

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM MENGATASI
LIBRARY ANXIETY PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
ARSIP PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan
(S.IP)



PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

2024



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM MENGATASI
LIBRARY ANXIETY PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
PROVINSI SUMATERA UTARA**


SKRIPSI

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

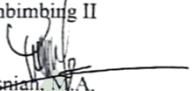
Oleh :

URMILA
0601202053


Pembimbing I


Nurhayati, S. Ag. S.S., M.Si
NIDN. 2019077602

Pembimbing II


Yusrinah, N.A.
NIDN. 2026069205

Ketua Program Studi


Franindya Purwahingtyas, M.A.
NIP. 199009182018032001


**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
SUMATERA UTARA MEDAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

2024

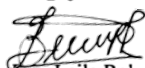
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul “Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Mengatasi Library Anxiety Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara” yang disusun oleh Urmila, NIM. 0601202053 Program Studi Ilmu Perpustakaan yang telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 08 Agustus 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan.


Medan, 18 Agustus 2024



Ketua Program Studi
Franindya Purwaningtyas, M.A
NIP. 199009132018032001



Sekretaris Program Studi
Muslih Fathurrahman, M.A
NIP. 199307012019081001

Penguji I

Dra. Laila Rohani, M.Hum.
NIDN. 2016096401



Penguji II

Franindya Purwaningtyas, M.A
NIDN. 2013099001

Penguji III

Nurhayani, S.Sos., M.Psi.
NIDN. 2019077602

Penguji IV

Yusniah, M.A.
NIDN. 2025069205



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Urmila
NIM : 0601202053
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Mengatasi Library Anxiety Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

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, 5 Juli 2024

Yang menyatakan,



Urmila
0601202053



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

MOTTO

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(Q.S Al-Insyirah : 5)

"Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. PERCAYA PROSES itu yang paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit"

(Edwar Satria)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

ABSTRAK

Penelitian dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal pustakawan dalam mengatasi *library anxiety* pemustaka dan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penyebab *library anxiety* pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip provinsi sumatera utara. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Informan penelitian dipilih berdasarkan *purposive sampling*. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan di dinas perpustakaan dan arsip provinsi sumatera utara dapat mengatasi *library anxiety* pemustaka karena dalam pelayanannya pustakawan sudah menerapkan lima sikap yang dapat mendukung terciptanya komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu sikap keterbukaan, sikap empati, sikap mendukung, sikap positif, dan sikap kesetaraan. Yang dimana dengan diterapkannya lima sikap komunikasi interpersonal tersebut pemustaka tidak lagi mengalami *library anxiety* ketika berkunjung ke perpustakaan. Faktor penyebab *library anxiety* yaitu *Barriers with staff* pemustaka mengalami hambatan dengan pustakawan yang dimana ketika berinteraksi dengan pustakawan pemustaka merasa terintimidasi, seperti pustakawan sulit didekati, cuek dan terlihat sibuk dengan pekerjaannya sehingga pemustaka tidak ada yang berani berinteraksi terlebih dahulu dengan pustakawan.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Library Anxiety, Perpustakaan, Pustakawan, Pemustaka.

ABSTRACT

The research was conducted at the Library and Archives Service of North Sumatra Province. The purpose of this research is to find out how the librarian's interpersonal communication in overcoming library anxiety and to find out what are the factors that cause library anxiety in the library and archive service of North Sumatra province. The research method used is kuliitatif with a case study approach. Research informants were selected based on purposive sampling. By using data collection techniques through observation and interviews.

The results showed that the interpersonal communication of librarians at the library and archives office of the province of North Sumatra can overcome library anxiety because in their services librarians have implemented five attitudes that can support the creation of effective interpersonal communication, namely openness, empathy, support, positivity, and equality. With the application of these five interpersonal communication attitudes, the library users no longer experience library anxiety when visiting the library. The factors that cause library anxiety are Barriers with staff, where when interacting with librarians, users feel intimidated, such as librarians are difficult to approach, ignorant and seem busy with their work so that no library user dares to interact first with the librarian.

Keywords : *Interpersonal Communication, Library Anxiety, Library, Librarian, User.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil'amin, puji dan Syukur kehadiran Allah *Subhanu Wata'ala* yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul : **Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Mengatasi Library Anxiety Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara**. Tidak lupa pula shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wassallam*, semoga kita mendapatkan syafaat beliau di akhirat nanti.

Penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pendidikan Strata-1 Program Studi Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan. Selesaiannya penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, arahan, dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurhayati, M.Ag, selaku Rektor UIN Sumatera Utara Medan.
2. Ibu Dr. Nursapiah, M.A. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan.
3. Ibu Franindya Purwaningtyas, M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara.
4. Bapak Muslih Fathurrahman, M.A. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara.
5. Ibu Nurhayani, S.Ag,S.S., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Ibu Yusniah, M.A. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Bapak Abdul Karim Batubara, S.Sos. M.A selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan, dukungan, arahan, dan

semangat selama penulis menempuh Pendidikan di Program Studi Ilmu Perpustakaan fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan.

8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan yang telah memberi bimbingan kepada penulis selama perkuliahan.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama perkuliahan.
10. Kepada Ayahanda dan ibunda yang sangat saya banggakan. Yang mampu mendidik penulis, memotivasi dan memberikan dukungan baik doa maupun materi sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Mereka orang yang hebat selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak ada hentihentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis serta terima kasih untuk semua berkat doa dan dukungannya sehingga penulis berada dititik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi kalian harus ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis.
11. Kepada Uak saya tercinta terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, selalu jadi support system penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan penyemangat dalam menghadapi kerasnya dunia, yang tak hentihentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis. Terima kasih untuk semuanya berkat doa dan dukungannya penulis bisa berada dititik ini tanpa mu penulis tidak mungkin berada dititik sekarang. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama uak harus ada di disetiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis.
12. Kepada seseorang yang darahnya juga ikut mengalir dalam tubuh saya yaitu kakak saya tercinta, terima kasih banyak atas dukungannya baik secara moril maupun material, terima kasih juga atas segala motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

13. Kepada diri saya sendiri terima kasih telah bertahan sejauh ini, terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan belum berhasil namun tetap berusaha, mampu mengendalikan diri dari tekanan luar dan tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, serta mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terima kasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.
14. Terimakasih untuk keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material.
15. Kepada teman-teman saya Wulan Isnaini, Anggi Kumala dan Lisa Andriani yang telah menemani penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan di masa depan.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir Skripsi ini dapat diterima dengan baik dan memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Semoga karya ini juga dapat menjadi referensi yang berguna untuk penelitian selanjutnya. Penulis berdoa agar Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Medan, Juni 2024

Penulis

Urmila

0601202053

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Fokus Penelitian	4
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian	5
G. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Kajian Teori.....	7
1. Komunikasi interpersonal	7
2. Tujuan Komunikasi Interpersonal	7
3. Karakteristik Komunikasi Interpersonal	10
4. Pustakawan.....	11
5. Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pustakawan	11
6. Library Anxiety	12
7. Faktor Penyebab Library Anxiety	13

B. Penelitian Terdahulu	15
C. Defenisi Konseptual	20
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu.....	25
1. Lokasi Penelitian.....	25
2. Waktu Penelitian	25
C. Sumber Data.....	26
1. Data Primer	26
2. Data Skunder.....	26
D. Subjek Penelitian.....	26
E. Instrument Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Pengumpulan Data	29
1. Observasi.....	29
2. Wawancara	29
G. Teknik dan Analisis Data	30
1. Reduksi Data	30
2. Penyajian Data	30
3. Penarikan Kesimpulan	31
H. Teknik Keabsahan Data.....	31
1. Kredibilitas (Validitas Internal).....	31
2. Transferabilitas (Validitas Eksternal).....	32
3. Dependability (Reabilitas)	32
4. Komfirmabilitas (Obyektivitas)	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
1. Sejarah dan Profil Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.....	33
2. Visi dan Misi	34

3. Struktur Organisasi.....	35
B. Hasil Penelitian	36
C. Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	67



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	25
Tabel 1.2	28



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN