

**PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA  
DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI ILMU PERTANIAN  
AGROBISNIS PERKEBUNAN**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**REZA JUNITA**

**NIM : 0601163074**



**PRODI STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA**

**2021**



**PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN  
DALAM MELAYANI PEMUSTAKA DIPERPUSTAKAAN SEKOLAH  
TINGGI ILMU PERTANIAN AGROBISNIS PERKEBUNAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera  
Utara Medan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)**

**Oleh :**

**REZA JUNITA**

**NIM : 0601163074**

Pembimbing Skripsi I

Dr. Hasan Gazali, M.Ag

NIDN. 2021027604

Pembimbing Skripsi II

Drs. Syahrul Abidin, MA

NIDN. 2002116502

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal :

Lamp :

### Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial

UIN Sumatera Utara Medan

Di Medan

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Reza Junita

NIM : 0601163074

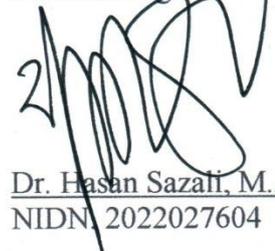
Judul Skripsi : Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ilmu Sosial Jurusan / Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana strata satu dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

Dengan ini kami mengharapkan agar Skripsi / tugas akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Medan, 24 Maret 2021

Pembimbing I



Dr. Hasan Sazali, M. Ag.  
NIDN. 2022027604

Pembimbing II



Drs. Syahrul Abidin, MA  
NIDN. 2002116502

## LEMBAR PENGESAHAN

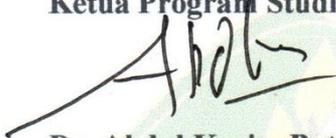
Skripsi ini yang berjudul “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Diperpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan” yang disusun oleh Reza Junita, NIM. 0601163074, Program Studi Ilmu Perpustakaan telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 31 Maret 2021.

Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada program studi ilmu perpustakaan.

Medan, 15 Maret 2022

Ketua Program Studi

Sekretaris



Dr. Abdul Karim Batubara, M.A  
NIDN. 2012017003

Franindya Purwaningtyas, M.A  
NIDN. 2013099001

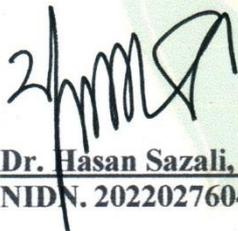
Anggota Penguji



Dr. Fauziah Lubis, SH., M.Hum  
NIDN. 2028057104

Dr. Khoirull Jamil, Ic, M.A  
NIDN. 2004026802

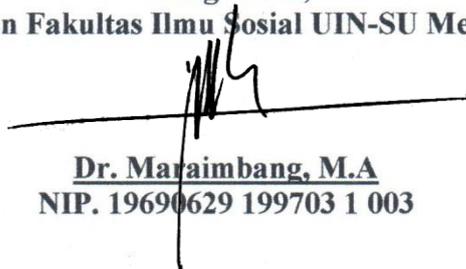
Dosen Pembimbing



Dr. Hasan Sazali, M.Ag  
NIDN. 2022027604

Drs. Syahrul Abidin, M.A  
NIDN. 2002116502

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN-SU Medan



Dr. Maraiimbang, M.A  
NIP. 19690629 199703 1 003

## MOTTO

**Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.**

**( Q.S. Asy Syarh: 6 - 7 )**



**PERSEMBAHAN**

**SKRIPSI INI DIPERSEMBAHKAN UNTUK:**

**ORANG TUA PENULIS, ABANG, ADIK-ADIK SERTA ORANG-ORANG  
TERDEKAT YANG TELAH MEMBANTU DAN MENDOAKAN PENULIS  
DALAM MENYELASAIKAN PENULISAN SKRIPSI INI  
PERGURUAN TINGGI TERCINTA, UIN SUMATERA UTARA**



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : REZA JUNITA  
NIM : 0601163074  
Tempat / Tgl. Lahir : Padang, 07 - 06 - 1999  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Ilmu Sosial  
Alamat : Jl. Bangun Sari II (Jermal 3)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul

**“Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan” adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya.**

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Medan, 24 Maret 2021

Yang membuat pernyataan



REZA JUNITA  
NIM: 0601163074

## ABSTRAK



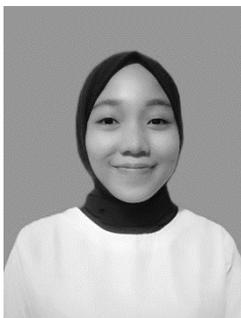
Nama : Reza Junita  
Nim : 0601163074  
Pembimbing I : Dr. Hasan Sazali, M.Ag  
Pembimbing II : Drs. Syahrul Abidin, MA  
Judul : Penerapan Komunikasi Interpersonal  
Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di  
Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian  
Agrobisnis Perkebunan.

Skripsi ini membahas tentang penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan.

Dari hasil wawancara peneliti memberikan gambaran bahwa penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan menggunakan teori Joseph A. Devito terlihat dari hasil penelitian penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan sudah efektif sesuai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan.

Beberapa indikasinya seperti, pustakawan yang sangat suka berkomunikasi bahkan bercanda dengan pemustaka, ketika ada pemustaka yang kebingungan pustakawan langsung menghampiri si pemustaka untuk berkomunikasi mengenai apa yang sedang dicari pemustaka, pustakawan ramah kepada pemustaka, berbicara santai dan saling bertukar pendapat dengan pemustaka dan pustakawan mengajak pemustaka berkomunikasi dengan rasa positif sehingga pemustaka merasa nyaman di perpustakaan. Efektifitas komunikasi interpersonal di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan pun terbukti dari sikap pustakawan yang melayani semua pengunjung dengan baik tanpa membedakan status, gender, dan jabatan.

## ABSTRACT



Name : Reza Junita  
Nim : 0601163074  
Advisor I : Dr. Hasan Sazali, M.Ag  
Supervisor II : Drs. Syahrul Abidin, MA  
Title : *Appilcation Of Librarian Interpersonal  
Communication In Serving The Library Of  
Users In The High School Of Agricultural  
Science Plantation Agribusiness*

---

*This thesis Appilcation Of Librarian Interpersonal Communication In Serving The Library Of Users In The High School Of Agricultural Science Plantation Agribusiness. This type of research is a qualitative study. As for the purpose of this study to determine the application of interpersonal communication. The techniques used for data collection are observation, interviews, and documentation. while the data analysis technique used three stages, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing. This research was conducted in the library.*

*From the results of the interview the researcher gives an idea that the application of librarian interpersonal communication in serving librarians in the Library Of Users In The High School Of Agricultural Science Agribusiness Plantation using Joseph A. Devito's theory can be seen from the results of research on the application of librarian interpersonal communication in serving librarians in the Library Of Users In The High School Of Agricultural Science Agribusiness Plantation it is effective according to with five general qualities to consider namely openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality.*

*Some of the indications are, librarians who really like to communicate and even joke with the users, when there are users who are confused, the librarian immediately goes to the library to communicate about what the library is looking for, the librarian is friendly to the user, talks casually and exchanges opinions with the librarian and librarian who invites visitors communicate with a positive sense so that users feel comfortable in the library. the effectiveness of interpersonal communication in serving librarians in the Library Of Users In The High School Of Agricultural Science Agribusiness Plantation is also evident from the attitude of the librarian who serves all visitors well without differentiating between status, gender and position.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, Penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat berangkaikan salam penulis ucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW dengan mengucapkan Allahumma Sholli wasallim wabarik 'alaiih, Semoga kiranya kita mendapatkan safaat beliau diakhirat kelak. Aamii ya rabbal'alamiin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara. Judul yang penulis ajukan adalah Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan

Penulis beraanggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis meyakini bahwa dalam karya ini masih banyak kekurangan – kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca padanya.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syahrin Harahap, M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan segenap staf pembantu rektor yang telah mengizinkan saya untuk menuntut ilmu disini dan yang selalu mencurahkan seluruh waktu dan tenaga untuk memberikan kebijakan-kebijakan demi membangun UIN Sumatera Utara yang lebih berkualitas.
2. Bapak Prof. Dr. Maraimbang, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara dan segenap staf pembantu dekan yang telah memberikan kemudahan bagi penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara.
3. Ibu Franindya Purwaningtyas, M.A. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Perpustakaan UIN SU beserta jajaran stafnya yang telah memberikan kemudahan dalam setiap kebijakan yang beliau berikan selama penulis menempuh proses perkuliahan pada Jurusan Ilmu Perpustakaan.
4. Ibu Dra. Retno Sayekti. MLIS selaku penasehat Akademik yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan nasehat serta masukan yang tidak ternilai harganya kepada penulis.
5. Bapak Dr. Hasan Sazali, M.Ag. selaku Dosen pembimbing skripsi pertama dan Bapak Drs. Syahrul Abidin, MA. selaku Dosen pembimbing skripsi kedua yang telah mencurahkan ketekunan, kesabaran dan penuh keikhlasan dalam meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, nasehat dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini, sehingga membuahkan penyelesaian skripsi seperti yang ada sekarang ini.
6. Para dosen dan seluruh staf pengajar di lingkungan UIN Sumatera Utara yang telah membekali berbagai ilmu

pengetahuan dan berbagai pengalaman pada penulis serta membantu sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Bapak Sunyianto, S.Sos, M.I.Kom. beserta jajaran stafnya yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan kontribusi berupa data atau dokumentasi serta informasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada seluruh informan penelitian yaitu Bapak Sunyianto, S.Sos, M.I.Kom, Ibu Friska Anggraini, S.Sos, M.Pd, Bapak Fadhil Fraya, A.Md, dan para mahasiswanya yang telah berpartisipasi memberikan kontribusinya dalam memperoleh informasi seakurat mungkin sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
9. Kepada kedua orangtua penulis yaitu ayahanda Rajes dan ibunda Sukma Wati yang telah bersusah payah membantu memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril dan materil serta yang selalu mencurahkan kasih sayang, perhatian, kesabaran dan selalu memberi semangat kepada penulis serta rangkaian do'a tulusnya yang tiada henti demi suksesnya studi penulis.
10. Abangku dan adikku tercinta, yaitu Ade Febriko, Muhammad Ripandi, Siti Rayshah serta kakak ipar Ayu Sartika Saragih yang selalu memberikan motivasi dan inspirasi kepada penulis agar selalu bersemangat dalam segala hal terutama dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-temanku tersayang yaitu Utari Surya Kartika, Nadia Sifa Daulay, Dini Fajriani, Endang Astuti, Serlie Sahmina, Nuril Izaa Sabrina yang telah menghabiskan banyak waktu bersama, memberikan pengalaman yang luar biasa, saling memotivas, mendukung dan merangkul di kala susah dan senang.

12. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Perpustakaan Angkatan 2016 yang telah menemani perjalanan dalam menyelesaikan setiap mata kuliah dan berjuang bersama-sama dalam menempuh pendidikan selama beberapa tahun ini. Semoga Allah meridhoi segala usaha dan harapan kita.

13. Teman-teman KKN 116 UINSU tahun 2019 terimakasih atas waktu sebulannya karena telah menjadi keluarga kedua peneliti, banyak pelajaran dan hikmah yang dapat diperoleh dan membantu peneliti selama kegiatan KKN.

Semoga ALLAH SWT memberikan balasan yang tiada terhingga kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini. Akhirnya, penulis hanya bisa berharap dan berdo'a semoga jerih payah dan amal baik yang telah diberikan mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT., dan mudah-mudahan apa yang penulis persembahkan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan juga bagi pembaca umumnya karena apabila bermanfaat merupakan kebanggaan tersendiri.

*Amin Ya Robbal 'Alamin.*

Medan , 22 Maret 2021

Penulis



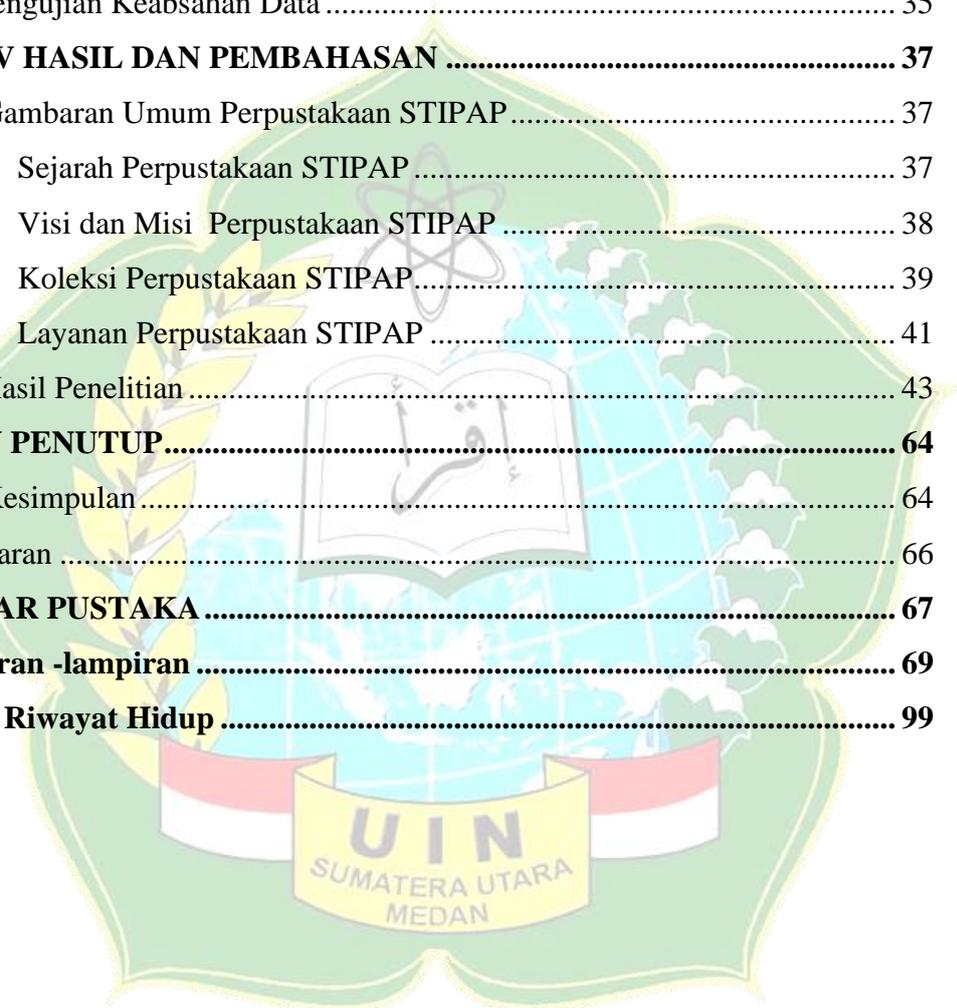
REZA JUNITA

NIM : 0601163074

## Daftar Isi

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	v
LEMBAR PERNYATAAN .....	vi
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL &amp; GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Komunikasi.....	10
B. Komunikasi Interpersonal Pustakawan.....	16
C. Pelayanan Perpustakaan.....	21
D. Kerangka Konseptual .....	25
E. Penelitian Terdahulu .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Metode dan pendekatan penelitian .....	30

B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
C. Informan Penelitian .....	31
D. Sumber Data .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Instrumen Pengumpulan Data .....	33
G. Teknik Analisis Data .....	34
H. Pengujian Keabsahan Data .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Perpustakaan STIPAP .....	37
1. Sejarah Perpustakaan STIPAP .....	37
2. Visi dan Misi Perpustakaan STIPAP .....	38
3. Koleksi Perpustakaan STIPAP .....	39
4. Layanan Perpustakaan STIPAP .....	41
B. Hasil Penelitian .....	43
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>Lampiran -lampiran .....</b>	<b>69</b>
<b>Daftar Riwayat Hidup .....</b>	<b>99</b>



## DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 Daftar Informan Penelitian .....	31
2. Tabel 2 Struktur Organisasi .....	39
3. Tabel 3 Jenis dan Jumlah Koleksi Perpustakaan .....	40



## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1           Tampilan Perpustakaan STIPAP
2. Gambar 2           Tampilan OPAC Perpustakaan STIPAP
3. Gambar 3           Ruang Diskusi Pemustaka
4. Gambar 4           Ruang Baca
5. Gambar 5           Layanan Sirkulasi Perpustakaan STIPAP
6. Gambar 6           Tata Tertib Pengunjung
7. Gambar 7           Library Information
8. Gambar 8           Wawancara dengan Informan 1
9. Gambar 9           Wawancara dengan Informan 2
10. Gambar 10        Wawancara dengan Informan 3
11. Gambar 11        Wawancara dengan Informan 4
12. Gambar 12        Wawancara dengan Informan 5
13. Gambar 13        Wawancara dengan Informan 6
14. Gambar 14        Wawancara dengan Informan 7



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan bagi pemustaka untuk perpustakaan adalah yang terpenting. Oleh karena itu, pustakawan diwajibkan untuk dapat memuaskan pemustakanya. Untuk memberikan jasa pelayanan perpustakaan, perlu diperhatikan kepribadian dari pustakawannya. Sebagai pustakawan, jika ia memiliki kepribadian yang baik maka kepribadiannya tersebut akan turut memberikan dukungna terhadap pelayanan yang prima dan baik pula. Hal tersebut akan membuat pemustaka memperoleh kepuasan dan kesenangan terhadap koleksi dan pelayanan yang disajikan pustakawan.

Komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pemustaka akan dapat meninggalkan kesan terhadap pustakawan bagi pemustaka. Dengan keramahmataman dan kesopanan yang ditunjukkan kepada pemustaka akan dapat memberikan nilai baik bagi pustakawan dimata pemustakanya. Contoh dari komunikasi yang dianggap baik adalah komunikasi interpersonal yang dikondisikan sedemikian rupa sehingga berlangsung dengan efektif dan akhirnya dapat membantu kelancaran aktivitas individu maupun kelompok. Adapun contoh komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan pustakawan dengan pemustakanya dengan bertatap muka yang terjadi di lingkungan kerja.komunikasi interpersonal dianggap sebagai hal yang patut untuk dipelajari pustakawan agar ia dapat memahami cara yang benar dan baik serta efektif untuk menyampaikan informasi kepada pemustaka sehingga informasi yang disampaikan tersebut dapat diterima dengan baik pula oleh pemustaka.(Sapril, 2011, p. 6)

Luthfiani Makarim menjelaskan terkait penelitiannya, salah satu penyebab pustakawan disukai oleh pemustaka khususnya perpustakaan Nasional RI adalah “memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik serta kepribadian yang matang sehingga mampu membangun hubungan positif dengan orang lain, dalam hal ini pengguna perpustakaan” Makarim (2006) yang dikutip.(Simahate, 2013, p. 16)

Kegiatan berkomunikasi, diawali ketika seseorang masuk kedalam ruang perpustakaan, lalu mengisi kehadiran tamu, memakai fasilitas informasi, menggunakan layanan sampai pada kegiatan ketika pemustaka hendak keluar dari perpustakaan(Laksmi, 2006, p. 131). Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai kegiatan untuk menyampaikan dan memperoleh informasi yang ditujukan kepada objek penerima dan pemberi informasi. Tujuan kegiatan berkomunikasi adalah agar dapat mengenal, melakukan kontak, memberikan bantuan, bermain, bertukar pengetahuan, menemukan solusi, memupuk pengetahuan, memajukan tingkat produksi, meningkatkan semangat bekerja, memberi keyakinan, memberi hiburan, menguatkan kedudukan, melenakan, hingga menciptakan persatuan.

Ditinjau dari UU Republik Indonesia No 43 tahun 2007 terkait perpustakaan, adapun penjelasan pelayanan perpustakaan dijelaskan dalam bab V pada pasal 14 ayat (1) dan (5): pada ayat 1 dijelaskan bahwa layanan perpustakaan dilangsungkan dengan prima yang orientasinya ditujukan kepada kebutuhan pemustaka, adapun pada ayat 5 dijelaskan bahwa penyelenggaraan layanan di perpustakaan mengikti standar perpustakaan yang telah nasional agar layanan yang diberikan untuk pemustaka dapat berjalan optimal. Berdasarkan hal diatas, maka

sudah sewajarnya bagi pustakawan untuk melayani pemustaka dengan sangat baik (Undang-undang RI N0. 43 Tahun 2007:10).

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa pondasi awal untuk melayani pemustaka adalah dengan berkomunikasi dengan pemustaka, tentunya komunikasi yang dijalin harus berlangsung baik dan efektif. Diharapkan dari kegiatan komunikasi akan terjalin hubungan antara pemustaka dan pustakawan, dengan demikian pemustaka akan merasakan kenyamanan ketika berkunjung di perpustakaan. Untuk menyampaikan komunikasi yang efektif dan baik maka perlu bagi pustakawan untuk mempelajari komunikasi interpersonal sehingga para pustakawan dapat disebut profesional karena mampu memberikan layanan yang prima untuk pemustakanya.

Perpustakaan STIPAP memiliki 1221 pemustaka yang mengunjungi perpustakaan ditahun ini. Dimana pemustaka tersebut yaitu mahasiswa/i D4 jurusan Budidaya Perkebunan dan Teknik Pengolahan Hasil Perkebunan. Peneliti melihat komunikasi pustakawan di perpustakaan STIPAP bagus, dimana pustakawan melayani pemustaka dengan mengarahkan pemustaka yang membutuhkan bantuan, dan memberikan bantuan bagi pemustaka untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan. Selain yang telah penulis sebutkan, pustakawan juga ramah dengan mengajak bicara pemustaka yaitu mahasiswa yang ada diperpustakaan yang sedang berkumpul dengan temannya untuk saling sharing mengenai apa yang menjadi masalah si pemustaka, sebab pustakawan ingin lebih dekat dengan si-pemustakanya.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti merasa terpicat untuk meneliti hal diatas, peneliti mengambil judul “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Malayani Pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan”, dimana perpustakaan tersebut pernah meraih juara 1 Perpustakaan Terbaik Kategori Sekolah Tinggi Provinsi Se-Sumatera Utara.

Penjelasan Al-Qur’an tentang komunikasi interpersonal terdapat dalam surat Luqman ayat 18 - 19

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ

Artinya : “Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri.”(QS. Luqman : 18).

وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَأَعْضِضْ مِنْ صَوْتِكَ ۚ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ

Artinya : “Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai.”(QS. Luqman: 19).

Dan sederhanalah kamu dalam berjalan,” dimaknai dengan memiliki sifat tawadhu’ (merasa rendah diri) dan tenang, tidak tegesa-gesa, dan juga tidak memiliki sifat angkuh maupun sombong, “dan lunakkanlah suaramu,” dimaknai sebagai bentuk etika yang ditujukan pada Allah dan sesamanya. Dalil diatas memerintahkan manusia untuk menghaluskan dan merendahkan suara dan tidak perlu dikeraskan suara jika tanpa udzur yang diterima syari’at. Perintah untuk merendahkan suara adalah bentuk dari menghargai orang lain, dengan mengeraskan

suara tanpa sebuah udzur akan membuat orang lain merasa terganggu dengan suara tersebut. “Sesungguhnya seburuk-buruk suara, “ialah suara keledai,” andai meninggikan suara adalah sesuatu yang baik, tentunya Allah tidak akan menyerupakan suara yang tinggi dengan suara keledai, suara keledai sudah lumrah di mata setiap individu sebagai suara yang buruk.

Kedua ayat di atas dapat dikaitkan dengan kegiatan komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka yaitu komunikasi interpersonal di perpustakaan, ayat tersebut mengajarkan pustakawan bersikap ramah, tidak angkuh dan tidak memalingkan wajahnya ketika ada pemustaka yang berbicara dengannya. Ayat tersebut juga memperingati agar pustakawan bisa berbicara dengan baik dan sopan dengan mengatur tinggi rendahnya suara dalam melayani pemustaka, dimana seorang pustakawan harusnya bertutur kata yang baik ketika berbicara atau melayani pemustaka yang berkunjung sehingga bisa membuat para pengunjung nyaman, dengan adanya kenyamanan sudah pasti pengunjung akan betah dipergustakaan dan akan sering berkunjung ke perpustakaan tersebut. Hal ini bisa menambah citra baik perpustakaan di mata banyak pengunjung, dengan begitu perpustakaan tersebut bisa menjadi contoh yang baik untuk perpustakaan lainnya.

Menurut Effendi, (2002), pemaknaan komunikasi interpersonal adalah kondisi yang menyebabkan seseorang melakukan komunikasi antara pembicara dengan pendengar pembicaraan. Selain itu, pemaknaan komunikasi interpersonal yaitu komunikasi yang dilakukan oleh dua orang dengan melakukan kontak langsung dan tanpa diwakili pihak ketiga sebagai bentuk dari percakapan. Contoh

komunikasi seperti ini adalah penggunaan media komunikasi seperti telepon yang menyebabkan keduanya dapat bertatap muka meskipun dari layar (*face to face*).

Komunikasi tidak selalu memberikan dampak positif namun juga dampak negatif, misalnya berkomunikasi untuk menyampaikan adu domba, menjatuhkan semangat, menjadikan seseorang merasa sedih hingga menangis, hingga memberi sugesti negatif tentang sesuatu yang menjadikan penanya tidak hendak membeli atau memakai jasa yang sedang ia tanyakan. Menyampaikan pesan dianggap sebagai sihir karena melalui pesan tersebut seseorang dapat mensugesti pendengarnya sesuai kehendak pensugesti meskipun pesan yang disampaikan tersebut adalah omong kosong. Sifat tersebut termasuk sifat tercela karena dapat membuat penerima pesan merasa tertarik dengan pesan yang hanya omong kosong tersebut. Adapun komunikasi yang memberikan dampak positif contohnya adalah mensugesti pendengarnya untuk mengikuti jalan yang telah ditunjukkan oleh pensugesti. Perbuatan tersebut termasuk perbuatan terpuji karena komunikasi yang dilakukan pensugesti memberikan dampak yang baik bagi pendengarnya dan turut memperbaiki kehidupan pendengar informasi tersebut

## **B. Fokus Penelitian**

Agar terhindar dari kesalahan tafsir bagi pembaca karena banyaknya kandungan dalam pendahuluan penulis, maka penulis memusatkan perhatian pada permasalahan Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka khususnya Mahasiswa/i di Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan.

Salah satu cara untuk melihat penerapan komunikasi interpersonal di sebuah perpustakaan yang dilakukan oleh pustakawan maka dapat dengan memperhatikan jalinan komunikasi antara pustakawan dengan pemustakanya. Adapun komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai interaksi atau hubungan yang dilakukan pustakawan dengan pemustakanya dengan memperhatikan keefisienan dan keefektifan jalinan komunikasi tersebut sehingga tercapailah pemberian layanan pustakawan bagi pemustakanya. Hal diatas menjadi tuntutan bagi pustakawan agar dapat menguasai keterampilan untuk berkomunikasi interpersonal sehingga komunikasi yang disampaikan bernilai baik dan efektif.

### **C. Rumusan Masalah**

Dengan memerhatikan latar belakang dan telah diuraikan diatas, maka rumusan permasalahan penulis berupa “Bagaimana penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di perpustakaan STIPAP”.

### **D. Tujuan Penelitian**

Pencapaian tujuan yang ingin penulis peroleh dalam penelitian adalah untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di perpustakaan STIPAP.

### **E. Manfaat Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, tentunya hal yang wajib ditinjau adalah manfaat dilakukannya sebuah penelitian, sangat disayangkan sebuah penelitian jika tidak dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pembacanya. Adapun berkaitan dengan penelitian penulis, maka penulis menjelaskan manfaat penelitian yang telah penulis lakukan adalah sebagai berikut :

## 1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai bentuk dari karya tulis ilmiah, maka penelitian ini dapat dijadikan sebagai kontributor dalam mengembangkan bahkan memajukan ilmu pengetahuan yang secara khusus pada bidang perpustakaan dan informasi, adapun konteks yang khas dalam penelitian ini adalah penerapan komunikasi interpersonal yang memiliki ikatan dengan layanan yang diberikan pustakawan dengan pemustaka dan dilaksanakan di STIPAP.
- b. Hasil dari penelitian penulis juga dapat dimanfaatkan sebagai referensi terkait kegiatan lain yang memiliki kaitan dengan judul penulis untuk masa yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Lembaga yang menjadi lokasi penelitian penulis adalah Perpustakaan STIPAP, untuk selanjutnya hasil penelitian akan dapat digunakan untuk saran perbaikan terkait penerapan komunikasi interpersonal oleh pustakawan di lembaga STIPAP.
- b. Pembaca, penulis berharap pemanfaatan karya tulis ini bukan hanya pembaca namun juga bagi yang sedang melakukan penelitian untuk sub bahasan yang sama yaitu komunikasi interpersonal yang dilakukan pustakawan.

## F. Sistematika Penulisan

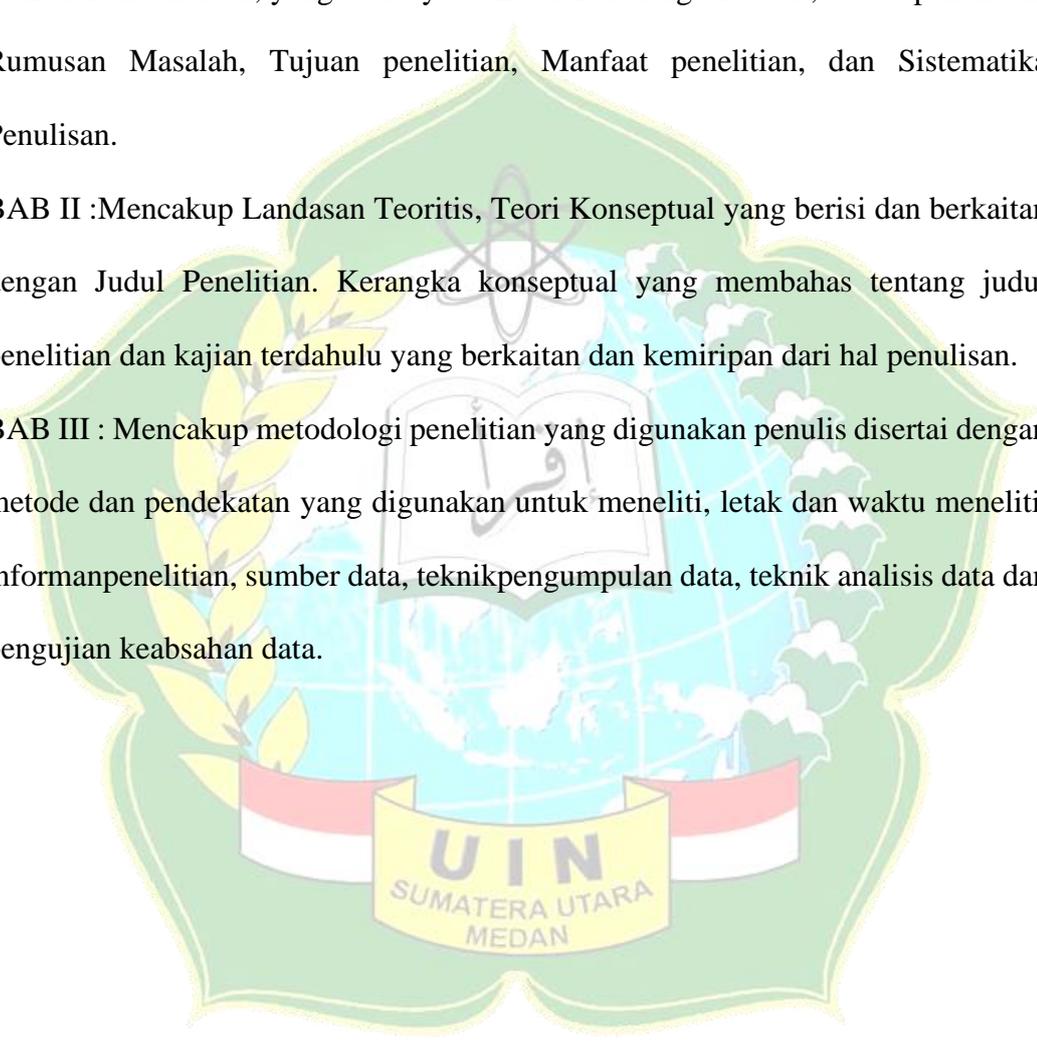
Untuk menyajikan sebuah laporan, maka perlu penulisan yang telah tersistem sehingga pembaca dapat dengan mudah memahami isi tulisan yang telah

penulis tulis. Selain itu, dengan menggunakan sistematika penulisan maka akan mudah bagi pembaca untuk memperoleh gambaran yang jelas terkait materi yang dijelaskan pada skripsi ini. Penulis menyusun sistematika penulisan sebagaimana dijelaskan di bawah ini :

BAB I :Pendahuluan, yang berisi yaitu Latar Belakang Masalah, Fokus penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II :Mencakup Landasan Teoritis, Teori Konseptual yang berisi dan berkaitan dengan Judul Penelitian. Kerangka konseptual yang membahas tentang judul penelitian dan kajian terdahulu yang berkaitan dan kemiripan dari hal penulisan.

BAB III : Mencakup metodologi penelitian yang digunakan penulis disertai dengan metode dan pendekatan yang digunakan untuk meneliti, letak dan waktu meneliti, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengujian keabsahan data.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Komunikasi

Komunikasi termasuk upaya yang penting untuk menyampaikan informasi, sebagaimana bentuk pelayanan yang disediakan di perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan didefinisikan sebagai forum yang tujuannya agar masyarakat atau pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya. Salah satu bentuk penyampaian layanan bagi pemustaka adalah melakukan komunikasi dengan cara yang baik dan memiliki efektivitas terkait informasi yang disampaikannya.

##### 1. Pengertian Komunikasi

Kata “komunikasi” bersumber dari bahasa latin, “*communis*”, yang dapat diartikan sebagai membangun kebersamaan atau menciptakan kebersamaan bagi dua individu maupun lebih. Asalnya “*communis*” merupakan “*communicare*” yang diartikan sebagai “membuat sama” (*to make common*). Dalam bentuk kata kerja (*verb*) komunikasi dalam bahasa Inggris adalah “*communicate*”, yang semakna dengan: (1) mengkomunikasikan, saling berbagi pemikiran maupun perasaan; (2) memberi tahu; (3) menyamakan; dan (4) untuk membangun hubungan dengan dasar simpati. Adapun jika dibentuk menjadi kata benda (*noun*), “*communication*”, yang semakna dengan: (a) bertukarnya informasi, pesan maupun simbol yang semakna; (b) bertukarnya simbol-simbol yang dapat dipahami masing-masing individu yang menjalin

komunikasi; (c) seni dalam menyampaikan pemikiran, dan (d) ilmu bertukar informasi. (Vardiansyah, 2004, p. 3)

“DeVito menyebutkan dalam Jalaluddin Rakhmat buku komunikasi Psikologi (2005) *“The five major purposes of interpersonal communication are to learn about self, others, and the world; to relate to others and to form relationship; to influence or control the attitudes and behaviours of others; to play or enjoy oneself; to help others.”* (Komunikasi interpersonal diartikan sebagai komunikasi untuk mempelajari diri sendiri, orang lain maupun secara global, dengan komunikasi interpersonal seseorang dapat mengetahui siapa dan alasan orang lain untuk berpendapat demikian tentang dirinya sendiri, singkatnya penerima informasi dapat mengetahui darimana asal informasi dan penyebab informasi yang ia terima dikatakan A, misalnya. Melalui informasi, semakin mudah bagi seseorang untuk mengenali dirinya dan lingkungannya termasuk skala global. Kesuksesan komunikasi interpersonal bergantung dengan kualitas diri individu. (Sapril, 2011, p. 8)

Menurut Uchjana (1992), komunikasi didefinisikan ke dalam dua bentuk yaitu:

1. Defenisi komunikasi secara etimologis

Asal bahasa komunikasi adalah negara latin yaitu communication, dan communis yang keduanya memiliki pemaknaan yang sama. Kegiatan berkomunikasi hanya dapat terjadi

jika terdapat kesamaan antara pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi, misalnya kesamaan topik bahasan.

## 2. Defenisi komunikasi secara terminologis

Komunikasi adalah menyampaikan informasi dari satu individu ke individu lainnya. Defenisi komunikasi telah banyak dikemukakan oleh ahlinya, salah satunya adalah Everett Rogers dalam Hafied Cangara (1998, p. 20) menurutnya defenisi dari komunikasi adalah “proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk merubah tingkah laku mereka”. Adapun Arni Muhammad (2005,p. 5) Komunikasi didefinisikan sebagai “Pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku”.

Berdasarkan berbagai defenisi di atas, maka kesimpulan dari defenisi komunikasi adalah suatu kegiatan untuk mengirim atau menyampaikan pesan baik secara verbal maupun non verbal dari satu individu untuk individu lainnya, kegiatan tersebut ditujukan untuk memberi perubahan pada aspek sikap, perilaku, gagasan yang disampaikan secara langsung menggunakan lisan maupun melalui media komunikasi lainnya. Sebuah komunikasi, dapat dikatakan baik jika terdapat jalinan yang menyebabkan masing-masing pihak membentuk pengertian yang sama, sehingga informasi yang disampaikan agar dapat dipahami bahkan diterapkan di kehidupan nyata.

## 2. Unsur-unsur Komunikasi

Menurut Morealle dkk (2007) dalam (Anshar Akil, 2012, p. 33) komunikasi merupakan proses untuk manajemen pesan dan media sehingga dapat mencapai dan terciptanya tujuan yang bermakna (*communication is the process of managing messages and media for the purposes of creating meaning*). Berdasarkan pengertian diatas, maka ada 4 unsur kunci dalam berkomunikasi yaitu pesan (*messages*), pengelolaan (*managing*), media (*media*), dan makna (*meaning*). Berikut ini adalah penjelasan dari ke-empat unsur diatas:

### a. Pesan

Pesan serupa dengan (*words*), tindakan (*actions*), suara (*sounds*), dan sikap (*gestures*) yang diberikan dan ditampilkan individu kepada penerima informasi sebagai rekan interaksinya. Pesan dapat berbentuk kata-kata yang keluar dari mulut sehingga disebut verbal. Adapun pesan yang tidak dalam bentuk kata-kata disebut sebagai pesan non verbal yang bentuknya dapat berupa tindakan, suara maupun sikap.

### b. Makna (*Meaning*)

Makna disebut sebagai tafsiran atau terjemahan yang diterima individu berdasarkan simbol-simbol yang ia terima berbentuk pesan yang dapat dipahami oleh penerima pesan. Makna ini bisa ditujukan kepada sebuah kata untuk menggambarkan kejadian khusus yang hanya dialami oleh pemberi dan penerima

pesan yang membuat pesan tersebut hanya dapat dipahami keduanya. Untuk kegiatan berkelompok maka pesan tersebut harus menggunakan peristiwa atau kata-kata yang dapat dipahami bersama oleh kelompok tersebut sehingga dalam satu forum tersebut memiliki pengertian yang sama terkait pesan yang disampaikan.

#### c. Media

Media merupakan setiap alat yang dipakai sebagai bantuan untuk menyampaikan dan memaknai pesan. Pada zaman dahulu, alat yang digunakan berasal dari kemampuan alamiah dari pengirim pesan seperti melakukan dengkuran (*grunts*), menggonggong (*howl*), meggeram (*growls*), dan jenis alat lainnya.

#### d. Pengelolaan (*managing*)

Pengelolaan merupakan tindakan untuk menangani atau mengendalikan individu, benda maupun proses keberlangsungan. Didalam komunikasi, bentuk pengelolaan dapat berupa penciptaan (*creating*), tanggapan (*responding*) penerimaan (*receiving*), untuk pesan (verbal dan nonverbal) serta media. Dalam kegiatan pemilihan maka dapat dilakukan dengan memberi gambaran terhadap proses berkomunikasi. Bentuk-bentuk komunikasi merupakan gambaran untuk mengelola komunikasi. Untuk itu, perlu bagi pengguna komunikasi untuk mengetahui bentuk-bentuk komunikasi agar dapat membantu pengguna dalam mengelola komunikasi tersebut.

## 2. Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal dikatakan efektif jika terjadi komunikasi yang menyebabkan pelakunya merasa senang untuk berkomunikasi. Lukiati Komala (2009) menjelaskan bahwa terdapat berbagai karakter yang dimiliki komunikasi interpersonal, yaitu:

- a. Permulaan komunikasi jenis ini berawal dari diri sendiri pelaku
  - b. Sifat komunikasi jenis ini adalah transaksional. Artinya, kegiatan berkomunikasi harus dilakukan secara timbal balik sehingga pelaku merasakan sebagai penerima pesan sekaligus penyampai pesan.
  - c. Jenis komunikasi ini membebaskan pada adanya pesan yang ingin disampaikan dan hubungan antara penerima informasi dan pemberi informasi.
  - d. Berkomunikasi dengan pihak lain menuntut hampir tidak adanya jarak fisik sehingga memudahkan penerima informasi dan penyampai informasi.
  - e. Berkomunikasi dengan pihak lain menuntut adanya ketergantungan antara keduanya sehingga keduanya saling membutuhkan satu dengan lainnya.
  - f. Berkomunikasi dengan pihak lain menandakan bahwa informasi tersebut tidak dapat diulangi dan diberikan perubahan
- berkomunikasi dengan pihak lain akan membantu peningkatan hubungan antar manusia karena dalam berkomunikasi akan ada pembinaan

yang membantu keduanya untuk terhindar dari permasalahan yang mungkin terjadi di kehidupan nyata para komunikan.

## **B. Komunikasi Interpersonal Pustakawan**

Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai jenis komunikasi yang dilakukan dengan bertatap secara langsung dan bentuk pemberian sugesti, menerima informasi, menyajikan informasi, saling terbuka, dan peka dengan pihak lain. Cara-cara tersebut telah dianggap efektif untuk mengubah pandangan, sikap, dan tingkah laku seseorang yang merupakan pengaplikasian informasi yang disampaikan oleh pemberi informasi

Devito dalam Liliweri (2013:24) menjelaskan komunikasi interpersonal sebagai kegiatan untuk menyampaikan pesan oleh individu yang diterima oleh individu lainnya maupun sekelompok individu yang dapat memberikan dampak dan bentuk hubungan timbal balik secara langsung. Selain itu, komunikasi interpersonal juga didefinisikan sebagai upaya untuk menampilkan rasa prihatin dan kepedulian bagi penerima informasi tersebut. Mengukur kadar perhatian yang disampaikan untuk orang lain dilakukan dengan melihat seberapa banyak komunikasi interpersonal dilakukan, begitujuga sebaliknya, untuk menentukan kadar rendahnya perhatian seseorang juga menggunakan sedikitnya jumlah komunikasi interpersonal yang dilakukan. (Hartono, 2016, p. 551)

Cangara (2002) juga turut menjelaskan komunikasi interpersonal (*interpersonalcommunication*) yaitu jenis komunikasi yang dilakukan secara bertatap muka oleh dua orang maupun lebih, sebagaimana dinyatakan R Wayne Pace bahwa "*interpersonal communication is communication involving two or more*

*people in a face setting*” komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan dua orang atau lebih dengan bertatap wajah (*face to face*), dapat pula menggunakan media canggih seperti *video call*. Effendy (1981) dalam (Mulyana, 2015, p. 81) Yang menjadi kekhususan komunikasi interpersonal adalah sifat timbal baliknya atau komunikasinya berjalan dua arah (*two way traffic communication*).

Jika ditinjau dari sifat, maka komunikasi interpersonal dibagi dalam dua bentuk yaitu komunikasi dengan jumlah pelakunya adalah dua individu (*dyadic communication*), komunikasi dengan jumlah pelakunya adalah tiga individu (*triadic*). Komunikasi diadik didefinisikan sebagai komunikasi yang dilakukan dengan bertatap muka oleh dua orang, “Komunikasi diadik menurut Pace dapat dilakukan dalam tiga bentuk yaitu: percakapan, dialog, dan wawancara. Maksudnya percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal, yang dimaksud dialog berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam dan lebih personal.

Sedangkan yang dimaksud wawancara sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan yang lainnya pada posisi menjawab”. Adapun komunikasi yang dilakukan oleh tiga individu (*triadic*) termasuk jenis komunikasi berkelompok dalam skala kecil (*small communication*). Untuk melakukan kegiatan komunikasi interpersonal, maka antara penerima informasi dengan pemberi informasi harus secara bergantian bertukar peranan sehingga kegiatan terjadi secara timbal balik. Untuk memulai kegiatan komunikasi, maka pemberi informasi memulai tugasnya untuk memberi pesan karena pesan pertama

ada pada pemberi pesan, selain itu, pemberi pesan juga orang yang memiliki tujuan tertentu sehingga mau melakukan komunikasi tersebut.

Penyebutan baik dan efektif dalam komunikasi personal didasari dengan hubungan baik antara penerima pesan dengan orang yang menyampaikan pesan. Hubungan baik tersebut akan menyebabkan penerima informasi dapat dengan mudah memahami dan mengerti terhadap informasi yang diterimanya. Sesuai dengan tujuan pemberi informasi memberikan informasinya, maka informasi tersebut diharapkan mendapat tanggapan dari penerima pesan secara sukarela sehingga kualitas hubungan antara keduanya turut meningkat dan diharapkan dalam proses berkomunikasi tidak ditemukan adanya hambatan.

Dengan mempelajari cara berkomunikasi dengan pihak lain, diharapkan bagi pustakawan untuk memahami cara menyampaikan informasinya sehingga penyampaian pesan tersebut berlangsung efektif dan tidak membuang-buang energi. Selain sebagai pemberi informasi, peranan pustakawan juga menerima informasi dan menjadikannya peribadi yang menarik sehingga pemustaka memiliki keinginan untuk saling berbagi atau bertukar pendapat untuk kemajuan dan perkembangan perpustakaan. Melalui penjelasan diatas maka perlu bagi pustakawan untuk memahami cara berkomunikasi interpersonal sehingga melalui hal tersebut ia dapat dikategorikan sebagai pustakawan yang ahli di bidang tersebut dan mampu memberikan pelayanan yang sempurna (*excellent service*) untuk pemustakanya.

Dalam penelitian ini, penulis memakai teori Joseph A.Devito dalam(Raudah & Santi, 2018, p. 264) untuk mencapai keefektivan komunikasi interpersonal maka

perlu mempertimbangkan lima hal yaitu saling terbuka (*openness*), berempati (*empathy*), memberikan dukungan (*supportiveness*), ranah positif (*positiveness*), dan kesamarataan (*equality*).

#### 1. Saling terbuka (*Openness*)

Komunikasi interpersonal disebut efektif jika adanya keinginan bagi lawan bicara untuk membuka diri dan memberikan reaksi jujur terhadap pesan yang telah ia terima dan pesan yang telah ia utarakan. Bagi pustakawan maka perlu untuk mengajak pemustakanya berkomunikasi dengan memulai komunikasi terlebih dahulu oleh pustakawan sehingga pemustaka tidak akan ragu untuk bertanya hal yang ia butuhkan diperpustakaan dan terbuka untuk mencari layanan yang ia butuhkan.

#### 2. Berempati (*Empathy*)

Salah satu bentuk kepekaan pustakawan adalah sikap seperti seakan-akan mengalami hal serupa sebagaimana yang dialami oleh pemustaka. Dengan sikap berempati maka akan lebih mudah bagi pustakawan untuk memahami emosi yang sedang dirasakan oleh orang lain termasuk pula intelegensi orang tersebut. Bentuk pengekspresian empati adalah mendekati terlebih dahulu pemustaka kemudian berkomunikasi dengannya. Termasuk bentuk empati adalah memahami kesulitan dan kebingungan pemustaka untuk menemukan koleksi atau jenis layanan yang tersedia, dengan demikian pustakawan mengajak pemustaka serta membantunya untuk menemukan koleksi yang dicari atau layanan yang dibutuhkan. Dengan demikian, keefektivan berkomunikasi akan dapat diperoleh.

### 3. Memberikan dukungan (*Supportiveness*)

Untuk mengefektifkan komunikasi dengan orang lain maka dapat dengan penciptaan kondisi yang memungkinkan. Untuk melangsungkan komunikasi maka perlu menyiapkan kondisi yang nyaman dan santai antara pemustaka dengan pustakawan sehingga ketegangan percakapan tidak akan terjadi. Berkomunikasi dilakukan dengan sopan dan beramah tamah kemudian mendengarkan keluhan pemustaka dan tidak menyanggah atau menjatuhkan pendapat pemustaka sebagai bentuk dukungan dari pustakawan.

### 4. Sikap positif (*Positiveness*)

Yaitu bentuk penghargaan bagi pemustaka sehingga kehadirannya tidak diabaikan sehingga muncul anggapan bahwa pemustaka merupakan orang penting dalam kegiatan perpustakaan. Memberi sapaan kepada pemustaka yang berkunjung akan menumbuhkan tanggapan positif dan menjadikan pemustaka sebagai orang penting berarti memperlakukan kepada setiap pemustaka pelayanan yang baik dan mengajak mereka berkomunikasi untuk meningkatkan kenyamanan pemustaka di perpustakaan.

### 5. Kesamarataan (*Equality*)

Kesamarataan dimaksudkan sebagai bentuk penyikapan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka, dalam memulai komunikasi maka

tidak patut bagi pustakawan untuk memilah-milah siapa yang hendak ia ajak berkomunikasi atau layani, perlu kesadaran bagi setiap pustakawan khususnya dan setiap individu umumnya bahwa setiap orang memiliki nilai dan kepentingan yang turut mendukung orang lain sehingga setiap orang tidak boleh dibeda-bedakan.

### **C. Pelayanan Perpustakaan**

Pelayanan termasuk tindakan yang dilaksanakan untuk membangun hubungan yang secara langsung atau tidak langsung terhadap pemakai jasa perpustakaan, pelayanan dapat dikategorikan baik jika dapat memenuhi tujuan dibentuknya perpustakaan. Setiap kegiatan yang dilangsungkan di perpustakaan, baik dari kepala perpustakaan hingga ke staf-stafnya maka diharapkan bagi semuanya untuk mampu menciptakan suasana yang menjadikan layanan di perpustakaan berlangsung dengan baik, tidak menyalah-menyalahkan hal-hal penting dan efisien. Sebagai satu dari beberapa jasa untuk memberi informasi, maka perlu bagi perpustakaan untuk memberikan layanan bagi penggunaannya dengan cepat dan tepat. Definisi dari cepat adalah layanan yang disajikan dapat digunakan tanpa membuang banyak waktu. Adapun tepat didefinisikan sebagai kemampuan informasi untuk memenuhi kepentingan yang berbeda-beda dari para pemustaka. Penjelasan lain dari pelayanan yaitu tindakan yang dilakukan berbentuk penawaran oleh satu pihak untuk pihak lainnya yang menjadi sasaran pelayanan. Pelayanan adalah tindakan produsen sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumennya dan tercapainya kepuasan konsumen.

Pelayanan sebagai kegiatan merupakan tindakan yang menyebabkan pustakawan dan pemustaka bertemu secara langsung, melalui pelayanan yang diberikan pustakawan, pemustaka dapat memberikan nilai terkait layanan yang ia terima. Itu artinya, apabila pelayanan yang disampaikan pustakawan melebihi perkiraan pemustaka maka akan muncul kepuasan bahkan sangat puas dari pemustaka. Sebaliknya, jika layanan yang diterima pemustaka tidak sesuai dengan harapan maupun perkiraan pemustaka maka akan muncul ketidakpuasan pemustaka dalam penilaian yang mereka lakukan, bukan hanya itu dikhawatirkan jika saking buruknya pelayanan yang disajikan maka pemustaka akan menjadi sangat tidak puas dengan layanan tersebut. (Himayah, 2013, p. 1)

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan juga sains, pada masa kini informasi menduduki peranan yang penting. Sebagai sumber utama informasi, maka penting bagi perpustakaan untuk memaksimalkan pemanfaat koleksi dan layanan yang disediakan, hal tersebut sebagai kekhawatiran bahwa perpustakaan tidak mampu bersaing dengan teknologi di masa mendatang, untuk itu perlu bagi perpustakaan untuk memaksimalkan pemanfaatannya seiring dengan hal tersebut adanya peningkatan kualitas layanan sehingga memudahkan dan melancarkan keinginan pemustaka untuk memperoleh informasi. Berbagai macam layanan perpustakaan dalam (Almah, 2012, p. 74) dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi atau layanan peminjaman adalah layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk dapat meminjam dan mengembalikan bahan pustaka atau buku, sesuai dengan peraturan yang berlaku di setiap perpustakaan.

## 2. Layanan Buku Reserf (Tandon)

Buku tandon merupakan buku-buku penting dan yang banyak diminati yang berlabel kuning dapat dipinjam dengan waktu pinjam 3 hari (dapat diperpanjang 2 kali). Hal ini diharapkan agar semua informasi dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna.

## 3. Layanan Majalah, Jurnal dan surat kabar

Layanan terbitan berseri ini dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan tetapi hanya dibaca ditempat atau difotocopy.

## 4. Layanan Audio Visual

Dari berbagai macam koleksi tercetak di perpustakaan, ada juga koleksi non cetak yang disediakan yaitu CD, CD ROM dan lain-lain. Jenis koleksi ini boleh dipinjam dan dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan.

## 5. Layanan Jasa Referansi

Layanan ini adalah layanan yang memudahkan para pencari informasi mendapatkan informasi yang diinginkan karena layanan ini merupakan bahan rujukan informasi yang beragam serta mendalam dari bahan pustaka yang ada di perpustakaan. Koleksi-koleksi yang bersifat khusus sehingga penggunaannya dalam memperoleh informasi hanya dapat

diwaktu yang singkat, adapun contoh koleksinya adalah ensiklopedia, handbook dan lain-lain.

#### 6. Layanan Pencarian Informasi

Jenis layanan ini membantu pemustaka sehingga dapat dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkannya. Contohnya adalah pemustaka yang telah tahu buku apa yang ia butuhkan namun ia kebingungan untuk menemukan letak penyimpanan buku tersebut. Untuk memudahkan diri menemukan koleksi tersebut, maka pemustaka dapat memanfaatkan layanan pencarian informasi dengan menemukan bab yang memiliki kaitan dengan subjek yang dibutuhkannya ke setiap koleksi yang tersedia di perpustakaan, seperti buku, majalah, koran, dan lainnya.

#### 7. Layanan Koleksi Khusus

Jenis layanan ini termasuk layanan untuk memberikan satu sampel dari setiap judul tertentu yang terdapat di perpustakaan.

#### 8. Layanan Studi Pemustaka

Jenis layanan ini adalah memberikan pengguna fasilitas yang dapat membantu nya memanfaatkan kegiatan belajarnya di perpustakaan.

Berdasarkan jenis layanan diatas sebagai bentuk pelayanan untuk pemustaka, maka pustakawan dapat berkomunikasi secara langsung maupun menggunakan media elektronik. Berkomuniiasi adalah bentuk interaksi yang secara langsung dapat dilakukan pemustaka dan pustakawan. Berkomunikasi dengan pihak lain dapat membantu pustakawan untuk memunculkan perasaan nyaman dan

kepuasan bagi pemustaka yang menggunakan layanan yang disediakan di perpustakaan.

Menurut (Soeatminah, 1992) penilaian baik sebuah pelayanan dapat ditinjau dari tiga hal berikut: (1) Cepat, berarti singkatnya waktu untuk mendapat layanan dan waktu tidak terbuang percuma untuk menunggu, (2) Tepat, berarti perolehan kebutuhan sesuai dengan waktu yang semestinya, (3) Benar, berarti perolehan sesuatu tersebut sesuai kebutuhan pemustaka. Berdasarkan penjelasan yang telah diungkapkan maka orientasi layanan yang disajikan perpustakaan harus berdasar pada kebutuhan pemustaka dan bentuk daya saing dengan kemajuan teknologi.

Penjelasan diatas memunculkan sebuah kesimpulan yaitu pengertian dari pelayanan sebagai kegiatan untuk melayani atau penyajian layanan di perpustakaan, layanan tersebut dapat berupa informasi maupun sarana prasarana yang disediakan perpustakaan. Bagi pemustaka maka tidak ada larangan untuk memanfaatkan setiap fasilitas yang tersedia di perpustakaan. Singkatnya, orientasi perpustakaan adalah kebutuhan pemustakanya.

#### **D. Kerangka Konseptual**

##### **1. Komunikasi**

Hovland, dkk, mengartikan komunikasi sebagai proses untuk menyampaikan stimulus yang tujuannya adalah memberikan perubahan atau membentuk terhadap tindakan seseorang. Agar dapat dipahami, komunikasi juga bisa disebut sebagai proses untuk menyampaikan informasi dan dilakukan oleh dua atau lebih atau

disebutkan pula sebagai bertukarnya informasi antara pemberi informasi dengan penerima informasi.

## 2. Pustakawan

Menurut undang-undang RI nomor 43 tahun 2007 pustakawan didefinisikan sebagai individu yang kompeten dan kompetensi tersebut akibat dari perjalanan pendidikan maupun pelatihan untuk menjadi pustakawan sehingga ia bertanggungjawab dan berwenang untuk mengelola dan membuat layanan di perpustakaan. Dapat disimpulkan, bahwa pustakawan merupakan seseorang yang bekerja di perpustakaan bertugas untuk memberi informasi, memberikan jasa layanan kepada pemustaka dengan baik, dan memiliki kompetensi di bidang kepustakawanan.

## 3. Pemustaka

Wiji Suwarno (2009), mengartikan pemustaka sebagai pemakai fasilitas yang telah disiapkan oleh perpustakaan baik berbentuk koleksi bahan pustaka ataupun fasilitas lainnya.

## 4. Perguruan tinggi

Merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012, poin ke 1 dan 2 menjelaskan bahwa perguruan tinggi merupakan wadah agar dapat berlangsungnya pendidikan untuk tingkat tinggi dimulai dari diploma, sarjana, magister, doktor hingga ke program spesialis dengan memerhatikan budaya bangsa Indonesia. Perguruan

tinggi dibentuk ke dalam dua jenis yaitu PTN yang diselenggarakan oleh Pemerintah dan PTS yang diselenggarakan oleh pihak swasta.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Sebagai rujukan dalam penelitian ini, penulis memahami karya Hadyan Aldio Galih dan Kiki Fauziah tahun 2019 dalam jurnal artikelnya yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok”. Jenis pendekatan yang dipakai adalah kualitatif dengan bermetode pada studi kasus. Sedangkan Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kriteria yang dijelaskan oleh Devito. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Depok telah menguasai komunikasi interpersonal sehingga penguasaan tersebut diaplikasikan untuk melayani pemustaka yang berkunjung di perpustakaan tersebut. Dijelaskan pula adanya sifat superior yang dimiliki pustakawan terhadap pemustaka, hal tersebut mengakibatkan kurangnya keaktifan dan rasa empati mereka terhadap pengunjung perpustakaan. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian saya terdapat pada tempat penelitian yaitu perpustakaan umum sedangkan penelitian saya perpustakaan sekolah tinggi.

Selanjutnya Penelitian oleh Hildayati Raudha dan Triana Santi tahun 2018 dalam penelitiannya yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan”. Jenis penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi fenomenologi. Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah efektivitas komunikasi interpersonal Devito (1986). Teknik analisis data menggunakan analisis

tematik. Hasil penelitian membuktikan bahwa di perpustakaan UINSU Medan, pustakawannya telah memiliki komunikasi interpersonal yang efektif untuk komponen berikut: 1) Berkomunikasi secara Verbal dan Nonverbal, 2) Saling terbuka, 3) Menerima Masukan, 4) Keramahtamahan, 5) Berempati, 6) Saling mendukung, 7) Akrab dengan pemustaka, 8) Berpikiran Positif, 9) Saling menghormati. Hambatan yang terjadi pada mispersepsi, kurangnya kepekaan, kurangnya informasi petunjuk di perpustakaan. Perbedaan dengan penelitian saya adalah perpustakaan yang saya teliti komunikasi interpersonal pustakawannya bagus serta ramah terhadap pemustaka berbeda dengan pustakawan di perpustakaan lainnya.

Kemudian Penelitian yang dilakukan oleh Susi Marlina tahun 2018 dalam Tesisnya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Indonesia”. Penelitian ini merupakan uji pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan universitas Indonesia. Alat yang digunakan untuk mengukur penelitian ini adalah teori Joseph A Devito & Fandy Tjiptono, Endang Fatmawati. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengumpulkan data berdasarkan angket. Analisis data menggunakan teknik regresi sederhana dengan bantuan spss versi 21.0 for windows. Hasil uji yang diperoleh dengan menganalisa dan memakai rumus *mean* dan *grand mean* memunculkan rata-rata 3,05 dikategorikan baik sebagai subjeknya adalah komunikasi interpersonal. Adapun kepuasan pemustaka memiliki nilai rata-rata 3,24, nilai ini telah masuk kategori baik. Kesimpulan adalah adanya pengaruh antara kemampuan

berkomunikasi interpersonal pustakawan dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Indonesia. Perbedaannya terdapat pada metode penelitian, dimana metode penelitian yang digunakan pada penelitian diatas adalah kuantitatif sedangkan metode yang penulis gunakan untuk penelitian penulis adalah metode kualitatif.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Hasan Sazali, Harry Pratama Putra Siregar tahun 2021 dalam jurnal artikelnya yang berjudul Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara (Studi Gender). Bahasan artikel ini adalah komunikasi interpersonal yang dapat meningkatkan kemampuan pegawai yang bekerja di dinas komunikasi dan informatika prov. Sumatera Utara, sebelumnya dinamai Kanwil Departemen Penerangan Provinsi Sumatera Utara yang disingkat Kanwil Deppensu sampai dengan 27 Desember 2001, dan sejak 27 Desember 2001 namanya berganti menjadi Badan Informasi dan Komunikasi Sumatera Utara yang lebih dikenal dengan sebutan Bainfokom. Sejak Tahun 2007 sampai dengan sekarang Bainfokom berganti nama menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara yang disingkat Diskominfo Provsu. Metode yang dilakukan untuk meneliti adalah kualitatif, adapun pendekatan yang dipakai adalah deskriptif. Berkomunikasi interpersonal nyatanya menjadikan kedinasan berjalan baik dan menjaga kemampuan pegawai yang tengah bekerja. Perbedaan dengan penelitian saya yaitu jenis organisasinya yang berbeda dan narasumbernya juga berbeda dimana narasumber saya yaitu pustakawan.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Metode dan pendekatan penelitian**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, dalam hal ini penulis membuat gambaran serta ringkasan terkait fenomena yang telah terjadi. Penjabaran akan dilakukan dengan konkrit terhadap objek penelitian yang kemudian menghubungkan terhadap variabel yang ada lalu menuliskan deskripsi terkait objek yang diteliti yang berkesesuaian dengan judul penulis yaitu Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pengunjung di Perpustakaan STIPAP.

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi fenomenologi karena keinginan peneliti untuk dapat memahami fenomena yang tengah terjadi terkait penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dan pemustaka di STIPAP. Menurut Schutz dalam Campbell (1994) menjelaskan fenomenologi sebagai rumusan metode yang digunakan untuk melakukan pemeriksaan dan penganalisaan suatu kejadian di lingkungan individu seperti pengalaman terhadap suatu peristiwa yang tampak oleh indra penglihatan, biasanya kondisi ini disebut dengan arus kesadaran. (Hamid. p. 3)

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di STIPAP Jalan Williem Iskandar No 1 Sampali Medan. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 03 Februari 2020, 28 September- 19 Maret 2021.

### C. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang menyampaikan informasi terkait kejadian atau fenomena yang diteliti dalam sebuah penelitian, biasanya informan dianggap sebagai subjek penelitian. (Heryana, 2018, p. 4). Untuk memilih informan, peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling*, teknik ini menjelaskan bahwa untuk memilih seseorang sebagai sumber informasi maka perlu dilakukan pertimbangan, bukan secara acak. Dengan demikian peneliti harus memilih informan berdasarkan kriteria yang telah ia tentukan dan relevan dengan permasalahan penelitian.

Dibawah ini merupakan penjelasan terkait informan yang telah peneliti gunakan dalam penelitian terkait komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di perpustakaan STIPAP.

**Tabel 1.**  
**Daftar Nama Informan Penelitian**

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Sunyianto, S.Sos, M.I.Kom	Ka. Perpustakaan	Sudah 16 Tahun Masa Kerja di Perpustakaan STIPAP
2.	Friska Anggraini, S.Sos, M.Pd	Bag. Pengolahan, Pengadaan Bahan Pustaka, Pelayanan Referensi	Sudah 12 Tahun Menjadi Pustakawan di Perpustakaan STIPAP
3.	Fadhil Fraya, A.Md	Bagian Automasi Perpustakaan dan	Pernah Menjadi Pustakawan Selama 10 tahun

		Pengolahan Bahan Pustaka	
4.	Anggi Mawan	Mahasiswa STIPAP	Jurusan BDP Semester Akhir
5.	Egan Harmain	Mahasiswa STIPAP	Jurusan BDP Semester Akhir
6.	Adlyansyah	Mahasiswa STIPAP	Jurusan TPHP Semester Akhir
7.	Junaendra	Mahasiswa STIPAP	Jurusan TPHP Semester 6

#### D. Sumber Data

Pemanfaatan sumber data adalah agar dapat diketahui darimana data didapatkan untuk penulisan skripsi ini, yaitu menggunakan:

##### 1. Sumber data primer

Data primer merupakan data utama yang berasal dari informan yang telah diwawancarai, yaitu pustakawan dan pemustaka di perpustakaan STIPAP.

##### 2. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data tertulis yang tersedia di perpustakaan seperti dokumen-dokumen di perpustakaan STIPAP.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Observasi**

Peneliti datang ke perpustakaan STIPAP untuk mengamati bagaimana pelayanan pustakawan terhadap pemustakanya serta mencatat informasi yang didapat dari tulisan-tulisan di perpustakaan.

### **2. Wawancara**

Tahap terpenting yaitu penulis mencoba meminta waktu informan yang telah ditetapkan untuk diwawancarai. Penulis menunggu pustakawan hingga ia punya waktu untuk bisa diwawancarai sesuai dari rumusan masalah yang telah ditetapkan penulis. Penulis mengajukan pertanyaan secara lisan dan tulisan dengan baik agar informan bisa paham dengan pertanyaan yang diajukan penulis.

### **3. Dokumentasi**

Setelah tahap wawancara penulis berfoto dengan informan serta mengumpulkan data yang mendukung penelitian. Peneliti memungkinkan data untuk diperoleh secara maksimal dalam mendukung penelitian peneliti, dengan demikian akan mudah untuk penulis menjelaskan dan menguraikan berbagai macam hal termasuk kemurnian dan keabsahan data peneliti, selain itu, penelitian ini akan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## **F. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data adalah alat jenis alat yang dapat membantu peneliti untuk melakukan penelitian, instrumen ini dipakai untuk mengukur

fenomen alam ataupun kejadian sosial yang diamati. Beberapa alat bantu yang peneliti gunakan dalam penelitian ini berupa:

1. Pedoman wawancara
2. Buku tulis dan alat tulis
3. Perekam suara
4. Kamera untuk dokumentasi

### **G. Teknik Analisis Data**

Untuk melakukan analisa data, peneliti memakai teknik kualitatif yang dimulai dengan melakukan analisis data di lapangan. Teknik analisis data disesuaikan dengan tahapan penelitian seperti tahapan menjelajah yang analisis datanya berasal dari temuan peneliti. Setelah itu peneliti mewawancarai informan dengan mencatat setiap hasil yang diperoleh. Setelah itu peneliti mengembangkan hasil wawancara dengan menulisnya di skripsi dengan pendekatan kualitatif.

Disebutkan oleh Mile dan Huberman, langkah-langkah dalam menganalisis data kualitatif adalah (Sugiyono, 2018, p. 246) yakni:

#### **1. Reduksi data**

Kegiatan ini bertujuan untuk menggolongkan, menfokuskan, menjelaskan, mengabaikan data yang tidak diperlukan hingga mengorganisasikan data yang akhirnya dapat membentuk sebuah kesimpulan. Perolehan data berasal dari wawancara, kajian pustaka, hasil dari data isian dan observasi yang dicatat dan dengan rinci dilakukan pengelompokkan dan pemilihan data sehingga data akhir adalah yang turu

membantu penelitian sehingga gambaran penelitian akan data yang diperoleh menjadi jelas.

## 2. Penyajian data (data display)

Data Display merupakan data yang telah tersusun dan terkumpul yang memungkinkan adanya penarikan simpulan dan adanya tindakan terhadap data yang didapat. Data yang telah direduksi akan disajikan ke dalam tabel frekuensi dengan bentuk naratif.

## 3. Menarik kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian merupakan hasil akhir yang diperoleh peneliti akibat dari temuan yang baru didapat peneliti. Penulis membuat kesimpulan dari data yang didapatkan dan dijabarkan berbentuk naratif. Kesimpulan dimanfaatkan agar dapat menjawab rumusan permasalahan.

## H. Pengujian Keabsahan Data

Wiliam Wiersma (1986) dalam Sugiyono (2018) mengatakan bahwa untuk menjaga keabsahan data penelitian maka perlunya bagi penulis untuk memakai triangulasi berupa pengecekan data terkait sumber perolehan, waktu peroleha, dan teknik yang digunakan sehingga dapat dilakukan penjelasan yang lebih mendalam. Perolehan data dilakukan dengan menemukan sumber informasi baik satu maupun lebih dari satu orang. Berikut ini adalah teknik triangulasi yang peneliti gunakan:

### 1. Triangulasi Sumber data

Sumber yang peneliti gunakan bukan hanyasa satu namun terdiri dari beberapa seperti dokumen baik berbentuk koleksi maupun aturan-aturan

yang diterapkan di Perpustakaan STIPAP, hasil dari wawancara dan hasil dari sebuah observasi yang didapatkan didalam sebuah penelitian ini.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji keabsahan data yang dilakukan dengan sebuah teknik yang sangat berbeda. Data yang dapat di peroleh dari sebuah wawancara, lalu dapat dikelola ataupun di check dengan sebuah observasi, wawancara dengan seorang pustakawan di Perpustakaan STIPAP, untuk memastikan sebuah data yang sangat relevan ataupun sangat dapat menimbulkan timbal balik sebuah informasi dan semuanya benar dengan sebuah sudut pandang yang berbeda-beda.

## 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari akan berbeda dengan wawancara di siang hari, sebab di pagi hari narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sampai ditemukan data yang pasti.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perpustakaan STIPAP

##### 1. Sejarah Perpustakaan STIPAP

Sebagai sumber informasi, maka perpustakaan bertanggung jawab untuk melakukan pengolahan, pengumpulan, dan penyebaran informasi yang menyebabkan pemustaka dapat secara maksimal memakai setiap informasi yang disediakan perpustakaan. Perpustakaan STIPAP (Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian-agrobisnis Perkebunan) LPP Kampus Medan yang telah ada sejak tahun 1985, yang letaknya berada di Jalan Williem Iskandar No 1 Sampali Medan.

Pada mulanya Perpustakaan LPP Kampus Medan letaknya berada di depan kompleks LPP Kampus Medan, akibat lokasi yang tidak strategis menyebabkan penggunaannya tidak ingin mengunjungi perpustakaan tersebut. Pada tahun 1955 perpustakaan LPP Kampus Medan dipindahkan ke gedung baru yang luas perpustakaannya  $\pm 600 \text{ M}^2$  dan diletakkan di tengah kampus yang memudahkan pengunjung yang hendak berkunjung kesana. Pendirian Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan (STIPAP) menyebabkan diambil alihnya Perpustakaan LPP Kampus Medan pada tahun 2005 oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian-Agrobisnis Perkebunan (STIPAP) dan perpustakaannya diganti nama menjadi Perpustakaan STIPAP LPP kampus Medan. Perpustakaan melayani untuk internal: Mahasiswa STIPAP, Dosen STIPAP, Tenaga Pengajar LPP, Karyawan LPP

dan Karyawan STIPAP Eksternal, Peserta kursus/pelatihan, Mahasiswa luar, Masyarakat dan Institusi lain.

Perpustakaan saat ini memiliki koleksi lebih dari 7.159 judul atau dengan jumlah eksamplar tercetaknya adalah 11.668. Koleksi tercetak dikelompokkan dengan sistem *Dewey Decimal Classification (DDC)*. Saat ini perpustakaan sedang mengembangkan program perpustakaan digital dengan membangun program Repositori, E-Journal dan E-Book. Untuk mencari Koleksi (penelusuran informasi), layanan yang disediakan berupa katalog online OPAC (Online Public Access Catalogue).

## **2. Visi dan Misi Perpustakaan STIPAP**

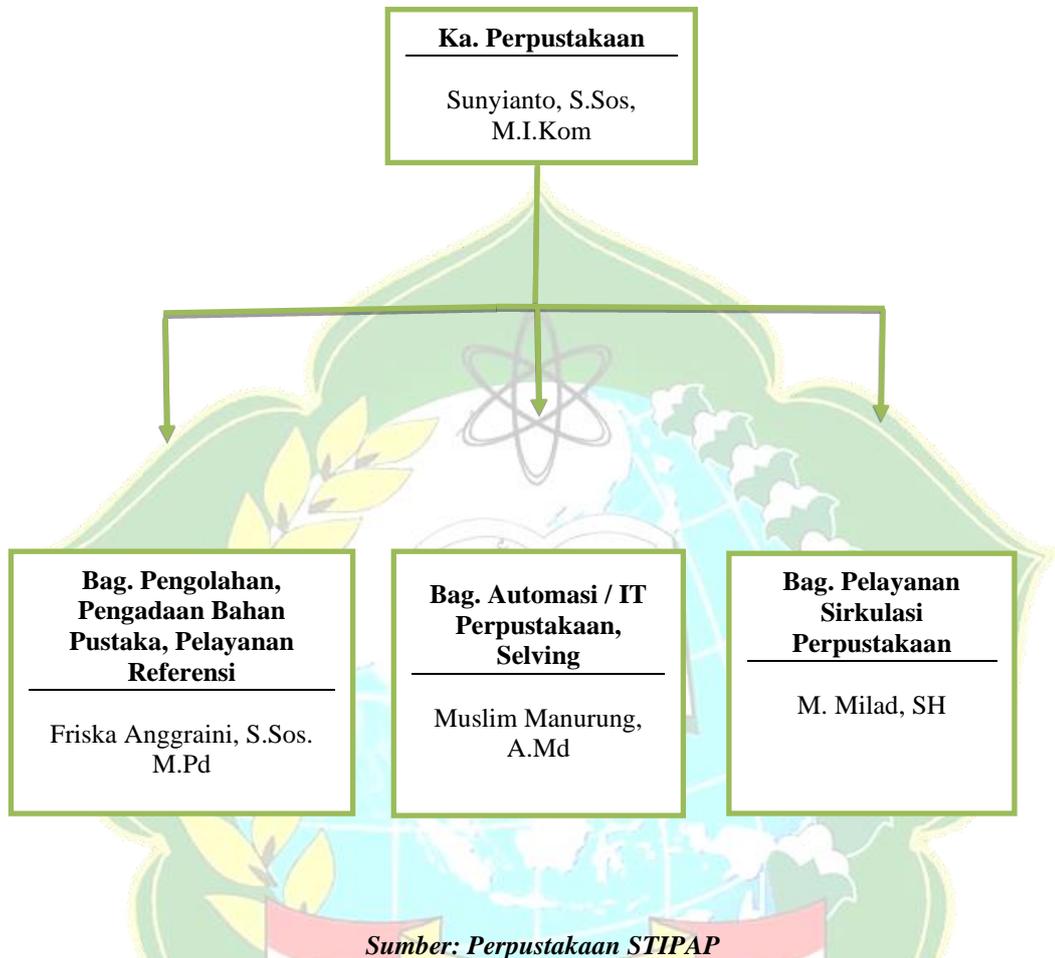
### **a. Visi**

“Menjadi Perpustakaan Berbasis Digital dalam Rangka Mewujudkan STIPAP Menjadi Perguruan Tinggi Terkemuka Dalam Bidang Kelapa Sawit dan Karet”.

### **b. Misi**

- 1)Menyediakan berbagai informasi khususnya bidang Kelapa Sawit dan Karet bagi seluruh Civitas Akademik STIPAP
- 2)Mendukung program Tridarma Perguruan Tinggi dan bidang Pengajaran, Penelitian dan Pebangabdian Kepada Masyarakat
- 3) Menjalin Kerjasama dengan berbagai Perpustakaan yang relevan baik Nasional maupun Internasional.

**Tabel 2.**  
**Struktur Organisasi Perpustakaan STIPAP**



### 3. Koleksi Perpustakaan STIPAP

Perpustakaan STIPAP memiliki koleksi lebih dari 7.159 judul dengan jumlah eksamplar tercetaknya adalah 11.668. Saat ini perpustakaan sedang mengembangkan program perpustakaan digital dengan membangun program Repositori, E-Journal dan E-Book. Sedangkan jam akses yang bisa dikunjungi pemustaka yaitu pada hari dan jam kerja. Di hari Senin hingga Kamis dimulai sejak 07.45 WIB hingga 16.00 WIB. Di hari Jumat dimulai

pada jam yang sama yaitu 07.45 WIB, adapun selesainya 1 jam lebih cepat yaitu 15.00 WIB. Sedangkan di hari Sabtu maka dilakukan penyesuaian terkait waktu kuliah mahasiswa STIPAP & kebutuhan diklat di LPP Lampus Medan, berbagai layanan yang disediakan perpustakaan meliputi: Layanan Sirkulasi, Layanan Referensi, Pendidikan Pemakai, Layanan AV (Audio Visual), dan Layanan Internet.

Tabel 3.

**Jenis dan Jumlah Judul Koleksi Perpustakaan STIPAP**

No.	Jenis Koleksi	Jumlah Koleksi
1	Buku Teks	11.668 eksemplar
2	Referensi	6 Jenis
3	Jurnal	9 Jurnal
4	Majalah Populer	12 Nama
5	Surat Kabar	3 Nama Media/hari

*Sumber: Perpustakaan STIPAP*



Gambar 1. Tampilan Website Perpustakaan STIPAP



Gambar 2. Tampilan OPAC Perpustakaan STIPAP

*Sumber: Perpustakaan STIPAP*

#### 4. Layanan Perpustakaan STIPAP

##### a. Sistem Layanan

Sistem layanan yang dilaksanakan di Perpustakaan STIPAP adalah Sistem Layanan Terbuka (Open Acces) yang secara langsung dapat mencari dan memilih buku yang diinginkan. Program Perpustakaan yang digunakan adalah Sistem Informasi Perpustakaan berbasis WEB (SIMPWeb).

##### b. Jenis Layanan

###### a. Layanan Sirkulasi

Jenis layanan ini memiliki kaitan dengan penyebaran bahan pustaka yang merupakan koleksi umum. Setiap pengguna yang memiliki KTA berhak untuk meminjam bahan pustaka. Layanan ini mencakup: kegiatan meminjam, mengembalikan,

memanjang masa peminjaman, keanggotaan, pemberian denda hingga penyerahan surat bebas pustaka..

b. Layanan Referensi

Layanan ini mencakup layanan yang disajikan untuk membantu pengguna memperoleh bahan rujukan, kegiatan ini hanya berbentuk peminjaman di tempat atau difotokopi.

c. Pendidikan Pemakai

Penyediaan layanan ini ditujukan agar dapat memberikan bantuan bagi penggunanya sehingga dapat memakai layanan di perpustakaan dengan efisien. Perlu kekhususan petugas untuk mengatasi masalah pemustaka dalam menemukan informasi atau bahan yang ia butuhkan, seperti menunjukkan cara memakai katalog dan menjawab pertanyaan yang disampaikan pemustaka.

d. Layanan AV (Audio Visual)

Meliputi layanan yang berbentuk audio visual seperti, DVD dan VCD ataupun kaset film.

e. Layanan Internet

Meliputi layanan yang di sediakan kepada pengguna (pemustaka) yang ada di Perpustakaan yang bertujuan untuk membantu pemustaka memperoleh informasi sesuai kebutuhannya dengan mudah dan dalam waktu yang singkat.

## B. Hasil Penelitian

## **1. Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan STIPAP**

Etika dalam memberikan layanan di perpustakaan yang kerap diperhatikan pemustakanya adalah etika dalam berkomunikasi, sehingga muncul anggapan bahwa komunikasi memiliki peran yang sangat penting di perpustakaan. Hampir setiap kegiatan layanan dan pekerjaan di lingkungan perpustakaan tidak dapat dilepaskan dari kegiatan berinteraksi dengan pihak lain menggunakan cara yang bervariasi, baik itu verbal, tertulis, berdasarkan gestur, dan bentuk komunikasi lain. Akan tetapi, terdapat berbagai pemahaman dan pengertian tentang komunikasi tersebut, seperti layanan fisik di perpustakaan, cepatnya teknologi berkembang yang menuntut perkembangan perpustakaan. Untuk itu, perlunya persatuan persepsi agar perpustakaan dapat dipahami bersama oleh setiap individu. Perkembangan perpustakaan memberikan pengaruh terhadap jalinan komunikasi pustakawan dengan pemustakanya. Sebagai pustakawan maka perlu mengenali pemustakanya baik yang berkunjung langsung ke perpustakaan ataupun yang berselancar dari internet saja..

Terdapat tuntutan bagi pustakawan yaitu menguasai media komunikasi agar pustakawan dapat dengan mudah menyampaikan promosi terkait layanan yang disediakan perpustakaan. Pesan dari komunikasi harus dilakukan peninjauan agar dapat mengoptimalkan pemberdayaan informasi. Di lingkungan organisasi perpustakaan, kerap terjadi komunikasi ilmiah dan demikian informasi yang diberikan lebih bermutu. Kegiatan tersebut

merupakan nilai tambah karena menjadikan pustakawan sebagai penerbit bergerak terkait ilmu pengetahuan bagi pemustakanya.

Kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi akan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemustakanya. Sebagai pustakawan maka lahir tuntutan agar berinteraksi dan berkomunikasi yang banyak sehingga terbangunlah hubungan baik antara pustakawan dengan pemustakanya. Maka dari itu, perlunya kemampuan berkomunikasi interpersonal sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pemustaka. Informasi bukan hanya dinilai dari isinya saja namun pembawaan orang yang menyampaikan pesan tersebut.

Berkomunikasi interpersonal terjadi ditempat mana saja dan kepada siapa saja. Sebuah komunikasi interpersonal disebut baik dan efektif jika pesan tersebut dapat dengan mudah dipahami oleh penerima pesan. Di dalam perpustakaan, selain kegiatannya berupa membaca buku, terjadi pula pencarian informasi. Dalam kegiatan mencari informasi maka akan terjalin hubungan antara pemustaka dengan pustakawan, melalui komunikasi tersebut terjadinya pertukaran informasi yang memudahkan pemustaka untuk menemukan yang dicarinya. Dan fungsi perpustakaan sebagai penyedia informasi bagi penggunaanya dengan menyediakan layanan akan dapat tercapai.

Tuntutan untuk perpustakaan adalah menyediakan layanan pemustaka berupa layanan yang tujuannya adalah untuk melayani setiap kebutuhan dan keperluan pemustaka. Layanan pemustaka melibatkan secara

langsung antara pustakawan dengan pemustaka yang membentuk adanya komunikasi interpersonal. Layanan pemustaka akan membantu terjalinnya komunikasi interpersonal dengan baik dan pustakawan dapat mengerjakan tugas dan fungsinya di perpustakaan.

Terbentuknya komunikasi interpersonal di lingkungan perpustakaan akan membantu pemustaka untuk menjawab setiap pertanyaan yang muncul di benak mereka. Melalui pemanfaatan layanan pemustaka maka terjadilah proses berkomunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka dan berlangsungnya secara efektif. Layanan pemustaka juga membantu pustakawan untuk mengetahui kebutuhan apa yang seharusnya diperoleh oleh pemustakanya selain itu akan lebih mudah bagi pemustaka untuk memperoleh informasi yang dibutuhkannya. Oleh karena itu perlu lah komunikasi yang terjalin baik dan kesesuaian layanan dengan fungsi diadakannya perpustakaan.

Perpustakaan dianggap sebagai jantung dari perguruan tinggi, untuk itu kehadiran perpustakaan tidak boleh dikesampingkan dari layanan yang sempurna. Sudah tentu diketahui bahwa layanan yang sempurna adalah tuntutan untuk mengembangkan perpustakaan. Maka dari itu, salah satu indikator yang menunjukkan perpustakaan telah berhasil adalah dengan memerhatikan layanan yang sempurna, diluar konteks SDM, dan sarana prasarana. Adapun dikehidupan aslinya, berikut merupakan masalah yang sering berkuat di perpustakaan :

1. Upaya perpustakaan dalam menarik pengunjung sehingga berkeinginan untuk mengunjungi perpustakaan.
2. Layanan perpustakaan untuk pemustaka.
3. Penciptaan suasana yang kondusif dan nyaman bagi pemustaka saat berkunjung di perpustakaan.
4. Niatan untuk memperlebar jangkauan. Beberapa upaya diatas dapat dilakukan dengan menerapkannya di sistem pengoperasian, desain alat cetak, manajemen ruangan, suhu di ruangan tunggu, cepat dan tepat dalam memberikan layanan maupun pekerjaan lainnya. Dibawah ini adalah hal-hal yang berkaitan dengan layanan yang sempurna :

1. Kemampuan berkomunikasi dengan menerapkan prinsip dasar dalam berkomunikasi : komunikasi diterjemahkan sebagai kegiatan manusia untuk memahami informasi yang merupakan bagian dari berkomunikasi, hal tersebut mencakup attending, (keberadaan rekan untuk berkomunikasi), Listening (mendengarkan dan berupaya memahami secara tepat terkait informasi yang disampaikan pembicara), Observing (melakukan penelitian terkait informasi yang diterima), Clarifying (memberikan klasifikasi terkait berbagai informasi yang telah ia terima), dan responding (memberikan respon terhadap informasi yang diterima).

2. Kemampuan untuk berkomunikasi baik verbal maupun non verbal.

3. Kemampuan untuk dapat melakukan pekerjaan layanan secara individu maupun berkelompok.

4. Berkomunikasi menggunakan konsep 3A, yaitu attitude (bertata krama dalam berkomunikasi), attention (memberi perhatian seolah-olah mendengarkan informasi secara seksama), dan action (bertindak terkait informasi yang perlu tindakan).

Jenis komunikasi yang baik untuk diterapkan di perpustakaan adalah komunikasi interpersonal, sebab saat pustakawan memberi layanan kepada pemustaka hal pertama yang terjadi adalah berkomunikasi langsung kepada pemustaka dimana terjadinya interaksi sehingga pustakawan tau harus memberi informasi apa yang dibutuhkan pemustakanya. Dengan begitu akan terjalin dengan baik hubungan dengan si pemustaka, pemustaka akan merasakan kenyamanan dan kesenangan sehingga merasa puas dengan layanan yang disampaikan pustakawan dan akan timbulnya rasa ingin kembali datang ke perpustakaan untuk mencari informasi lebih banyak lagi. Untuk mengetahui bagaimana hasil penerapan komunikasi interpersonal pustakawan untuk memberikan layanan kepada pemustakanya di perpustakaan STIPAP dapat dinilai dengan memperhatikan keterampilan yang dimiliki pustakawan untuk berkomunikasi interpersonal:

### **1. Keterbukaan (*Openness*)**

Yaitu terdapat keinginan pustakawan membuka diri terhadap pemustaka, itu dapat dilakukan oleh pustakawan untuk terlebih dahulu menanyakan kebutuhan pemustaka terkait koleksi maupun

layanan perpustakaan sehingga keduanya akan saling berkomunikasi dan berupaya memahami satu sama lain.

Agar dapat mengetahui kemampuan interpersonal pustakawan untuk melayani pemustakanya dalam aspek Keterbukaan (*Openness*), peneliti melakukan wawancara dengan pustakawan. Berdasarkan aspek keterbukaan yang merupakan cakupan dari variabel berkomunikasi interpersonal, nyatanya sudah diterapkan aspek terbuka untuk melayani pemustakanya, berikut penjelasannya terkait wawancara Kepala Perpustakaan STIPAP Bapak Sunyianto :

“Kita terbuka terhadap pemustaka apalagi komunikasi kita adalah komunikasi langsung jadi kita ada program namanya sosialisasi aplikasi pelayanan yang ada di perpustakaan, itu kita adakan setahun sekali untuk mahasiswa baru. Jadi kita kumpulkan, pertama kita buat jadwal kepada mereka dalam bentuk pengumuman. Kemudian petugas perpustakaan itu menghubungi asisten dimana BDP ada 8 kelas dan TPHP ada 3 kelas. Kalau dulu kita adakan di serba guna kalau sekarang kita adakan perkelas yang mahasiswanya ada 40-42 orang. Kita sampaikanlah tentang pelayanan yang ada di perpustakaan, itulah bentuk komunikasi langsung yang kita sampaikan kepada mereka, dalam bentuk komunikasi

interpersonal kalau mereka ada yang tidak bisa ikut kita adakan yang namanya pendidikan pemakai. Mereka datang kita lakukan pendekatan secara pribadi, misalnya mereka nanyak pak bagaimana pelayanan disini? Nah kita berikan informasi dulu tentang perpustakaan bagaimana tata tertibnya, bagaimana minjemnya, semua kita sampaikan secara personal atau secara kelompok”.

Menurut Ibu Friska Anggraini

“Ya terbuka, kalau mereka datang nanya buku apa ya kita bantu cari kalau tidak ya nanti mereka periksa dulu ke OPAC gitu. Kadang ada disistem tapi di rak gak ada, itu kita bantu agar informasi yang mereka cari itu ditemukan oleh mereka”.

Menurut Bapak Fadhil Fraya

“Pastinya karena sistem kita open access otomatis kita merepon user yang bertanya terkait informasi yang dicarinya, pustakawan welcome siapapun itu pasti kita layani. Mulai dari karyawan biasa, dosen, staf, jadi mau itu karyawan biasa, staf, dosen dan mahasiswa itu kita layani. Kalau mereka merasa kebingungan kita bantu dengan cara OPAC, contohnya ada user yang langsung datang ke rak dan kebingungan, nah kita langsung

samperin “maaf pak ada yang bisa dibantu?” tidak tutup kemungkinan pasti kita bantu”.

Untuk menguatkan wawancara, peneliti kembali melakukan wawancara terkait aspek Keterbukaan (Openness) kepada pemustaka dalam hal melayani pemustaka.

Menurut Anggi Mawan

“Memang disini sih untuk pelayanan ataupun informasi itu semuanya sangat-sangat baiklah, karena kalau kita ada yang tidak tahu dan kita tanya saja sedikit mereka langsung bantu banyak gitu, bisa langsung cepat sih biasanya dan pustakawan juga ramah”.

Menurut Egan Harmain

“Kalau disini memang dari awal saya masuk juga sudah terbuka pustakawannya, dari memberitahu cara peminjaman koleksi dan segala macam, penggunaan fasilitaspun di perpustakaan terbuka”.

Menurut Adlyansyah

“Pustakawan disini terbuka, setiap mahasiswa yang masuk kesini selalu dilayani dengan baik, diarahkan, misalnya belakangan ini saya mau cari judul TA, ditanya mau cari apa, terus saya diarahin ke-rak. Saya termasuk lumayan sering ke perpustakaan, selama saya diperpus ini saya dilayani dengan baik”.

Menurut Junaendra

“Pustakawannya bersikap terbuka, pelayanannya ramah, kita bisa menanyakan informasi yang tidak kita temui kepada pustakawan”.

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan pada aspek (*Openness*) pustakawan dalam memberikan pelayanan pemustaka benarlah jika hal tersebut telah diterapkan di perpustakaan STIPAP, karena hasil wawancara tidak hanya bersumber dari pustakawan melainkan pemustaka.

## **2. Empati (*Empathy*)**

Yaitu ketika pustakawan bisa turut merasakan yang dirasakan pemustakanya ketika berkunjung. Empati diwujudkan dengan menemui pemustaka dan mengajak pemustaka berbicara. Pustakawan juga harus berempati terhadap pemustaka yang kesulitan untuk menemukan informasi, dengan menemui dan mengajak pemustaka berbicara maka si-pemustaka tau bahwa pustakawan berempati padanya, hal ini berfungsi dalam membantu peningkatan keefektifan dalam berkomunikasi.

Agar peneliti dapat membuktikan aspek Empati (*Empathy*), peneliti melakukan wawancara terhadap pustakawan. Berdasarkan data, aspek empati termasuk variabel dari berkomunikasi interpersonal, untuk menilai penerapan aspek empati, peneliti

mewawancarai Kepala Perpustakaan STIPAP Bapak Sunyianto berikut:

“Sudah seharusnya kita berempati kepada pemustaka, karena sebagai pustakawan yang baik itu mampu memahami dan merasakan apa yang dialami pemustakanya ketika berkunjung ke perpustakaan. Dengan begitu informasi yang sedang dicari pemustaka bisa kita berikan semaksimal mungkin, dan pemustaka pun pasti akan ketagihan ke perpustakaan bila membutuhkan informasi lainnya dikemudian hari”.

Menurut Ibu Friska Anggraini

“Bentuk empatinya itu tadi kita bantu mereka, mereka cari buku apa, kalau tidak ada di rak kita alihkan ke jurnal, dulu kita sempat berlangganan dengan jurnal internasional, kebetulan sekarang sudah di stop karena manajemen keputusan lain dari pemimpin baru di STIPAP. Hanya sampai sebatas itu sih kemampuan kita untuk berempati membantu mereka (pemustaka).”

Menurut Bapak Fadhil Fraya

“Pasti ber-empati, mungkin bukan dari kita info ini nyampe tapi dari user langsung yang ngomong dari mulut ke mulut lain, kalau orang bilang pustakawan itu ramah-

ramah jadi sangat-sangat empati. Kalau ada user yang kesini pasti kita bantu sampai mereka menemukan apa yang dicarinya. Kebanyakan yang sering bingung itu dari luar STIPAP. Karena mereka gak paham nih gimana cara penyusunan buku disini (kelas buku) jadi otomatis biar cepat sistem temu balik informasinya di perpustakaan jadi kita bantu dengan OPAC atau kita yang udah diluar kepala yang udah nguasai nih dimana letak buku yang dia cari pasti kita arahkan ke rak yang ada bahn pustakanya. Kemudian satu lagi nih empatinya kita malah sering via telepon ada yang butuh referensi tapi gak sempat keperpus, dosen menghubungi kita “boleh gak carikan buku ini antar keruangan saya” kita langsung carikan dan antar keruangan dosen tersebut, atau ada yang perlu untuk besok nah kita langsung mencari agar besok dosen tersebut tinggal ambil buku yang dicarinya. Ada juga yang menelfon dalam perjalanan menuju perpustakaan menginformasikan “tolong carikan buku ini nanti saya ambil”, itu langsung kita carikan juga”.

Untuk menguatkan penelitian, peneliti kembali melakukan wawancara kepada selain pustakawan dengan tujuan memvalidkan penerapan aspek Empati (*Empathy*) dalam berkomunikasi interpersonal di perpustakaan STIPAP.

Menurut Anggi Mawan

“Berempati, kebetulan kejadian yang saya alami mau cari judul TA senior gitukan kebingungan, gak dapat, jadi laporlah kita ke pustakawan. Pustakawan langsung sigap mengantar saya sambil bercanda ke rak koleksi yang dicari sambil memberi tahu cara mencarinya”.

Menurut Egan Harmain

“Empati, saat minjam buku kalo gak nemu ya dibantu oleh pustakawan di perpustakaan”.

Menurut Adlyansyah

“Sangat empati, ketika saya mencari judul buku ditanya oleh pustakawan nyari buku apa? lalu diantarin ke rak buku yang saya cari”.

Menurut Junaendra

“Empati karena saya di arahkan kerak buku mengenai informasi yang kita cari”.

Berdasarkan wawancara diatas terkait penapan aspek Empati (Empathy) menunjukkan bahwa benarlh pustakawan kepada pemustaka ternyata sudah ber-empati, terbukti dari hasil wawancara dan yang dilihat penulis saat di perpustakaan. Tentunya hal ini memberi kesan positif pustakawan oleh pemustaka.

### **3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)**

Yaitu terciptanya kondisi yang menyebabkan adanya dukungan dari pustakawan dalam bentuk berkomunikasi antara keduanya dengan memperhatikan tata cara berkomunikasi seperti ramah, sopan, dan turut menyimak informasi yang diterimanya.

Dalam penerapannya, komunikasi interpersonal memiliki variabel berupa Mendukung (*Supportiveness*), untuk mengetahui bentuk dukungan ataupun penerapan aspek mendukung di perpustakaan STIPAP maka peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Perpustakaan STIPAP Bapak Sunyianto berikut :

“Ya kita menerapkan sikap ramah kepada pemustaka dan mendengarkan pendapat mereka juga. 4 tahun terakhir kita menyediakan kotak saran di perpustakaan untuk menerima pendapat maupun masukan dari pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Selain itu sikap mendukung kita tunjukkan ketika mereka datang kita lakukan pendekatan secara pribadi, misalnya mereka banyak pak bagaimana pelayanan disini? Nah kita berikan informasi dulu tentang perpustakaan bagaimana tata tertibnya, bagaimana minjemnya, semua kita sampaikan secara personal atau secara kelompok”.

Menurut Ibu Friska Anggraini

“Ya selalu, karena mereka pengguna yang lebih tau apa saja yang harus disediakan di perpustakaan, contohnya

koleksi-koleksi apa yang mereka butuhkan. Masukan-masukan dari mereka sangat berguna, bukan masukan mahasiswa saja dosen dan seluruh civitas akademika STIPAP pun juga”.

Menurut Bapak Fadhil Fraya

“Etika profesi perpustakaan itu penting dimiliki pustakawan, kalau disini sudah menjadi trend kita, kewajiban kita untuk ramah apalagi sopan, karena yang datang keamri bukan hanya yang seumuran saya malah yang lebih tua, gimana biar citra kita baik, pasti kita harus bersikap sopan, ramah. Bayangkan ketika mereka kemari ‘pak bantu saya pak carikan buku ini’ saya bilang cari aja pak di rak langsung, bayangkan, saya yakin besok-besoknya si user gak akan balik lagi. Jadi itu dia pentingnya sikap ramah dan sopan terhadap user, alhamdulillah sampai sekarang sangking ramahnya kita di STIPAP terakhir kita juara 1 Perpustakaan Terbaik Tahun 2019 Kategori Sekolah Tinggi Sumatera Utara. Itu kategorinya karena kita welcome, ngasih solusi kepada pemustaka saat mereka merasa kebingungan pasti kita kasih solusi. Itu penting bagi pustakawan ya, karena sekarang jarang banget kita liat apalagi di bagian sirkulasi, bagian selving perpustakaan itu jarang kita

jumpai seorang pemustaka ramah, minimal senyum sih gak harus selamat pagi bapak”.

Untuk menguatkan hasil wawancara sehingga tidak berat sebelah karena hanya mewawancarai pustakawan, peneliti kembali melakukan wawancara terkait penerapan aspek mendukung (*Supportiveness*) kepada pemustaka di perpustakaan STIPAP.

Menurut Anggi Mawan

“Bersikap ramah dan sopan, pustakawannya ramah, kalau misalkan 1-10 nilainya 8”.

Menurut Egan Harmain

“Pustakawan menunjukkan sikap mendukungnya dari segi pelayanan mereka ramah kepada pemustaka, kadang juga sambil bercanda.”

Menurut Adlyansyah

“Sangat sopan, sangat mendengarkan orang yang berkunjung ke perpustakaannya.”

Menurut Junaendra

“Menurut saya pelayanan pustakawan ramah, ketika saya berkunjung masuk ngisi data pengunjung langsung ditanya cari apa bang? Nah dikasih tau rak yang ada informasi yang sedang saya cari.”

Berdasarkan wawancara diatas, dapat dipahami bahwa perpustakaan STIPAP, sebagai pustakawannya telah melayani

pemustakanya dengan memberikan dukungan sebagaimana dijelaskan dalam wawancara yang peneliti telah lakukan.

#### **4. Sikap Positif (*Positiveness*)**

Yaitu menghargai dan menganggap pemustaka merupakan orang penting sehingga untuk pustakawan ketika menerima tamu di perpustakaan dilakukan dengan memberikan sapaan dan berkomunikasi dengan baik sebagaimana dalam berkomunikasi interpersonal.

Agar dapat mengetahui bahwa aspek Positif (*Positiveness*) yang merupakan bagian dari variabel komunikasi interpersonal maka peneliti melakukan wawancara terhadap pustakawan di perpustakaan STIPAP. Berikut ini merupakan hasil dari wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Kepala Perpustakaan STIPAP Bapak Sunyianto berikut :

“Ya, pustakawan harus menyapa pemustaka baik itu dengan salam atau dengan mengingatkan untuk mengisi data pengunjung perpustakaan terlebih dahulu. Pustakawan harus memiliki sikap yang ramah. Sebagai pustakawan harus menerapkan: sapa, salam, dan senyum ketika berhadapan dengan siapapun yang berkunjung diperpustakaan.”

Menurut Ibu Friska Anggraini

“Ya kita sebagai pustakawan pasti menganggap pemustaka kita ini penting karena kinerja pustakawan dikatakan baik apabila jumlah pengunjung perpustakaan semakin banyak. Oleh karena itu pentingnya rasa positif sebagai pustakawan untuk menyapa dan berkomunikasi dengan pemustaka agar mereka (pemustaka) merasa nyaman berkunjung dan informasi yang mereka cari didapatkan dengan cepat.”

Menurut Bapak Fadhil Fraya

“Iya, ibaratnya kita itu pelayan ya, pelayan yang menjual jasa informasi, bayangkan seorang tamu itukan raja, seorang raja datang berkunjung ketempat kita gak kita layani, otomatis dari mulut ke mulut pasti nyampe kemana-mana dan gak akan ada lagi orang yang berkunjung ke perpustakaan kita. Itu modal penting kita harus berpikir positif tanpa memandang siapa dia, bersikap sopan, santun, positif jangan berpikir dulu ketika dia datang kemari dengan sandal atau memakai celana pendek jangan di usir, mana tau dia siapa, nah itu dia. Jangan pilih kasih sama pengunjung perpustakaan.”

Untuk menguatkan hasil wawancara peneliti, peneliti kembali melakukan wawancara terhadap pemustaka untuk

mengetahui penerapan aspek Mendukung (*Supportiveness*) pustakawan untuk melayani pemustakanya.

Menurut Anggi Mawan

“Bagus semua sih, pustakawannya bersikap positif gak ada yang judes ataupun jutek seperti dikebanyakan perpustakaan lainnya.

Menurut Egan Harmain

“Kalau nyapa seperti disuruh ngisi buku pengunjung, pustakawannya sering ngajak komunikasi juga.”

Menurut Adlyansyah

“Selama saya disini ya seperti tadi yang kakak lihat, langsung ditanya mau ngapain terus ngisi daftar pengunjung, terus saat nanya buku langsung diarahin.”

Menurut Junaendra

“Disapa untuk mengisi data pengunjung terus ditanya cari apa bang? Disitu layani dengan baiklah.”

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan maka peneliti menyimpulkan bahwa penerapan aspek Mendukung (*Supportiveness*) yang dilakukan pustakawan untuk melayani pemustakanya benar-benar diterapkan di perpustakaan STIPAP, sebagaimana dijelaskan dalam wawancara terhadap para informan.

##### **5. Kesetaraan (*Equality*)**

Yaitu jalinan komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka, dimana pustakawan tidak memilah-milah siapa yang hendak ia ajak untuk berkomunikasi.

Agar dapat diketahui bagaimana penerapan aspek Kesetaraan (Equality) yang merupakan variabel dari berkomunikasi interpersonal, maka peneliti melakukan wawancara terhadap informan yang saat ini adalah pustakawan. Adapun informannya adalah Kepala Perpustakaan STIPAP Bapak Sunyianto, berikut :

“Pustakawan tidak ada membeda-bedakan pemustaka, semuanya dilayani dengan baik. Kita juga mengapresiasi pemustaka yang berkunjung dengan mengadakan library world kategori mahasiswa, karyawan dan dosen. Misalnya berkunjung terbanyak 1,2,3. Kita lakukan itu supaya mereka tertarik datang ke perpustakaan dan hal ini juga bisa meningkatkan kinerja pustakawan sebagai tolak ukur keberhasilan pustakawan dari jumlah pengunjung. Jadi kalau itu menurun berarti kinerja kita turun, jadi untuk meningkatkan itu kita adakanlah library world tadi untuk mempengaruhi pemustaka datang ke kita.”

Menurut Ibu Friska Anggraini

“Kalau itu perlakuan kita semua sama ya mereka butuh apapun tetap kita bantu sampai sejauh mana kemampuan

kita ya cukup sampai disitu aja, karena ketika informasi yang mereka cari disini tidak ada maka kita bantu mereka dari perpustakaan yang bekerjasama dengan kita seperti di PKS mereka kesana, kalau tidak ada juga solusinya harus beli buku digramedia. Jadi semua perlakuannya tetap sama tidak ada membeda-bedakan.”

Menurut Bapak Fadhil Fraya

“Memang kita tidak boleh membeda-bedakan sudah terjawab tadi, kamu juga melihat sendiri selama pkl disini kita menyambut user dengan ramah tidak ada membeda-bedakan. Kita orang-orang perpustakaan perlu punya sikap ramah dan santun. Untuk siapapun dan dimanapun pustakawan kamu berada selalulah bersikap ramah dan santun kepada siapapun pengunjung yang datang berkunjung ketempat perpustakaan dimanapun anda bekerja, karena ingat satu senyuman bakal memberikan efek positif dan membuat pengunjung lain datang keperpustakaan tempat kamu bekerja.”

Untuk menguatkan hasil wawancara, peneliti kembali melakukan wawancara terhadap pemustaka untuk mengetahui penerapan aspek kesetaraan (equality). Kegiatan ini bertujuan untuk mengimbangkan informasi antara pustakawan dengan pemustaka.

Menurut Anggi Mawan

“Pustakawan tidak ada membeda-bedakan dalam melayani, bagi saya sama semuanya”.

Menurut Egan Harmain

“Tidak ada membeda-bedakan, semuanya dilayani sama rata oleh pustakawan disini.”

Menurut Adlyansyah

“Tidak ada pembedaan mau yang dari pihak luar ataupun yang dari dalam semua dilayani tidak ada dibeda-bedakan. Ketika ada orang luar yang datang kesini itu dilayani juga sebagaimana mahasiswa disini dilayani. Jadi sama semua.”

Menurut Junaendra

“Tidak ada membeda-bedakan pemustaka disini, yang saya lihat semua sama-sama dilayani dengan baik.”

Berdasarkan Wawancara yang telah peneliti lakukan terkait penerapan aspek (Equality) disimpulkan bahwa pustakawan untuk melayani pemustakanya benar-benar diterapkan di perpustakaan STIPAP, sebagaimana telah dijelaskan dalam wawancara yang telah peneliti lakukan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Bersumber pada penelitian yang telah peneliti lakukan dengan mengobservasi dan mewawancarai informan terkait Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan STIPAP, maka peneliti membuat kesimpulan berikut.

##### 1. Keterbukaan (*Openness*)

Untuk melayani pemustaka dari aspek keterbukaan sudah diterapkan oleh pustakawan di perpustakaan. Pernyataan ini didukung dengan wawancara dari pemustaka dan pustakawan terkait sifat terbukanya pustakawan untuk melayani pemustaka dan sudah dilakukan dengan baik. Pustakawan sangat suka berkomunikasi bahkan bercanda dengan pemustaka. Hasil penelitian menemukan pustakawan sudah menerapkan sikap terbuka dan transparan dalam memberikan layanan dan informasi.

##### 2. Empati (*Emphaty*)

Untuk melayani pemustaka terkait aspek empati oleh pustakawan diketahui telah dilakukan oleh pustakawan. Penilaian ini bukan hanya dari pustakawan namun juga sudut pandang yang berasal dari pemustaka yang menyatakan pustakawan sudah menerapkan sikap empati dalam melayani pemustakanya. Hasil penelitian menemukan pustakawan mempunyai sikap empati terhadap pemustaka, ketika ada

pemustaka yang kebingungan pustakawan langsung menghampiri si pemustaka untuk berkomunikasi mengenai apa yang sedang dicari pemustaka.

### 3. Mendukung (*Supportiveness*)

Untuk melayani pemustaka dari aspek mendukungnya, diketahui pustakawan telah menerapkan hal tersebut di perpustakaan. Penilaian ini berdasarkan pernyataan pemustaka yang menyatakan pustakawan sudah menerapkan sikap mendukung dalam melayani pustakawan. Hasil penelitian menemukan pustakawan ramah kepada pemustaka, berbicara santai dan saling berukar pendapat dengan pemustaka. Sangking ramahnya di STIPAP terakhir mereka juara 1 Perpustakaan Terbaik Tahun 2019 Kategori Sekolah Tinggi Sumatera Utara.

### 4. Sikap Positif (*Positiveness*)

Untuk melayani pemustaka terkait penerapan aspek positif oleh pustakawan dinilai telah terlaksana. Hal ini berdasarkan pernyataan pemustaka yang menyatakan pustakawan sudah menerapkan sikap positifnya dengan melayani pemustaka dengan baik. Hasil penelitian menemukan pustakawan menganggap pemustaka sangat penting bagi mereka yang di ibratkan pustakawan sebagai pelayan yang menjual jasa informasi dan pemustaka sebagai raja, oleh karena itu pustakawan mengajak pemustaka berkomunikasi dengan rasa positif sehingga pemustaka merasa nyaman di perpustakaan.

### 5. Kesetaraan (*Equality*)

Untuk melayani pemustaka dari aspek kesetaraan oleh pustakawan, maka dinilai telah dilaksanakan di perpustakaan. Hal ini berdasarkan pernyataan pemustaka yang menyatakan pustakawan sudah menerapkan sikap kesetaraan dengan tidak membeda-bedakan pemustaka yang dilayani. Hasil penelitian menemukan pustakawan melayani semua pengunjungnya dengan baik tanpa membeda-bedakan status, gender, dan jabatan. Jadi setiap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan STIPAP dilayani dengan senyuman yang bakal memberikan efek positif dan membuat pengunjung lain datang ke perpustakaan STIPAP.

## **B. Saran**

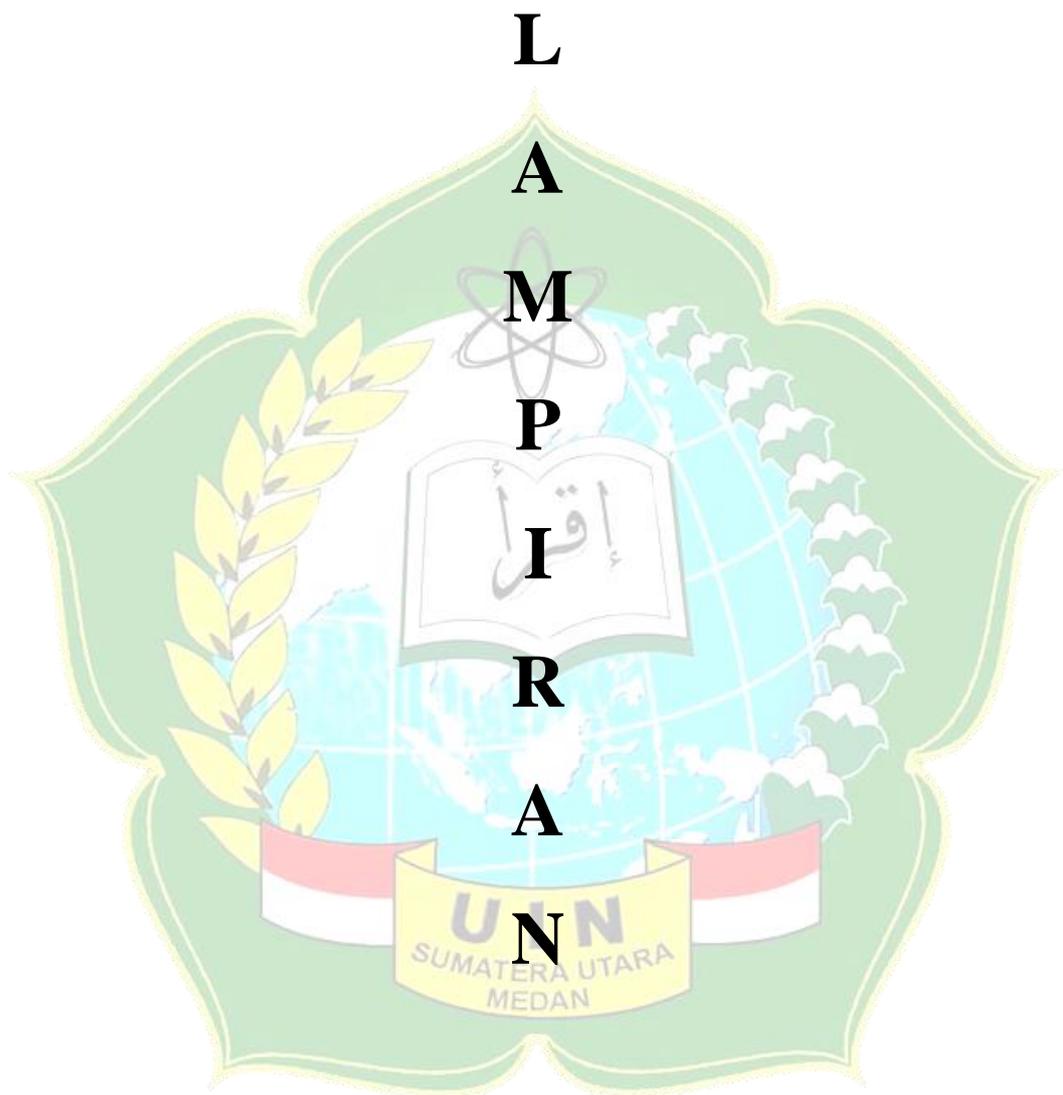
Berkaitan dengan saran dan masukan, peneliti berharap agar pustakawan bisa mempertahankan bahkan meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonalnya terhadap pemustaka. Untuk siapapun pustakawannya dikemudian hari, harus bisa meneruskan penerapan komunikasi interpersonal pustakawan yang sebelum-sebelumnya di perpustakaan STIPAP. Karena pemustaka sudah merasa nyaman dengan sikap pustakawan dan layanan baik yang telah mereka terima. Berdasarkan penelitian ini, pustakawan STIPAP bisa memberikan contoh kepada pustakawan di perpustakaan lainnya bahwa pentingnya komunikasi interpersonal dalam memberikan citra baik dan nyaman terhadap pemustaka. Hal ini juga dapat meningkatkan pengunjung perpustakaan dan membuat kinerja pustakawan semakin baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Almah, H. (2012). *Profesionalisme Dan Keterampilan Pustakawan*. Jurnal Adabiyah, XII, 70–79. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/adabiyah/article/view/1717>
- Anshar Akil, M. (2012). *Ilmu Komunikasi: Kontruksi, Proses, Dan Level Komunikasi Kontemporer*. Alauddin University Press.
- Galih Hadyan A.& Fauziah K. (2019). *Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok*. Paradigma Jurnal Kajian Budaya, vol.9 No. 1 (2019): 30-42. DOI: 10.17510/paradigma.v9i1.223
- Hamid, F. (2015). *Suatu Ranah Penelitian Kualitatif. Pendekatan Fenomenologi*.
- Hartono, M. (2016). *Penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pengunjung perpustakaan Kota Samarinda*. EJournal Ilmu Komunikasi, 4(3), 548–562.
- Heryana, A. (2018). *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*. Jurnal Kualitatif, Desember, 1–15.
- Himayah. (2019). *Layanan dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi*. Jurnal UIN Alauddin, 1, 1–6. <https://doi.org/10.31227/osf.io/tzawc>
- Laksmi. (2006). *Tinjauan Kultural Terhadap Kepustakawanan : Inspirasi Dari Sebuah Karya Umberto Eco*. Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya.
- Marlina, S. (2018). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Indonesia*. UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, A. (2014). *Akar Komunikasi Dalam Al-Qur'an*. Jurnal Kajian Komunikasi, 2(1), 12–26. <https://doi.org/10.24198/jkk.vol2n1.2>
- Raudah, H., & Santi, T. (2018). *Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan*. LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan, 6(2), 257. <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.3949>
- Republik Indonesia, (2010), *Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007*, Yogyakarta : Graha Ilmu

- Sapril. (2011). *Komunikasi Interpersonal Pustakawan*. Jurnal Iqra', 05(01), 6–11. [http://repository.uinsu.ac.id/634/1/%282%29KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/634/1/%282%29KOMUNIKASI%20INTERPERSONAL%20PUSTAKAWAN.pdf)
- Sazali, H. (2020). *Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Utara (Studi Gender)*. TIN: Terapan Informatika Nusantara, vol1, No 8, Januari 2021, Hal 413-417. <https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/tin>
- Simahate, T. (2013). *Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pengguna Perpustakaan*. Jurnal Iqra', 7(02), 16–26.
- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. In Kanisius. Kanisius.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Vardiansyah, D. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Ghalia Indonesia.





### TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Sunyianto, S.Sos, M.I.Kom

Jabatan : Ka. Perpustakaan

Tempat : Perpustakaan STIPAP

3. Apakah pustakawan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?

- Kita terbuka terhadap pemustaka apalagi komunikasi kita adalah komunikasi langsung jadi kita ada program namanya sosialisasi aplikasi pelayanan yang ada di perpustakaan, itu kita adakan setahun sekali untuk mahasiswa baru. Jadi kita kumpulkan, pertama kita buat jadwal kepada mereka dalam bentuk pengumuman. Kemudian petugas perpustakaan itu menghubungi asisten dimana BDP ada 8 kelas dan TPHP ada 3 kelas. Kalau dulu kita adakan di serba guna kalau sekarang kita adakan perkelas yang mahasiswanya ada 40-42 orang. Kita sampaikanlah tentang pelayanan yang ada di perpustakaan, itulah bentuk komunikasi langsung yang kita sampaikan kepada mereka, bukan komunikasi interpersonal lagi tapi udah komunikasi dengan kelompok. Tapi dalam bentuk komunikasi interpersonal kalau mereka ada yang tidak bisa ikut kita adakan yang namanya pendidikan pemakai. Mereka datang kita lakukan pendekatan secara pribadi, misalnya mereka nanyak pak bagaimana pelayanan disini? Nah kita berikan informasi dulu tentang perpustakaan bagaimana tata tertibnya, bagaimana minjemnya, semua kita sampaikan secara personal atau secara kelompok

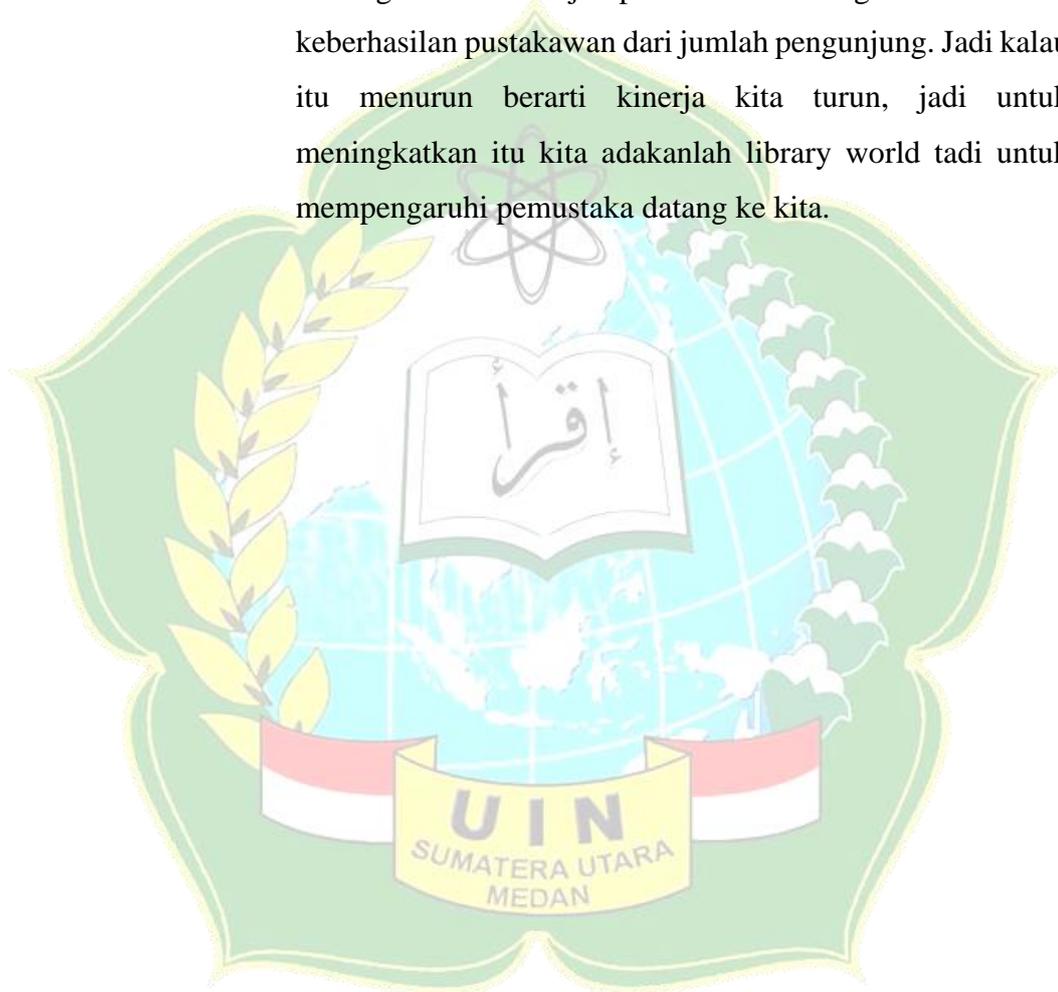
4. Apakah pustakawan berempati kepada pemustaka yang sedang kebingungan mencari informasi?

- Sudah seharusnya kita berempati kepada pemustaka, karena sebagai pustakawan yang baik itu mampu memahami dan

merasakan apa yang dialami pemustakanya ketika berkunjung ke perpustakaan. Dengan begitu informasi yang sedang dicari pemustaka bisa kita berikan semaksimal mungkin, dan pemustaka pun pasti akan ketagihan ke perpustakaan bila membutuhkan informasi lainnya dikemudian hari.

5. Apakah pustakawan bersikap ramah dan sopan terhadap pemustaka, dan mendengarkan pendapat si pemustaka?
  - Ya kita menerapkan sikap ramah kepada pemustaka dan mendengarkan pendapat mereka juga. 4 tahun terakhir kita menyediakan kotak saran di perpustakaan untuk menerima pendapat maupun masukan dari pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Selain itu sikap mendukung kita tunjukkan ketika mereka datang kita lakukan pendekatan secara pribadi, misalnya mereka nanyak pak bagaimana pelayanan disini? Nah kita berikan informasi dulu tentang perpustakaan bagaimana tata tertibnya, bagaimana minjemnya, semua kita sampaikan secara personal atau secara kelompok.
6. Apakah pustakawan menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik? Secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi.
  - Ya, pustakawan harus menyapa pemustaka baik itu dengan salam atau dengan mengingatkan untuk mengisi data pengunjung perpustakaan terlebih dahulu. Pustakawan harus memiliki sikap yang ramah. Sebagai pustakawan harus menerapkan: sapa, salam, dan senyum ketika berhadapan dengan siapapun yang berkunjung di perpustakaan.
7. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka? Apakah membeda-bedakan pemustaka yang dilayani?

- Pustakawan tidak ada membeda-bedakan pemustaka, semuanya dilayani dengan baik. Kita juga mengapresiasi pemustaka yang berkunjung dengan mengadakan library world kategori mahasiswa, karyawan dan dosen. Misalnya berkunjung terbanyak 1,2,3. Kita lakukan itu supaya mereka tertarik datang ke perpustakaan dan hal ini juga bisa meningkatkan kinerja pustakawan sebagai tolak ukur keberhasilan pustakawan dari jumlah pengunjung. Jadi kalau itu menurun berarti kinerja kita turun, jadi untuk meningkatkan itu kita adakanlah library world tadi untuk mempengaruhi pemustaka datang ke kita.



### TRANSKIP WAWANCARA

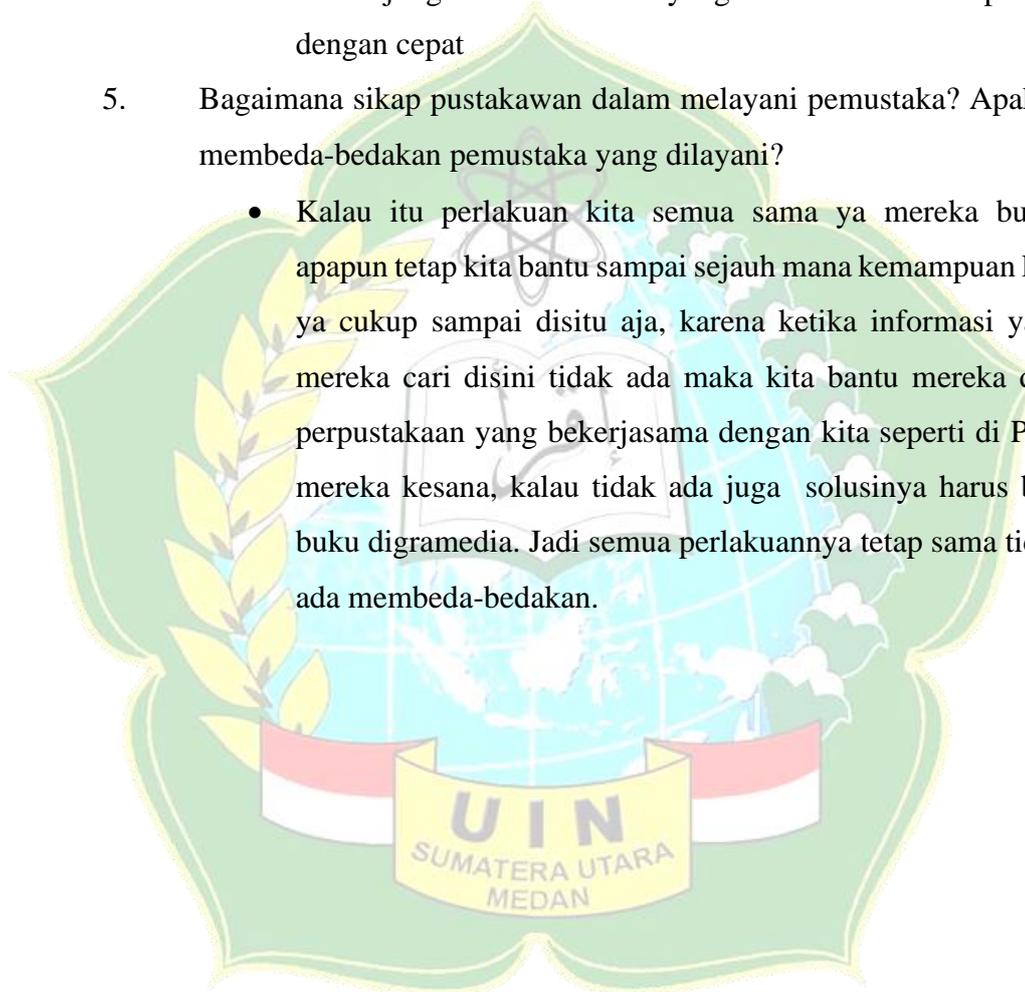
Nama : Friska Anggraini, S.Sos, M.Pd  
 Jabatan : Bag. Pengolahan, Pengadaan Bahan Pustaka, Pelayanan Referensi  
 Tempat : Perpustakaan STIPAP

1. Apakah pustakawan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?
  - Ya terbuka, kalau mereka datang tanya buku apa ya kita bantu cari kalau tidak ya nanti mereka periksa dulu ke OPAC gitu. Kadang ada disistem tapi di rak gak ada, itu kita bantu agar informasi yang mereka cari itu ditemukan oleh mereka
2. Apakah pustakawan berempati kepada pemustaka yang sedang kebingungan mencari informasi?
  - Bentuk empatinya itu tadi kita bantu mereka, mereka cari buku apa, kalau tidak ada di rak kita alihkan ke jurnal, dulu kita sempat berlangganan dengan jurnal internasional, kebetulan sekarang sudah di stop karena manajemen keputusan lain dari pemimpin baru di STIPAP. Hanya sampai sebatas itu sih kemampuan kita untuk berempati membantu mereka (pemustaka).
3. Apakah pustakawan bersikap ramah dan sopan terhadap pemustaka, dan mendengarkan pendapat si pemustaka?
  - Ya selalu, karena mereka pengguna yang lebih tau apa saja yang harus disediakan di perpustakaan, contohnya koleksi-koleksi apa yang mereka butuhkan. Masukan-masukan dari mereka sangat berguna, bukan masukan mahasiswa saja dosen dan seluruh civitas akademika STIPAP pun juga.
4. Apakah pustakawan menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik? Secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi.

- Ya kita sebagai pustakawan pasti menganggap pemustaka kita ini penting karena kinerja pustakawan dikatakan baik apabila jumlah pengunjung perpustakaan semakin banyak. Oleh karena itu pentingnya rasa positif sebagai pustakawan untuk menyapa dan berkomunikasi dengan pemustaka agar mereka (pemustaka) merasa nyaman berkunjung dan informasi yang mereka cari didapatkan dengan cepat

5. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka? Apakah membeda-bedakan pemustaka yang dilayani?

- Kalau itu perlakuan kita semua sama ya mereka butuh apapun tetap kita bantu sampai sejauh mana kemampuan kita ya cukup sampai disitu aja, karena ketika informasi yang mereka cari disini tidak ada maka kita bantu mereka dari perpustakaan yang bekerjasama dengan kita seperti di PKS mereka kesana, kalau tidak ada juga solusinya harus beli buku digramedia. Jadi semua perlakuannya tetap sama tidak ada membeda-bedakan.



### TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Fadhil Fraya, A.Md

Jabatan : Bagian Automasi Perpustakaan dan Pengolahan Bahan Pustaka

Tempat : Perpustakaan STIPAP

1. Apakah pustakawan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?

- Pastinya karena sistem kita open access otomatis kita merepon user yang bertanya terkait informasi yang dicarinya, pustakawan welcome siapapun itu pasti kita layani. Mulai dari karyawan biasa, dosen, staf, jadi mau itu karyawan biasa, staf, dosen dan mahasiswa itu kita layani. Kalau mereka merasa kebingungan kita bantu dengan cara OPAC, contohnya ada user yang langsung datang ke rak dan kebingungan, nah kita langsung samperin “maaf pak ada yang bisa dibantu?” tidak tutup kemungkinan pasti kita bantu.

2. Apakah pustakawan berempati kepada pemustaka yang sedang kebingungan mencari informasi?

- Pasti ber-empati, mungkin bukan dari kita info ini nyampe tapi dari user langsung yang ngomong dari mulut ke mulut lain, kalau orang bilang pustakawan itu ramah-ramah jadi sangat-sangat empati. Kalau ada user yang kesini pasti kita bantu sampai mereka menemukan apa yang dicarinya. Kebanyakan yang sering bingung itu dari luar STIPAP. Karena mereka gak paham nih gimana cara penyusunan buku disini (kelas buku) jadi otomatis biar cepat sistem temu balik informasinya di perpustakaan jadi kita bantu dengan OPAC atau kita yang udah diluar kepala yang udah nguasai nih dimana letak buku yang dia cari pasti kita arahkan ke rak yang ada bahn pustakanya. Kemudian satu lagi nih empatinya kita malah sering via telepon ada yang butuh

referensi tapi gak sempat keperpus, dosen menghubungi kita “boleh gak carikan buku ini antar keruangan saya” kita langsung carikan dan antar keruangan dosen tersebut, atau ada yang perlu untuk besok nah kita langsung mencari agar besok dosen tersebut tinggal ambil buku yang dicarinya. Ada juga yang menelfon dalam perjalanan menuju perpustakaan menginformasikan “tolong carikan buku ini nanti saya ambil”, itu langsung kita carikan juga.

3. Apakah pustakawan bersikap ramah dan sopan terhadap pemustaka, dan mendengarkan pendapat si pemustaka?
  - Etika profesi perpustakaan itu penting dimiliki pustakawan, kalau disini sudah menjadi trend kita, kewajiban kita untuk ramah apalagi sopan, karena yang datang kemari bukan hanya yang seumuran saya malah yang lebih tua, gimana biar citra kita baik, pasti kita harus bersikap sopan, ramah. Bayangkan ketika mereka kemari ‘pak bantu saya pak carikan buku ini’ saya bilang cari aja pak di rak langsung, bayangkan, saya yakin besok-besoknya si user gak akan balik lagi. Jadi itu dia pentingnya sikap ramah dan sopan terhadap user, alhamdulillah sampai sekarang sangking ramahnya kita di STIPAP terakhir kita juara 1 Perpustakaan Terbaik Tahun 2019 Kategori Sekolah Tinggi Sumatera Utara. Itu kategorinya karena kita welcome, ngasih solusi kepada pemustaka saat mereka merasa kebingungan pasti kita kasih solusi. Itu penting bagi pustakawan ya, karena sekarang jarang banget kita liat apalagi di bagian sirkulasi, bagian selving perpustakaan itu jarang kita jumpai seorang pemustaka ramah, minimal senyum sih gak harus selamat pagi bapak.
4. Apakah pustakawan menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus

diperlakukan dengan baik? Secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi.

- Iya, ibaratnya kita itu pelayan ya, pelayan yang menjual jasa informasi, bayangkan seorang tamu itukan raja, seorang raja datang berkunjung ketempat kita gak kita layani, otomatis dari mulut ke mulut pasti nyampe kemana-mana dan gak akan ada lagi orang yang berkunjung ke perpustakaan kita. Itu modal penting kita harus berpikir positif tanpa memandang siapa dia, terkadang ada user tertentu dengan pakaian yang biasa ternyata dia seorang biro itu banyak kita jumpai, makanya itu sikap sopan, santun, positif jangan berpikir dulu ketika dia datang kemari dengan sandal atau memakai celana pendek jangan di usir, mana tau dia siapa, nah itu dia. Jangan pilih kasih sama pengunjung perpustakaan.

5. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka? Apakah membeda-bedakan pemustaka yang dilayani?

- Memang kita tidak boleh membeda-bedakan sudah terjawab tadi, kamu juga melihat sendiri selama pkl disini kita menyambut user dengan ramah tidak ada membeda-bedakan. Kita orang-orang perpustakaan perlu punya sikap ramah dan santun. Untuk siapapun dan dimanapun pustakawan kamu berada selalulah bersikap ramah dan santun kepada siapapun pengunjung yang datang berkunjung ketempat perpustakaan dimanapun anda bekerja, karena ingat satu senyuman bakal memberikan efek positif dan membuat pengunjung lain datang keperpustakaan tempat kamu bekerja.

### **TRANSKIP WAWANCARA**

Nama : Anggi Mawan

Jabatan : Mahasiswa STIPAP

Tempat : Perpustakaan STIPAP

1. Apakah pustakawan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?
  - Memang disini sih untuk pelayanan ataupun informasi itu semuanya sangat-sangat baiklah, karena kalau kita ada yang tidak tahu dan kita tanya saja sedikit mereka langsung bantu banyak gitu, bisa langsung cepat sih biasanya dan pustakawan juga ramah.
2. Apakah pustakawan berempati kepada pemustaka yang sedang kebingungan mencari informasi?
  - Berempati, kebetulan kejadian yang saya alami mau cari judul TA senior gitukan kebingungan, gak dapat, jadi laporlah kita ke pustakawan. Pustakawan langsung sigap mengantar saya sambil bercanda ke rak koleksi yang dicari sambil memberi tahu cara mencarinya.
3. Apakah pustakawan bersikap ramah dan sopan terhadap pemustaka, dan mendengarkan pendapat si pemustaka?
  - Bersikap ramah dan sopan, pustakawannya ramah, kalau misalkan 1-10 nilainya 8.
4. Apakah pustakawan menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik? Secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi.
  - Bagus semua sih, pustakawannya bersikap positif gak ada yang judes ataupun jutek seperti di kebanyakan perpustakaan lainnya.
5. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka? Apakah membeda-bedakan pemustaka yang dilayani?
  - Pustakawan tidak ada membeda-bedakan dalam melayani, bagi saya sama semuanya.

## TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Egan Harmain  
 Jabatan : Mahasiswa STIPAP  
 Tempat : Perpustakaan STIPAP

1. Apakah pustakawan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?
  - Kalau disini memang dari awal saya masuk juga sudah terbuka pustakawannya, dari memberitahu cara peminjaman koleksi dan segala macam, penggunaan fasilitaspun di perpustakaan terbuka.
2. Apakah pustakawan berempati kepada pemustaka yang sedang kebingungan mencari informasi?
  - Empati, saat minjam buku kalo gak nemu ya dibantu oleh pustakawa di perpustakaan.
3. Apakah pustakawan bersikap ramah dan sopan terhadap pemustaka, dan mendengarkan pendapat si pemustaka?
  - Pustakawan menunjukkan sikap mendukungnya dari segi pelayanan mereka ramah kepada pemustaka, kadang juga sambil bercanda.
4. Apakah pustakawan menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik? Secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi.
  - Kalau nyapa seperti disuruh ngisi buku pengunjung, pustakawannya sering ngajak komunikasi juga.
5. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka? Apakah membedakan pemustaka yang dilayani?
  - Tidak ada membedakan, semuanya dilayani sama rata oleh pustakawan disini.

## TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Adlyansyah  
 Jabatan : Mahasiswa STIPAP  
 Tempat : Perpustakaan STIPAP

1. Apakah pustakawan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?
  - Pustakawan disini terbuka, setiap mahasiswa yang masuk kesini selalu dilayani dengan baik, diarahkan, misalnya belakangan ini saya mau cari judul TA, ditanya mau cari apa, terus saya diarahin ke-rak. Saya termasuk lumayan sering ke perpustakaan, selama saya diperpus ini saya dilayani dengan baik.
2. Apakah pustakawan berempati kepada pemustaka yang sedang kebingungan mencari informasi?
  - Sangat empati, ketika saya mencari judul buku ditanya oleh pustakawan nyari buku apa? lalu diantarin ke rak buku yang saya cari.
3. Apakah pustakawan bersikap ramah dan sopan terhadap pemustaka, dan mendengarkan pendapat si pemustaka?
  - Sangat sopan, sangat mendengarkan orang yang berkunjung ke perpustakaan.
4. Apakah pustakawan menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik? Secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi.
  - Selama saya disini ya seperti tadi yang kakak lihat, langsung ditanya mau ngapain terus ngisi daftar pengunjung, terus saat nanya buku langsung diarahin.
5. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka? Apakah membedakan pemustaka yang dilayani?

- Tidak ada perbedaan mau yang dari pihak luar ataupun yang dari dalam semua dilayani tidak ada dibeda-bedakan. Ketika ada orang luar yang datang kesini itu dilayani juga sebagaimana mahasiswa disini dilayani. Jadi sama semua.

### TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Junaendra  
 Jabatan : Mahasiswa STIPAP  
 Tempat : Perpustakaan STIPAP

1. Apakah pustakawan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?
  - Pustakawannya bersikap terbuka, pelayanannya ramah, kita bisa menanyakan informasi yang tidak kita temui kepada pustakawan.
2. Apakah pustakawan berempati kepada pemustaka yang sedang kebingungan mencari informasi?
  - Empati karena saya di arahkan ke rak buku mengenai informasi yang kita cari.
3. Apakah pustakawan bersikap ramah dan sopan terhadap pemustaka, dan mendengarkan pendapat si pemustaka?
  - Menurut saya pelayanan pustakawan ramah, ketika saya berkunjung masuk ngisi data pengunjung langsung ditanya cari apa bang? Nah dikasih tau rak yang ada informasi yang sedang saya cari.
4. Apakah pustakawan menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik? Secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi.
  - Disapa untuk mengisi data pengunjung terus ditanya cari apa bang? Disitu layani dengan baiklah.

5. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka? Apakah membeda-bedakan pemustaka yang dilayani?

- Tidak ada membeda-bedakan pemustaka disini, yang saya lihat semua sama-sama dilayani dengan baik.



**Foto Ruang Perpustakaan STIPAP**



Gambar 3. Ruang Diskusi Pemustaka



Gambar 4. Ruang Baca



Gambar 5. Layanan Sirkulasi Perpustakaan STIPAP



STIPA

Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobliss's Perkebunan

# PERPUSTAKAAN STIP-AP

Jalan Willem Iskandar – Kampus LPP Medan 20222 Kotak Pos 1329  
Medan 20000, Telp. 061-6637060, Fax -061-6637061

## TATA TERTIB PENGUNJUNG

- 1 Setiap pengunjung wajib Mengisi Buku Tamu Digital
- 2 Pengunjung yang membawa barang bawaan wajib menitipkannya pada Locker yang telah disediakan
- 3 Pengunjung wajib memelihara Ketertiban, Ketenangan, dan Kebersihan ruangan
- 4 Pengunjung wajib Berpakaian Dinas Rapi, Sopan dan tidak diperkenankan Memakai Sandal
- 5 Pengunjung Dilarang membawa makanan dan minuman ke ruangan dan handphone harap di silence kan
- 6 Koleksi buku yang telah dibaca, Jangan Dikembalikan ke Rak, tetapi cukup meletakkannya di atas Meja Baca
- 7 Pengunjung hanya diperbolehkan meminjam 4 Judul buku saja dengan masa Pinjam 1 minggu, dan masa Perpanjangan 1 minggu lagi
- 8 Pengunjung Dilarang membawa koleksi pustaka Keluar Ruangan Baca tanpa seizin petugas
- 9 Pengunjung yang menggunakan koleksi referensi seperti Tugas Akhir, hanya dapat Mengcopy saja, dan Tidak diperkenankan dibawa Pulang (apabila melanggar ketentuan diatas akan diberikan sanksi)
- 10 Pengunjung Tidak diperkenankan melakukan tindakan vandalisme (perusakan) seperti, Merobek, Mencoret, Melipat koleksi pustaka
- 11 Pengunjung Dapat meminta bantuan kepada petugas bila mengalami Kesulitan
- 12 Apabila ada pengunjung yang berpakaian dan bersikap tidak sopan atau tidak mematuhi aturan yang berlaku, petugas berhak untuk menegur atau meminta keluar dari ruangan.

**The Library Rules :**



**Jam Buka Perpustakaan :**  
SENIN – KAMIS : Pukul 08.00 – 16.00 WIB  
JUMAT : Pukul 08.00 – 15.00 WIB

Sertaka PELAYANAN di TUTUP saat JAM ISTIRAHAT PUKUL 12.00 – 13.00 WIB

Follow Us on:

Professional ✓ Integrity ✓ Team Work

www.library.stipap.ac.id #librariystipap  
Perpustakaan STIPAP Medan library@stipap.ac.id

Gambar 6. Tata Tertib Pengunjung

**Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agribisnis Perkebunan**  
**PERPUSTAKAAN STIP-AP**  
 Jl. Willem Iskandar – Kampus LPP Medan 20222 Kota Pos 1370  
 Medan 20000, Telp. 061-6637060, Fax 061-6637061

### LIBRARY INFORMATION

 Website Perpustakaan <a href="https://www.library.stipap.ac.id">https://www.library.stipap.ac.id</a>	 Website penelusuran <b>REPOSITORY</b> (Tugas Akhir, Jurnal & Ebook) <a href="https://repository.stipap.ac.id">https:// repository.stipap.ac.id</a>
 Website Penelusuran <b>Koleksi Buku</b> <a href="https://www.library.stipap.ac.id/opac">https:// www.library.stipap.ac.id/opac</a>	
 Website E-Journal <b>EBSCO</b> <a href="search.ebscohost.com">search.ebscohost.com</a> Login/ User Id : stipap18 Password : stipap20187	 Website Jurnal Pertanian Indonesia <a href="journal.ipb.ac.id">journal.ipb.ac.id</a> Login/ User Id : library.stipap Password : stipap
 Website e-Resources Perpustakaan Nasional Indonesia <a href="resources.perpusnas.go.id">resources.perpusnas.go.id</a> Login/ User Id : 17030900701 Password : stipap	 Website Portal GARUDA <a href="Portalaruda.org">Portalaruda.org</a>
	 Website DOAJ <a href="https://doaj.org/">https://doaj.org/</a>

**KERJASAMA PERPUSTAKAAN**



Professional Integrity Team Work  
[www.library.stipap.ac.id](http://www.library.stipap.ac.id) #librarystipap  
 Perpustakaan STIPAP Medan library@stipap.ac.id

Gambar 7. Library Information



Gambar 8. Wawancara dengan informan 1



Gambar 9. Wawancara dengan informan 2



Gambar 10. Wawancara dengan informan 3



Gambar 11. Wawancara dengan informan 4



Gambar 12. Wawancara dengan informan 5



Gambar 13. Wawancara dengan informan 6



Gambar 14. Wawancara dengan informan



# SEKOLAH TINGGI ILMU PERTANIAN AGROBISNIS PERKEBUNAN ( STIP-AP)



Telepon : (061) 6637060  
Facsimile : (061) 6626861

Certificate No. 02081402  
Kotak Pos 1329 Medan 20000  
www.stipap.ac.id  
email: median@stipap.ac.id

Nomor : 1892 /STIPAP/SDM/UINSU/XII/2020  
Lamp : -  
Hal : Peretujuan Pengambilan Data/Riset

Medan, 04 Desember 2020

**Kepada Yth.**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial**

**Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

di-

Tempat

Dengan ini kami beritahukan sesuai dengan surat Rekomendasi nomor B.1851/IS.I/KS.02/11/2020 tanggal 02 Desember 2020 tentang Pengambilan Data/Riset untuk tulisan Ilmiah dan penyusunan skripsi atas nama **Reza Junita, Program Studi Ilmu Perpustakaan** dengan judul Skripsi "**Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan**" yang akan berlangsung dari tanggal 07 Desember 2020 s/d 25 Februari 2021.

Berkenaan dengan surat tersebut di atas, kami **Menyetujui** permohonan rekomendasi yang diajukan. Demikian kami sampaikan untuk dapat digunakan sepenuhnya.

Wakil Ketua

**Guntoro, S.P., M.P.**  
Wakil Ketua-II

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Reza Junita, Lahir di Padang 07 Juni 1999, anak ke dua dari Bapak Rajes dan Ibu Sukma Wati. Penulis bertempat tinggal di Jl. Bangun Sari II kecamatan Medan Denai Kode Pos 20227. Penulis menyelesaikan pendidikan di SDN 067241 Medan Denai, MTS Al-Ittihadiyah Medan, SMK Negeri 1 Sindoro Medan, dan melanjutkan pendidikan S1 Pada program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara. Menyelesaikan kuliah dengan menulis karya ilmiah berjudul “Penerpana Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan”. Penulis pernah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan dan mengikuti Kuliah Kerja Nyata di Desa Talapeta kecamatan STM. Hilir Deli Serdang Sumatera Utara.

