

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan melalui observasi dan wawancara langsung kepada semua informan tentang Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Asahan yaitu sikap Openness (Keterbukaan), Empathy (Empati), Supportiveness (Dukungan) dalam memberikan pelayanan mempunyai kekurangan dan pustakawan pustakawan perpustakaan sudah menjalankan tugasnya dengan cukup baik hanya saja masing -masing pustakawan mempunyai sikap berbeda dalam memberikan pelayanan tetapi perpustakaan terus berusaha menerapkan komunikasi yang baik terhadap pengelola maupun pemustaka, sedangkan dalam sikap Positiveness (Rasa Positif), dan Equality (Kesetaraan) dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sudah cukup baik.

Hambatan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka adalah kurangnya sensitivitas dan kurangnya informasi. 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. 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.

B. Saran

Adapun saran dan masukan dari yang disampaikan oleh peneliti yaitu sebaiknya pustakawan mempelajari satu persatu keterampilan komunikasi interpersonal dalam melayani pemustaka di perpustakaan seperti sikap Openness (Keterbukaan),

Empathy (Empati), Supportiveness (Dukungan), Positiveness (Rasa Positif), dan Equality (Kesetaraan) agar pemustaka betah dan senang berada di perpustakaan. Karena dilihat dari hasil wawancara pemustaka yang belum merasakan kesenangan dan kepuasan dalam pelayanan di perpustakaan terutama sikap empati pustakawan yang masih kurang, yang belum bisa membaca mimik muka pemustaka atau merasakan apa yang dirasakan pemustaka ketika sedang kebingungan mencari informasi. Dan sikap keterampilan komunikasi interpersonal lainnya seperti keterbukaan, dukungan, rasa positif dan kesetaraan masih perlu di tingkatkan demi menciptakan pelayanan prima di perpustakaan Universitas Asahan

