

**PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM
MELAYANI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ASAHAN**

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 :

ELSA ANNISA BATU BARA

NIM 0601193145



PRODI ILMU PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2023



**PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN
DALAM MELAYANI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ASAHAN**

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:

ELSA ANNISA BATU BARA
NIM:0601193145

Pembimbing Skripsi I

Dr. Anang Anas Azhar, M.A
NIDN. 0104107401

Pembimbing Skripsi II

Drs. Syahrul Abidin, M.A
NIDN. 2002116502

Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan

Fransdya Perwaningtyas, M.A.
NIP. 199009132018032001

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Hal : Permohonan Sidang
Lamp : 1 buah penelitian skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
UIN Sumatera Utara
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 : Elsa Annisa Batu Bara

Nim : 0601193145

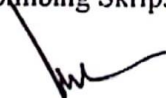
Judul Skripsi : **Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Asahan**

Sudah dapat diajukan Kembali kepada Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Medan, 20 Juli 2023

Pembimbing Skripsi I



Dr. Anang Anas Azhar, MA
NIDN. 0104107401

Pembimbing Skripsi II



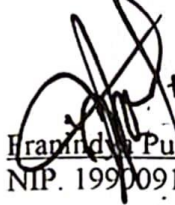
Drs. Syahrul Abidin, MA
NIDN. 2002116502

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Asahan” oleh Elsa Annisa Batu Bara, NIM. 0601193145 Program Studi Ilmu Perpustakaan telah di munaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 23 Agustus 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan.

Medan, 23 Agustus 2023

Ketua Prodi



Hrapindya Purwangingtyas, M.A
NIP. 199009132018032001

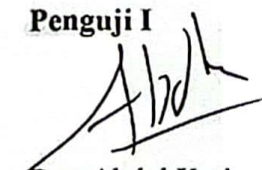
Sekretaris Prodi



Muslih Fathurrahman, M.A
NIP. 199307012019081001

Anggota Penguji

Penguji I



Drs. Abdul Karim Batubara, M.A
NIDN. 2024068602

Penguji II



Abdi Mubarak Syam, M.Hum
NIDN. 2022069003

Pembimbing I



Dr. Anang Anas Azhar, M.A
NIDN. 0104107401

Pembimbing II



Drs. Syahrul Abidin, M.A
NIDN. 2002116502

Mengetahui,
Dekan FIS Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan



Dr. Ningsapta Harahap, M.A
NIP. 19711041997032002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elsa Annisa Batu Bara
NIM : 0601193145
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial
Judul Skripsi/Artikel* : Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Asahan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa naskah Skripsi ini secara keseluruhan merupakan asli hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang telah dirujuk sumbernya. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya bersedia menerima pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Medan, 08 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Elsa Annisa Batu Bara
0601193145.

*Pilih salah satu

MOTTO

“Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga”

(HR. Muslim)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Ayah dan Ibu tercinta

Ayah Yukin Hamdan Batubara dan Ibu Nurdiana Rambe

Mereka adalah orang tua hebat yang telah membesarkan dan mendidiku dengan penuh rasa kasih sayang. Terima kasih atas do'a, nasehat serta pengorbanan yang terus diberikan kepadaku selama ini.

Atok yang paling tersayang

Atok Ani Sitorus

Terima kasih atas doa do'a, nasehat serta pengorbanan yang terus diberikan kepadaku selama ini.

Abang dan adikku tersayang

Abang Fitra Hamdani Batubara, Adik Ahmad Farhan Batubara, Husni Firdaus Batubara, Husna Salsabilla Batubara, Aulia Fahmi Batubara, Aulia Fikri Batubara

Terima kasih atas do'a dan dukungan kalian selama ini semoga Allah membalas kebaikan kalian.

Terima kasih juga do'a dan semangat dari sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan yang telah mengajarkanku arti kebersamaan

ABSTRAK



Nama : Elsa Annisa Batu Bara
Nim : 0601193145
Pembimbing I : Dr. Anang Anas Azhar,
Pembimbing II: Drs. Syahrul Abidin, MA
Judul : Penerapan Komunikasi Interpersonal
Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka
Di Perpustakaan Universitas Asahan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dan pemustaka serta faktor penghambat yang dialami pustakawan terhadap pemustaka. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan penelitian deskriptif yang menggunakan wawancara untuk mendeskripsikan data yang diperoleh peneliti secara langsung, untuk memperoleh gambaran yang jelas dan terperinci bagaimana penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Asahan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada 6 informan yaitu 3 Pustakawan dan 3 Pemustaka Universitas Asahan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dan pemustaka dalam sikap keterbukaan, empati, dan dukungan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka masih mempunyai kekurangan, sedangkan dalam sikap rasa positif dan kesetaraan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Hambatan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka adalah kurangnya sensitivitas dan kurangnya informasi.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal.

ABSTRACT



Name : Elsa Annisa Batu Bara

Nim : 0601193145

Advisor I : Dr. Anang Anas Azhar, MA

Advisor II : Drs. Syahrul Abidin, MA

Title : Application of Librarian Interpersonal
Communication in Serving Librarians at the
Asahan University Library

This study aims to determine the application of interpersonal communication librarians and users and the inhibiting factors experienced by librarians towards users. The research method used is a qualitative method with descriptive research that uses interviews to describe the data obtained by researchers directly, to obtain a clear and detailed picture of how librarian interpersonal communication is applied in serving users at the Asahan University Library. The data collection techniques used in this study were observation, interviews and documentation. Furthermore, the researchers conducted interviews with 6 informants, namely 3 Librarians and 3 Librarians of Asahan University. The results of this study indicate that the application of interpersonal communication for librarians and users in an attitude of openness, empathy, and support in providing services to users still has deficiencies, whereas in an attitude of positive feeling and equality in providing services it is quite good. Obstacles for librarians in providing services to users are the lack of sensitivity and lack of information.

Keywords: Interpersonal Communication.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam. Terima kasih atas nikmat iman, nikmat ilmu, nikmat kesehatan, nikmat kasih sayang dan begitu banyak nikmat Allah SWT. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Junjungan kami Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Asahan” Selama menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, tak henti-hentinya Allah SWT melimpahkan beragam nikmatnya dan dibawah bimbingan para pendidik sehingga akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial.

Penulis beraanggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari 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, Tanpa mengurangi rasa hormat dan penghargaan, penulis menyampaikan ucapan dan terimakasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada kedua orangtua yaitu Ayahanda Yukin Hamdan Batubara dan Ibunda Nurdiana Rambe dan Atokku yaitu Ani Sitorus 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.

2. Ibu Prof. Dr. Nurhayati, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara serta seluruh staf pembantu rector yang telah mengizinkan penulis untuk mencari ilmu pengetahuan disini, dan yang selalu mencurahkan seluruh waktu dan tenaga untuk memberikan kebijakan-kebijakan demi membangun UIN Sumatera Utara yang lebih berkualitas.
3. Bapak Prof. Dr. Abdurrahman, M. Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial serta seluruh staf pembantu dekan yang telah memberi kemudahan peneliti selama menempuh Pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Abdul Karim Batubara, M.A selaku ketua Prodi Ilmu Perpustakaan dan Ibu Franindya Purwaningtyas, M.A selaku Sekretaris Prodi Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara beserta staff jajarannya yang telah memberikan kemudahan dalam setiap kebijakan yang beliau curahkan selama peneliti menempuh Pendidikan perguruan tinggi pada Jurusan Ilmu Perpustakaan.
5. Bapak Dr. Anang Anas Azhar, MA selaku pembimbing pertama dan Bapak Drs. Syahrul Abidin, MA selaku pembimbing kedua yang telah mencurahkan ketekunan, kesabaran serta keikhlasan dalam meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan, nasehat dalam penulisan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Usfansyah Marpaung, S.E. beserta jajaran stafnya yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan kontribusi berupa data atau dokumentasi serta informasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada seluruh informan penelitian yaitu Bapak Usfansyah Marpaung, S.E, Ibu Nini Rahayu, S.E, Ibu Siti Fitriyah, Amd dan para mahasiswanya yang telah berpartisipasi memberikan kontribusinya dalam memperoleh informasi seakurat mungkin sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
8. Abangku Fitra Hamdani Batubara dan adikku tercinta, yaitu Ahmad Farhan Batubara, Husni Firdaus Batubara, Husna Salsabila Batubara, Aulia Fahmi Batubara dan Aulia Fikri Batubara yang selalu memberikan motivasi dan

inspirasi kepada penulis agar selalu bersemangat dalam segala hal terutama dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman-temanku tersayang yaitu Syahro Abidah Naiborhu, Putri Utami Damanik, Uci Aulia Sinaga, Siti Nur Arifah Marpaung, Rindi Fitriani Naiborhu, Intan Dinda Sutantri, Rafika Zahara, Kartika Amelia yang telah menghabiskan banyak waktu bersama, memberikan pengalaman yang luar biasa, saling memotivasi, mendukung dan merangkul di kala susah dan senang.
10. Teman-teman seperjuangan peneliti dari Kos Farhan Tuntungan yaitu Novita Sari, Asmita Khoiryah, Mifta Huljannah, Murni Pranasari, Eka Nursapitri, Feny Arsela, Alfi Dalilah Aulia, Siti Fauziah, Dina Mei Sari yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini serta sama-sama berjuang keras dalam menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (S1) di Prodi Ilmu Perpustakaan.

Segala puji dan Syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini selaku salah satu syarat untuk mnggapai gelar Sarjana jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Salawat dan dalam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, Ada pula penyusunan skripsi ini yang bertajuk “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Asaha”, Penulias menyadari jika proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan pihak terkait.

Wassalamualaikum wr.wb

Medan, 23 Agustus 2023

Peneliti

Elsa Annisa Batu Bara

Nim 0601193145

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematis Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	8
A. Komunikasi	8
B. Komunikasi Interpersonal Pustakawan.....	11

C. Pelayanan Perpustakaan	20
D. Definisi Konseptual	24
E. Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Informan Penelitian.....	30
D. Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Instrumen Pengumpulan Data	33
G. Teknik Analisis Data.....	33
H. Teknik Keabsahan Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Perpustakaan Universitas Asahan	37
1. Sejarah Perpustakaan UNA.....	34
2. Visi dan Misi Perpustakaan UNA.....	35
3. Koleksi Perpustakaan UNA	36
4. Layanan Perpustakaan UNA.....	37
B. Hasil Penelitian	41
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1	30
2. Tabel 2	31
3. Tabel 3	38
4. Tabel 4	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ruang Perpustakaan Universitas Asahan.....	74
Gambar 2. Wawancara dengan Informan	76

