

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini diuraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Asahan dengan metode penelitian kualitatif. Sasaran dalam penelitian ini adalah pemustaka dan pustakawan yang ada di perpustakaan Universitas Asahan, penelitian ini menggunakan wawancara untuk mendeskripsikan data yang penulis peroleh dari informan untuk memperoleh data lapangan, penulis mengadakan pendekatan langsung dengan cara mendatangi obyek yang diteliti di Perpustakaan.

#### **A. Gambaran Umum Perpustakaan Universitas Asahan**

##### **1. Sejarah Perpustakaan UNA**

Berdirinya Perpustakaan Universitas Asahan tidak terlepas dari berdirinya lembaga induknya yaitu Universitas Asahan yang berdiri pada 18 Juli 1985. Semenjak berdiri pada tahun 1985 itu, telah memulai membentuk dan membina perpustakaan-perpustakaan dalam lingkungannya. Dimulai dari perpustakaan Fakultas Teknik, Fakultas Pertanian, Fakultas Hukum, dan terakhir Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.

Lokasi perpustakaan yang berada di tengah-tengah lingkungan kampus yaitu diantara Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Teknik, dan Fakultas Pertanian diharapkan mampu meningkatkan sistem belajar dan mengajar civitas akademika di Universitas Asahan.

Letak perpustakaan berada di Jalan Jend. Ahmad Yani, Kisaran, Sumatera Utara Indonesia 21216 memiliki luas  $\pm 325 \text{ m}^2$ . Terdapat koleksi buku, jurnal ilmiah, majalah, karya ilmiah dan CD-room dengan jumlah total  $\pm 8.483$ .

## 2. Visi dan Misi Perpustakaan UNA

### a. Visi

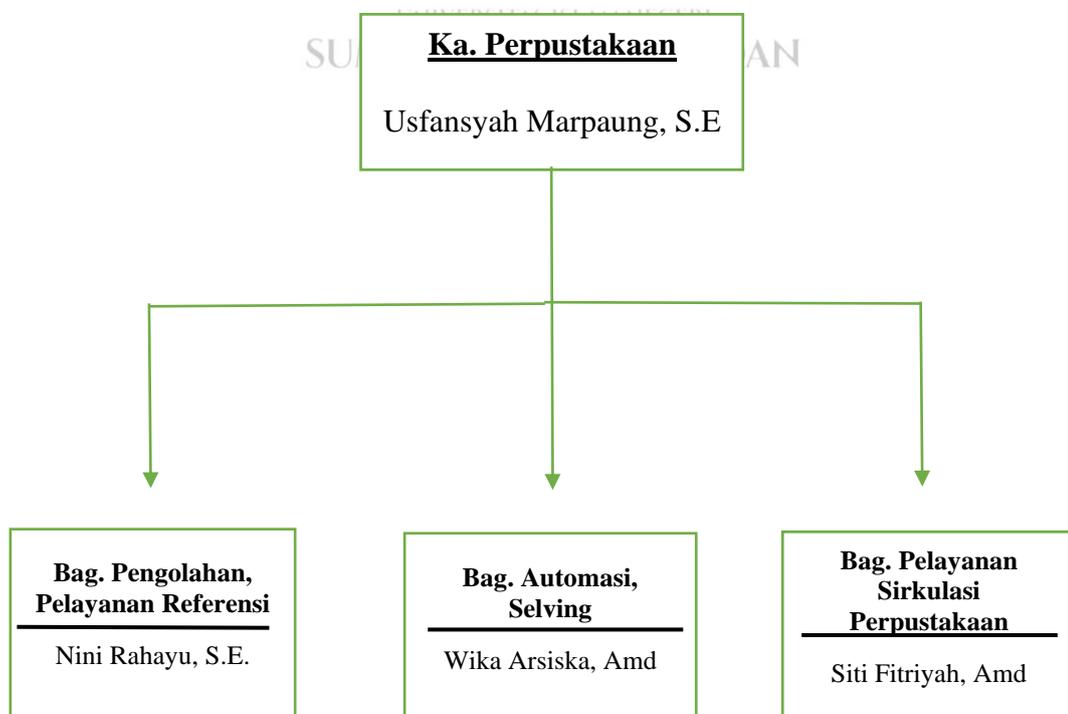
Menjadi Perpustakaan yang unggul dengan fasilitas yang lengkap untuk pengkajian ilmiah dan sosial kemasyarakatan dengan pelayanan terbaik.

### b. Misi

1. Mendukung kurikulum Universitas Asahan bekerja sama dengan staff akademik untuk menyediakan berbagai sumber informasi terbaru yang berorientasi pada kebutuhan pemakai dengan diperhitungkan dari segi kualitas dan kuantitas agar program yang dilaksanakan berlangsung dengan efektif.
2. Menjalinkan kerjasama dengan ruang baca fakultas dalam berbagai sumber informasi untuk memperkuat koleksi sumber perpustakaan.

**Tabel 3.**

### Struktur Organisasi Perpustakaan UNA



*Sumber: Perpustakaan UNA*

### 3. Koleksi Perpustakaan UNA

Perpustakaan UNA Terdapat koleksi buku, jurnal ilmiah, majalah, karya ilmiah dan CD-room dengan jumlah total  $\pm$  8.483. Sistem pelayanan Perpustakaan Universitas Asahan dengan sistem terbuka (*Open Access*). Jam buka Perpustakaan UNA dari hari senin-sabtu dari pukul 08.30-12.00 WIB, buka lagi dari jam 13.30-17.00 WIB. Sedangkan hari minggu Perpustakaan UNA tutup. Adapun layanan yang disediakan di Perpustakaan UNA yaitu: Layanan Sirkulasi, Ruang Baca, Layanan Referensi, Layanan Majalah dan Bi Corner.



**Tabel 4.**

#### Jenis dan Jumlah Judul Koleksi Perpustakaan UNA

| No | Jenis Koleksi | Jumlah Koleksi    |
|----|---------------|-------------------|
| 1  | Buku Teks     | 8.451 Eksemplar   |
| 2  | Referensi     | 5 Jenis           |
| 3  | Jurnal Ilmiah | 13 Jurnal         |
| 4  | Majalah       | 10 Nama           |
| 5  | Surat Kabar   | 4 Nama Media/Hari |

*Sumber: Perpustakaan*



Gambar 1. Tampilan website perpustakaan UNA

#### 4. Layanan Perpustakaan UNA

##### a. Layanan Sirkulasi

Layanan Sirkulasi yaitu layanan bagi anggota Perpustakaan Universitas Asahan (sivitas akademika) yang akan meminjam, mengembalikan dan memperpanjang koleksi perpustakaan.

Prosedur Peminjaman :

- Peminjam wajib datang sendiri
- Peminjaman koleksi maksimal 2 (dua) buku dengan batas waktu
- peminjaman 3 (tiga) hari untuk mahasiswa reguler dan 7 (tujuh) hari untuk mahasiswa kelas khusus.
- Perpanjangan buku dapat dilakukan dengan batas 1 (satu) kali.

##### b. Ruang Baca

Perpustakaan menyediakan buku-buku yang bisa dipinjam untuk dibawa pulang bagi civitas akademika Universitas Asahan. Buku-Buku yang tersedia di ruang baca disesuaikan dengan perkuliahan mahasiswa.

##### c. Layanan Referensi

Menyediakan sumber informasi / bahan pustaka berupa kamus, ensiklopedi, direktori, handbook, abstrak, bibliografi, terbitan berseri pemerintah, Undang-Undang dan berita acara. Peminjaman hanya bisa untuk dibaca di tempat atau difotokopi.

d. Layanan Majalah

Layanan Majalah berupa terbitan berkala majalah ilmiah dan majalah populer. Koleksi Majalah hanya bisa dibaca ditempat dan difitokopi.

e. BI Corner

Layanan BI Corner berupa koleksi cetak yang terdiri dari buku-buku di bidang fiksi, bisnis, ilmu sosial, pendidikan, politik, dan kebudayaan.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Asahan**

Komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang baik diterapkan di perpustakaan karena kegiatan pustakawan yaitu memberikan pelayanan sebaik mungkin, kegiatannya itu berhadapan langsung dengan pemustaka. Dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang pertama dilakukan adalah berkomunikasi langsung kepada pemustaka atau pengguna perpustakaan, dengan adanya interaksi yang dilakukan pustakawan dapat membantu pemustaka mencari informasi yang dibutuhkan, pustakawan dapat menjalin hubungan yang baik dan membuat pemustaka merasa nyaman, senang dan mendapat kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di perpustakaan. Untuk mengetahui bagaimana hasil penerapan komunikasi interpersonal pustakawan untuk memberikan layanan kepada pemustakanya di perpustakaan UNA dapat dinilai dengan memperhatikan keterampilan yang dimiliki pustakawan untuk berkomunikasi interpersonal:

### 1. *Openness* (Keterbukaan)

Maksudnya komunikasi interpersonal akan efektif apabila terdapat keinginan untuk membuka diri terhadap lawan bicara, keinginan untuk bereaksi dengan jujur pada pesan yang disampaikan yaitu pustakawan mengajak pemustaka memulai berkomunikasi agar pemustaka tidak segan-segan menanyakan apa yang dibutuhkannya di perpustakaan dan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan.

Untuk mengetahui komunikasi interpersonal pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan sikap *Openness* (Keterbukaan), penulis mewawancarai pustakawan sebagai informan. Dari sudut pandang pustakawan mengenai sikap keterbukaan yang merupakan variabel dalam komunikasi interpersonal, pustakawan sudah menerapkan sikap keterbukaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sebagaimana hasil dari wawancara berikut ini:

Menurut informan berinisial UM

*“Disini kami terbuka terhadap pemustaka apalagi menyangkut pelayanan oleh pengguna, kami tidak tertutup dalam pelayanan terhadap pemustaka, jika pustakawan datang kita lakukan pendekatan pribadi, misalnya untuk pustakawan yang datang ke perpustakaan, pertama kami akan mengarahkan barang bawaan untuk di letakkan ditempat penitipan barang dan mengarahkan untuk mengisi absen, dan jika mereka bertanya kami akan memberikan informasi yang mereka butuhkan, masalah aktivitas hubungan pemustaka dan pustakawan itu berjalan lancar, dan insya allah akan tetap terjadi sebagaimana yang kami harapkan bahwa pustakawan bebas untuk menelusuri dll.”*

Menurut Informan berinisial NR

*“Ya pastinya terbuka, kalau layanan perpustakaan itu harus ada keterbukaan, informasi-informasi apa saja yang dimiliki perpustakaan kita kasi, sehingga pemustaka merasa puas, dan jika ada yang merasa bingung dalam penggunaan fasilitas perpustakaan kita akan menyapa dan menanyakan apa yang dibutuhkan atau apa yang ingin dicari, kadang ada*

*pemustaka yang malu bertanya atau merasa takut, jadi kita harus pertama yang bertanya.”*

Menurut Informan berinisial SF

*“Jelas, kami terbuka terhadap pemustaka dalam memberikan layanan dan informasi. Kami sangat terbuka ketika pemustaka menanyakan hal yang berkaitan dengan perpustakaan. Misalnya pada bagian layanan sirkulasi, pemustaka telat dalam mengembalikan buku dan menanyakan jumlah denda buku yang telah telat bertahun-tahun. Pustakawan memiliki catatan mahasiswa yang belum mengembalikan buku dan mahasiswa yang terkena mengembalikan buku. Untuk itu pustakawan menunjukkan keterbukaannya dalam memberikan informasi berapa denda yang harus dibayar pemustaka tersebut.*

Berdasarkan hasil observasi di atas maka dapat dipahami bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan bersikap Openness (Keterbukaan) menyatakan sudah menerapkan di perpustakaan, sebagaimana yang dimaksud pustakawan mengenai sikap keterbukaan yaitu pustakawan memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mengakses dan menelusuri informasi yang ada di perpustakaan, memberikan pelayanan yang baik dengan mengajak pemustaka berkomunikasi menanyakan apa yang dibutuhkan, dan bersikap jujur memberikan informasi serta pustakawan juga terbuka dengan saran saran dari pemustaka untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Selain mewawancarai pustakawan penulis juga meminta perspektif pemustaka untuk membenarkan atau mencocokkan jawaban yang dikatakan oleh pustakawan dari hasil wawancara sebelumnya mengenai sikap Openness (Keterbukaan) pustakawan dalam memberikan pelayanan. Karena, pemustaka yang langsung merasakan bagaimana sikap pustakawan dalam memberikan pelayanannya di perpustakaan. Dari pernyataan pustakawan di atas sudah menerapkan sikap keterbukaan ini, namun perspektif pemustaka mengenai sikap keterbukaan pustakawan dalam memberikan pelayanan memiliki dua versi yaitu ada yang menyatakan sudah menerapkan sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

Menurut Informan berinisial FS

*“Menurut saya pustakawan disini sudah cukup terbuka, saat saya masuk kesini selalu dilayani dengan baik, dan diarahkan, contohnya belakangan ini saya mau cari jurnal dengan judul manajemen, ditanya mau cari apa, terus saya di arahin ke rak, saya termasuk lumayan sering ke perpustakaan, selama saya diperpus ini saya dilayani dengan baik”.*

Menurut informan berinisial RS

*“Kadang pustakawan disini menyapa pengunjung dengan tersenyum tetapi terkadang ada juga yang tidak menyapa, apalagi kalau diatas jam dua belas, pustakawan disini terlihat sedikit cuek, dan jika saya ingin menanyakan buku yang ingin saya cari pemustaka nya tidak langsung menjawab dan harus ditanya ulang, dan kadang pustakawan nya tidak ikut mencarikan dan hanya mengarahkan dimana letak bukunya”.*

Menurut informan berinisial N

*“Pustakawan disini terbuka, misalnya saat saya bertanya bagaimana cara peminjaman koleksi di perpustakaan atau bagaimana menggunakan fasilitas di perpustakaan ini, pustakawan nya langsung cepat memberikan informasi terkait apa yang kita butuhkan dan jika pustakawan nya lagi sibuk pustakawannya akan meminta waktu sebentar*

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa sikap Openness (Keterbukaan) pustakawan dalam memberikan pelayanan, pemustaka memilik dua versi yaitu ada yang mengatakan sudah menerapkan dengan melihat pustakawan yang baik seperti ramah, melayani sesuai prosedur dan tegas. Akan tetapi ada juga pemustaka yang menyatakan sikap keterbukaan pustakawan dalam memberikan pelayanan kadang-kadang dilakukan dan kadang-kadang juga tidak seperti kadang-kadang senyum, menyapa dan melayani dengan baik, kadang- kadang juga tidak seperti cuek.

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

Maksudnya pustakawan seharusnya ikut merasakan apa yang orang lain rasakan dalam hal ini pemustaka. Melalui empathy kita bisa memahami baik secara emosi maupun secara intelektual apa yang pernah dialami oleh orang

lain. Empaty harus diekspresikan dengan mendatangi pemustaka terlebih dahulu dan mengajak berkomunikasi. Dan berempati kepada pemustaka yang sedang kebingungan mencari informasi sehingga lawan bicara kita mengetahui bahwa kita berempati padanya untuk meningkatkan efektivitas komunikasi.

Untuk mengetahui komunikasi interpersonal pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan sikap Empathy (Empati), penulis mewawancarai pustakawan sebagai informan. Dari sudut pandang pustakawan mengenai sikap empati yang merupakan variable dalam komunikasi interpersonal, pustakawan sudah menerapkan sikap empati dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sebagaimana hasil dari wawancara berikut ini:

Menurut informan berinisial UM

*“Sudah seharusnya pustakawan disini itu memiliki rasa empati, ketika pemustaka ingin mencari informasi yang mereka butuhkan pustakawan akan memberitahu informasi semaksimal mungkin, jika pemustaka nya merasa bingung atau ingin mencari buku yang mereka inginkan pustakawan akan membantu mencari apa yang pemustaka inginkan, sehingga pemustaka akan merasa senang jika berkunjung ke perpustakaan ini”.*

Menurut informan berinisial NR

*“Bentuk empatinya kami kepada pengunjung disini yaitu jika ada pemustaka yang ingin mencari buku kami akan mengarahkan dimana letak buku tersebut, dan jika ada pemustaka yang kebingungan dan tidak menemukan buku yang ingin mereka cari maka kami akan ikut mencarikan buku yang ingin pemustaka pinjam”.*

Menurut informan berinisial SF

*“Biasanya jika kami melihat pemustaka merasa kebingungan kami akan menyapa pemustaka dengan menanyakan apa perlunya, Sebagian pemustaka bingung dimana dan kepada siapa mengurus bebas pustaka dan bingung dimana letak menyetor skripsi, nah disini kami langsung mengarahkan kepada pemustaka dimana letak letaknya”.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan bersikap empaty menyatakan sudah menerapkan di perpustakaan, sebagaimana yang dimaksud pustakawan mengenai sikap keterbukaan yaitu dengan mengajak pemustaka berkomunikasi menayakan kebutuhan informasi yang diinginkan pemustaka, menemui pemustaka sampai dengan membantu mendapatkan informasi dan mengarahkan pemustaka jika sedang kebingungan.

Selain mewawancarai pustakawan sebagai informan penulis juga meminta perspektif pemustaka untuk membenarkan atau mencocokkan jawaban yang dikatakan oleh pustakawan dari hasil wawancara sebelumnya mengenai sikap Empathy (Empati) pustakawan dalam memberikan pelayanan. Karena, pemustaka yang langsung merasakan bagaimana sikap pustakawan dalam memberikan pelayanannya di perpustakaan. Dari pernyataan pustakawan di atas sudah menerapkan sikap empati ini, namun perspektif pemustaka mengenai sikap empati pustakawan dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya diterapkan, sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

Menurut informan berinisial FS

*“Menurut saya pustakawan disini bersikap empati, misalnya ketika saya ingin meminjam buku tentang manajemen tetapi bukunya yang ingin saya acari tidak ketemu maka pustakawan disini ikut membantu mencarikan buku yang ingin saya pinjam sampai ketemu, dan jika tidak ketemu saya akan diarahkan untuk mencari di perpustakaan fakultas”.*

Menurut informan berinisial RS

*“Jarang, misalnya saat saya ingin mencari buku tentang pendidikan, pustakawannya hanya memberitahu letaknya dimana tanpa membantu mencarikan buku yang saya inginkan, tapi terkadang pustakawan nya juga ikut membantu mencarikan buku yang ingin saya cari sampai ketemu dan akan diarahkan ke perpustakaan fakultas”.*

Menurut informan berinisial N

*“Menurut saya pribadi rasa empatinya kurang, selama kurang lebih 2 tahun saya berkunjung ke perpustakaan ini belum pernah pustakawannya menanyakan apa yang saya butuhkan, dan jika saya bertanya dimana letak buku yang ingin saya cari petugasnya hanya memberitahu tanpa membantu mencarinya”.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa sikap Empathy (Empati) pustakawan dalam memberikan pelayanan, pemustaka memiliki versi yang berbeda dengan pustakawan yang sepenuhnya belum diterapkan oleh pustakawan yaitu pustakawan belum berempati pada pemustaka seperti menanyakan kebutuhan pemustaka dan belum berempati kepada pemustaka yang sedang merasa kebingungan mencari informasi kecuali pemustaka yang langsung menayakan kebutuhannya dalam mencari informasi baru di tanggap dan pemustaka lain juga mengatakan sudah diterapkan ketika pemustaka ingin meminjam buku tapi bukunya tidak ketemu pustakawannya ikut membantu mencarinya buku yang ingin pemustaka pinjam.

### **3. Supportiveness (Dukungan)**

Maksudnya komunikasi interpersonal akan efektif apabila tercipta suasana yang mendukung. Dalam berlangsungnya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka terjadi pembicaraan yang santai yaitu bersiap ramah dan sopan dengan mendengarkan pendapat lawan bicara dan tidak saling memberikan penilaian terhadap pendapat yang diutarakan pustakawan maupun pemustaka.

Untuk mengetahui komunikasi interpersonal pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan sikap Supportiveness (Dukungan), penulis mewawancarai pustakawan sebagai informan. Dari sudut pandang pustakawan mengenai sikap dukungan yang merupakan variabel dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sudah diterapkan sebagaimana hasil dari wawancara berikut ini:

Menurut informan berinisial UM

*“Ramah, sopan dan mendengarkan pemustaka itu harus dilakukan, karna itu tugasnya pustakawan, misalnya ada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan ini ingin menanyakan sesuatu, dan kami akan merespon pemustaka dengan ramah dan sopan dari apa yang ditanyakannya, dan jika kami tidak bisa membantu atau menjawab dari apa yang ditanyakan pengunjung setidaknya kami sudah merespon nya”.*

Menurut informan berinisial NR

*“Kami selalu menerapkan sikap ramah kepada pemustaka dan mendengarkan pendapat mereka juga, sikap mendukung kami tunjukkan ketika mereka datang kami 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 informan berinisial SF

*“Kalau pustakawan mesti ramah, harus direspon baik karena kita jaga citranya perpustakaan, yang kita harapkan juga pemustaka betah di perpustakaan, senang di dalam walaupun sebenarnya ada juga pustakawan yang membuat suatu komunikasi yang bisa membuat pemustaka merasa tersinggung dan sakit hati”.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan bersikap Supportiveness (Dukungan) menyatakan sudah menerapkan di perpustakaan, sebagaimana yang dimaksud pustakawan yaitu bersikap ramah dengan selalu merespon baik pertanyaan dari pemustaka untuk memuaskan dengan memberikan jawaban yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Selain mewawancarai pustakawan sebagai informan penulis juga meminta perspektif pemustaka untuk membenarkan atau mencocokkan jawaban yang dikatakan oleh pustakawan dari hasil wawancara sebelumnya mengenai sikap Supportiveness (Dukungan) pustakawan dalam memberikan pelayanan. karena, pemustaka yang langsung merasakan bagaimana sikap pustakawan dalam

memberikan pelayanannya di perpustakaan. Dari pernyataan pustakawan di atas sudah menerapkan sikap dukungan ini, namun perspektif pemustaka mengenai sikap dukungan pustakawan dalam memberikan pelayanan memiliki dua versi yaitu ada yang menyatakan sudah menerapkan sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

Menurut informan berinisial FS

*“Terkadang pustakawan disini kurang ramah, ketika saya berkunjung ke perpustakaan ini pustakawan nya hanya diam sambil bermain laptop, tidak menanyakan apa yang saya butuhkan atau apa yang ingin saya cari, tetapi pustakawan disini kalau diajak berbicara cukup ramah dan bisa diajak becanda, masalah nya hanya pustakawan nya tidak mau menyapa pengunjung duluan”.*

Menurut informan berinisial RS

*“Menurut saya pelayanan yang diberikan pustakawan sudah cukup ramah, contohnya saat saya masuk ke dalam perpustakaan, pustakawan langsung mengarahkan saya untuk mengisi data pengunjung terlebih dahulu, setelah itu pustakawan menanyakan apa yang saya butuhkan dan membantu saya untuk mendapatkan informasi yang saya cari”.*

Menurut informan berinisial N

*“Pustakawan nya bersikap ramah dan sopan, pustakawan disini menunjukkan keramahan dengan cara tersenyum dan berbicara dengan lemah lembut kepada pemustaka, dan jika saya ajak berbicara pustakawan nya mendengar dan merespon dengan baik walaupun terkadang seperti tidak memahaminya, setidaknya masih bisa menghargai dengan sopan dan ramah.*

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat dipahami bahwa sikap Supportiveness (Dukungan) pustakawan dalam memberikan pelayanan, pemustaka memiliki dua versi yaitu ada yang mengatakan sudah menerapkan dengan melihat pustakawan membantu menunjukkan buku yang diinginkan. Akan tetapi ada juga pemustaka yang menyatakan sikap dukungan pustakawan dalam memberikan pelayanan kadang-kadang diterapkan dan kadang-kadang

juga seperti ketika pemustaka berkunjung ke perpustakaan pustakawan nya hanya diam sambil bermain laptop, tidak menanyakan apa yang pemustaka butuhkan atau apa yang ingin di cari, pustakawan nya juga tidak mau menyapa pengunjung duluan”.

#### 4. Positiveness (Rasa Positif)

Maksudnya dengan menghargai keberadaan seseorang atau pemustaka sebagai orang penting. Dengan cara menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik dan secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan sikap Positiveness (Rasa Positif), penulis mewawancarai pustakawan sebagai informan. Dari sudut pandang pustakawan mengenai sikap rasa positif yang merupakan variabel dalam komunikasi interpersonal, pustakawan sudah menerapkan sikap rasa positif dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

Menurut informan berinisial UM

*“Kita sebagai pustakawan pasti menganggap pustakawan yang berkunjung kemari penting, karena kinerja pustakawan akan dikatakan baik jika jumlah pengunjungnya semakin banyak. Oleh karena itu pentingnya rasa positif sebagai pustakawan untuk menyapa pemustaka agar merasa nyaman saat berkunjung dan informasi yang mereka cari cepat di dapatkan”.*

Menurut informan berinisial NR

*“Pustakawan harus selau berfikiran positif terhadap pemustaka dikarenakan untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan pemustaka. misalnya ketika seorang pemustaka yang masuk ke perpustakaan dan bingung ketika berada di dalam perpustakaan dikarenakan baru pertama kali masuk ke perpustakaan. Pustakawan dengan cepat tanggap dan berfikiran positif bahwa pemustaka ini sepertinya bingung karena dilihat dari gestur dan kontak matanya. Untuk itu pustakawan langsung mengajak berkomunikasi agar pustakawan tahu*

*apa tujuan dan maksud dari pemustaka. Pustakawan juga tahu apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Para pustakawan tidak ingin berfikir negatif karena akan sulit untuk menghargai dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. dengan memiliki pikiran positif seorang pustakawan akan dapat lebih meningkatkan kinerja dengan cara berkomunikasi secara efektif.*

Menurut informan berinisial SF

*“Kita harus berpikir positif bahwa pengunjung perpustakaan disini memang ingin mencari informasi, kita akan berikan bantuan dalam menemukan informasi, saya mengusahakan supaya kita bisa kasih bantuan apa yang dibutuhkan, misalnya saat ingin mencari buku kami akan membantu pengunjung perpustakaan dengan maksimal.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan bersikap positif menyatakan sudah menerapkan di perpustakaan, dengan menghargai mengharapkan kedatangan pemustaka, selalu menyapa pemustaka dan menegur pemustaka sampai dengan membantu pemustaka mencari informasi yang dibutuhkan.

Selain mewawancarai pustakawan sebagai informan penulis juga meminta perspektif pemustaka untuk membenarkan atau mencocokkan jawaban yang dikatakan oleh pustakawan dari hasil wawancara sebelumnya mengenai sikap Positiveness (Rasa Positif) pustakawan dalam memberikan pelayanan. Karena, pemustaka yang langsung merasakan bagaimana sikap pustakawan dalam memberikan pelayanannya di perpustakaan. Dari pernyataan pustakawan di atas sudah menerapkan sikap keterbukaan ini, perspektif pemustaka mengenai sikap rasa positif pustakawan dalam memberikan pelayanan juga menyatakan sudah menerapkan sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

Menurut informan berinisial SF

*“Pustakawannya bersikap positif, biasanya petugas perpustakaan nya datang ke ruang baca untuk memantau kami, ketika saya lihat pustakawannya menyapa saya dengan senyuman, dan jika pustakawan ingin mengecek meja saya, dia berkata dengan baiknya misalnya dek kakak mengecek meja kalian yaa mana tau kalian ada bawa makanan”.*

Menurut informan berinisial RS

*“Menurut saya petugas disini baik, apabila pertanyaan seputar areanya maka petugas yang ada selalu siap menjelaskan kepada pengunjung, dan jika ada yang bermasalah pustakawan nya akan menenangkan pemustaka, misalnya saat saya lupa dalam pengembalian buku, seingat saya sudah saya kembalikan, dan pustakawan nya dengan tenang menyuruh saya untuk mengingatnya dan sesekali diajak bercanda, bagus sih menurut saya pustakawan seperti itu tidak langsung curiga atau marah kepada saya”.*

Menurut informan berinisial N

*“Selama saya berkunjung di perpustakaan ini, saya selalu ditanya mau cari apa atau perlu apa, dan tidak lupa saya diarahkan untuk mengisi daftar pengunjung terlebih dahulu, walaupun saya sering berkunjung disini dan kadang beberapa keluar masuk perpustakaan, pustakawan nya tetap ramah dan menyapa saya, tidak ada tatapan yang seperti mencurigai saya”.*

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan maka peneliti menyimpulkan bahwa penerapan aspek Positif yang dilakukan pustakawan untuk melayani pemustakanya benar-benar diterapkan di perpustakaan UNA, sebagaimana dijelaskan dalam wawancara terhadap para informan.

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

Maksudnya adalah pada saat pustakawan memulai komunikasi, pustakawan seharusnya tidak membedakan pemustaka yang diajak berkomunikasi atau yang sedang dilayani, harus disadari bahwa semua orang bernilai dan memiliki sesuatu yang penting yang bisa diberikan pada orang lain.

Untuk mengetahui komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka dengan sikap Equality (Kesetaraan), penulis mewawancarai pustakawan sebagai informan. Dari sudut pandang pustakawan mengenai sikap kesetaraan yang merupakan variabel dalam komunikasi interpersonal, pustakawan sudah menerapkan sikap kesetaraan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

Menurut informan berinisial UM

*“Pustawan disini tidak ada yang membeda-bedakan pemustakanya, semua disama ratakan dari yang mahasiswa baru, mahasiswa lama, pemustaka dari luar bahkan mahasiswa yang hendak meneliti di perpustakaan ini dilayani dengan baik tanpa membeda-bedakannya, jadi semua perlakuannya tetap sama”.*

Menurut informan berinisial NR

*“Dalam memberikan pelayanan itu semuanya harus sama, berhak menerima pelayanan adapun kebutuhannya tentulah berbeda-beda, mahasiswa dengan dosen tentulah berbeda jadi kita layani sesuai dengan kebutuhan mereka, tidak ada istilah membeda-bedakan karena tidak bisa terjadi komunikasi yang efektif di dalam memberikan pelayanan, pokok nya kita samaratakan dalam memberikan pelayanan sama semua.”*

Menurut informan berinisial SF

*“Kita tidak boleh membeda-bedakan layanan kepada pemustaka yang berkunjung di perpustakaan ini, contohnya saat kamu meneliti di perpustakaan ini kami melayani dengan baik sebagaimana kami melayani pemustaka universitas ini sendiri, tanpa ada sedikit pun membeda-bedakan nya”.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan sikap Equality (Kesetaraan) menyatakan sudah menerapkan di perpustakaan, sebagaimana yang dimaksud pustakawan melayani pemustaka tanpa membeda bedakanya, disamaratakan dengan tidak melihat status mereka mulai dari mahasiswa baru, mahasiswa lama dan peneliti yang berkunjung di perpustakaan karna semua pemustaka berhak menerima pelayanan dengan kebutuhan yang berbeda antar pemustaka.

Selain mewawancarai pustakawan sebagai informan penulis juga meminta perspektif pemustaka untuk membenarkan atau mencocokkan jawaban yang dikatakan oleh pustakawan dari hasil wawancara sebelumnya mengenai sikap Equality (Kesetaraan) pustakawan dalam memberikan pelayanan. Karena, pemustaka yang langsung merasakan bagaimana sikap pustakawan dalam

memberikan pelayanannya di perpustakaan. Dari pernyataan pustakawan di atas sudah menerapkan sikap kesetaraan ini, dan dibenarkan pula oleh perspektif pemustaka yang menyatakan sudah menerapkan dengan sepenuhnya sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

Menurut informan berinisial SF

*“Pelayanannya sama semua sama pengunjung yang datang, tidak ada membedakan pemustaka disini, saya lihat sama-sama dilayani dengan baik, tidak dengan yang saya lihat saja, saya juga merasakan nya disaat saya berkunjung ke perpustakaan ini pustakawannya tetap melayani saya dengan baik tidak membedakan-bedakan”.*

Menurut informan berinisial RS

*“Sama semua tidak ada perbedaan dari layanannya, seperti mahasiswa baru ataupun mahasiswa lama ketika berkunjung, petugasnya tidak ada membedakan, saya bisa rasakan pelayanannya sama karena saya juga sudah pernah jadi mahasiswa baru dan sampai di semester 8 ini menurut saya pelayanannya sama saja”.*

Menurut informan berinisial N

*“Semua petugas perpustakaan disini tidak ada yang membedakan pemustakanya, semua sama rata menurut saya, dan saya melihat pada pemustaka lain juga disamSaratakan dalam melayani, baik anak semester baru ataupun anak semester akhir, bahkan penelitian dari universitas lain juga dilayani dengan baik”.*

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa sikap Equality (Kesetaraan) pustakawan dalam memberikan pelayanan, pemustaka membenarkan mengenai sikap kesetaraan sudah diterapkan sepenuhnya pustakawan dalam memberikan pelayanannya tidak membeda bedakan pemustaka mulai dari mahasiswa baru, mahasiswa semester akhir dan peneliti dari universitas lain.

## **2. Hambatan komunikasi interpersonal Pustakawan dan Pemustaka**

Hambatan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka adalah kurangnya sensitivitas. Sensitivitas sangat diperlukan ketika pustakawan kebingungan dalam mencari informasi yang ada di perpustakaan. Kepekaan inilah yang dibutuhkan dengan langsung cepat tanggap menanyakan dan membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Disinilah komunikasi interpersonal dibutuhkan agar mendapatkan kepuasan dan kenyamanan bagi pemustaka yakni memiliki respon dengan cepat, mudah memahami, bersikap empati dalam berkomunikasi.

Hambatan komunikasi interpersonal yang ada di perpustakaan adalah kurangnya informasi yakni secara tertulis seperti petunjuk informasi, gambar animasi untuk mengingatkan para pemustaka, dan pemberitahuan ketika layanan sudah tutup ataupun istirahat. Seharusnya secara tertulis perpustakaan juga menampilkan gambar animasi baik itu kata-kata, simbol ataupun gambar yang mendeskripsikan dan memberikan makna. Misalnya dengan mengingatkan dalam pengembalian buku, telat dalam mengembalikan buku, memelihara dan menjaga koleksi, baik itu sarana dan prasarana dan aturan dalam menyerahkan skripsi atau jurnal. Jadi dengan adanya komunikasi yang dilakukan menggunakan media seperti poster tulisan ataupun gambar, maka perpustakaan dapat merepresentasikan tentang aturan tata-tertib ataupun prinsip-prinsip yang ada di perpustakaan. Untuk itu pemustaka jadi lebih mudah memahami makna dengan gambar-gambar animasi yang ditampilkan di perpustakaan.

### **C. Implikasi Hasil Penelitian**

#### **a. Masyarakat**

Penerapan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam proses pembelajaran, khususnya kepada masyarakat luas karena dengan komunikasi interpersonal dapat terjalin hubungan yang baik antara diri sendiri terhadap lawan bicara.

#### **b. Prodi**

Hasil penelitian ini menjadi masukan kepada prodi khususnya pada prodi Ilmu Perpustakaan agar penerapan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka menjadi maksimal dengan semakin meningkatkan komunikasi yang efektif dan efisien.

c. Bidang keagamaan

Hasil penelitian ini menjadi masukan kepada bidang keagamaan agar penerapan komunikasi interpersonal dapat menghasilkan baik pemustaka, pustakawan ataupun masyarakat lainnya dapat berkomunikasi dengan efisien di bidang agama.

