komunikasi, baik Komunikasi ke bawah (*Downward communication*), komunikasi ke atas (*Upward communication*), dan komunikasi horizontal (*Horizontal communication*).

E. DAFTAR PUSTAKA

- Daryono, 'Membangun Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan Perpustakaan', *Media Pustakawan*, 25.2 (2019), 22–31
- From 百度文库, '濟無No Title No Title', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2013), 1689–99
- Gumilar, Widy, Riche Cythia, and Hana Silvana, 'Komunikasi Organisasi Di Perpustakaan Bapusipda Jawa Barat', *EduLib*, 4.2 (2014) <<https://doi.org/10.17509/edulib.v4i2.1136>>
- Hernanda Argha Sasmita, Endang Fatmawati, 'PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG Oleh ', *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1.1 (2012)
- li, B A B, and Kajian Teori, 'Effendy ,Onong Uchjana 2004 . Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek . Bandung Remaja Rosdakarya. Hal 32 7 8', 8–33
- Islam, Universitas, Negeri Sunan, and Kalijaga Yogyakarta, 'PADA PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA Khusnul Khotimah, 82–110
- Kunci, Kata, 'Komunikasi Dalam Organisasi', *Jurnal Administrasi Pendidikan UPI*, 2.2 (2004), 49–59
- Kohler, Jerry. W., Anatol, karl W. E dan Applbaum, Ronald L. 1981. *Organizational Communication: Behavioral Perspective*. New York: Holt Rinehart and Winstons
- Swandhana, Hendry, 'Peranan Komunikasi Horizontal Dalam Peningkatan Kinerja Pada Prime Sauce', *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2.2 (2017), 228–34
- Vitradesie Noekent Noekent and Andri Kurniawan, 'Inovasi Dakwah Perguruan Tinggi (Studi Naratif Pada Universitas Negeri Semarang)', *Komunike*, 12.2 (2020), 187–209 <<https://doi.org/10.20414/jurkom.v12i2.2822>>.