

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di dinas perpustakaan dan arsip provinsi sumatera utara dengan judul komunikasi interpersonal pustakawan dalam mengatasi *library anxiety* di dinas perpustakaan dan arsip provinsi sumatera utara, maka dapat peneliti simpulkan bahwa:

1. Komunikasi interpersonal pustakawan dalam mengatasi library anxiety pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip provinsi sumatera utara.

- 1) Openness (keterbukaan)

Pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang mengalami library anxiety dengan sikap keterbukaan sebagai upaya pustakawan untuk mengatasi library anxiety diperpustakaan tersebut sudah dilakukan atau diterapkan dan dapat mengatasi kecemasan yang di alami pemustaka tersebut.

- 2) Empathy (Empati)

Pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang mengalami library anxiety dengan sikap empati sebagai upaya pustakawan untuk mengatasi library anxiety diperpustakaan tersebut sudah dilakukan atau diterapkan dan dapat mengatasi kecemasan yang di alami pemustaka tersebut.

- 3) Supportiveness (Dukungan)

Pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang mengalami library anxiety dengan sikap dukungan sebagai upaya pustakawan untuk mengatasi library anxiety diperpustakaan tersebut sudah dilakukan atau diterapkan dan dapat mengatasi kecemasan yang di alami pemustaka tersebut.

4) Positiveness (Rasa Positif)

Pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang mengalami library anxiety dengan sikap rasa positif sebagai upaya pustakawan untuk mengatasi library anxiety dipergustakaan tersebut sudah dilakukan atau diterapkan dan dapat mengatasi kecemasan yang di alami pemustaka tersebut.

5) Equality (Kesetaraan)

Pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang mengalami library anxiety dengan sikap kesetaraan sebagai upaya pustakawan untuk mengatasi library anxiety dipergustakaan tersebut sudah dilakukan atau diterapkan dan dapat mengatasi kecemasan yang di alami pemustaka tersebut.

2. Faktor penyebab library anxiety pada pemustaka ketika pertama kali berkunjung ke dinas perpustakaan dan arsip provinsi sumatera utara 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.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

B. Saran

Adapun saran dan masukan dari penulis yaitu sebagaimana dari hasil wawancara yang dilakukan pustakawan memang sudah menerapkan komunikasi interpersonal nya dengan baik namun alangkah baiknya lagi jika pustakawan terus mempelajari dan meningkatkan skill di bagian komunikasi karena kan pustakawan berhadapan langsung dengan pengunjung jika komunikasi interpersonalnya baik dan efektif pasti pengunjung yang datang itu tidak akan mengalami kecemasan atau yang disebut dengan library anxiety.