

**IMPLIKASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN  
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT. PERPUSTAKAAN  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**SHIRATUL NAFSIHA**

**NIM. 180503049**

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Prodi Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM - BANDA ACEH**

**2023 M / 1445**

**IMPLIKASI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN TERHADAP  
KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY  
BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry  
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Strata Satu (S-1) Ilmu Perpustakaan

**Diajukan Oleh:**

**SHIRATUL NAFSIHA**

**NIM 180503049**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Program Studi Ilmu Perpustakaan**

**Diajukan Oleh:**

**A R - R A N I R Y**

**Pembimbing I**

  
**Drs. Syukrinur, M. LIS**  
**NIP . 196801252000031002**

**pembimbing II**

  
**T. Mulkan Safri, S.IP., M.IP**  
**NIP . 199101082019031007**

**SKRIPSI**

**Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan  
Lulus Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian  
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

**Pada Hari/Tanggal:**

**Rabu, 26 Juli 2023  
8 Muharram 1445 H**

**Darussalam-Banda Aceh  
PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Ketua,**

**Drs. Syukrinur, M.L.I.S.  
NIP. 196801252000031002**

**Sekretaris,**

**Asnawi, S.IP., M.IP  
NIP.198811222020121010**

**Penguji I**

**Nurhavati Ali Hasan, M.LIS  
NIP. 197307281999032002**

**Penguji II**

**Nurul Rahmi, S.IP., MA  
NIDN. 2031079202**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar - Raniry**

**Darussalam - Banda Aceh**

**Syarifuddin M.Ag., Ph.D.  
NIP.197001011997031005**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Shiratul Nafsiha

NIM : 180503049

Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Implikasi Komunikasi Interpesonal Pustakawan Terhadap  
Kepuasan Pemustaka Di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 12 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Shiratul Nafsiha

NIM. 180503049

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, syukur kita kepada Allah SWT, yang membukakan cakrawala berfikir bagi khalifah di muka bumi. Selawat dan salam secara bersamaan disampaikan kehariban Rasul Muhammad SAW, keluarga dan sahabat-sahabat beliau yang telah meninggalkan “*Kitabullah*” dan “*Sunnatullah*” sebagai pedoman hidup bagi insan sempurna untuk menuju kebenaran dunia dan akhirat. Alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Implikasi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh**”. Skripsi ini disusun dengan maksud menyelesaikan studi di Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh guna untuk mencapai gelar sarjana dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Syarifuddin, M.Ag., Ph. D selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Bapak Mukhtaruddin, M.LIS, selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan;
3. Bapak Drs. Syukrinur, M. LIS dan T. Mulkan Safri, S.IP ., M.IP. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberi peluang untuk menjadi

salah satu mahasiswa sarjana dan memberi bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi;

4. Kepada kedua orang tua yang selalu mendidik, mendukung, memberi segala bentuk pengorbanan, nasehat dan semangat sehingga penulis sampai pada tahap ini; dan
5. Teman-teman seperjuangan, dan sahabat saya, Novia Adinda, Cut Rinzani, Ulfa khairiyah dan Riska yang telah memberikan bantuan berupa do'a, dukungan saran dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kebenaran selalu datang dari Allah SWT dan kesalahan itu datang dari penulis sendiri, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan karya ilmiah ini. Dengan demikian harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada semua pembaca dan penulis sendiri.

Banda Aceh, 2 Juli 2023  
Yang Menyatakan ,

**Shiratul Nafsiha**  
NIM. 180503049

## DAFTAR ISI

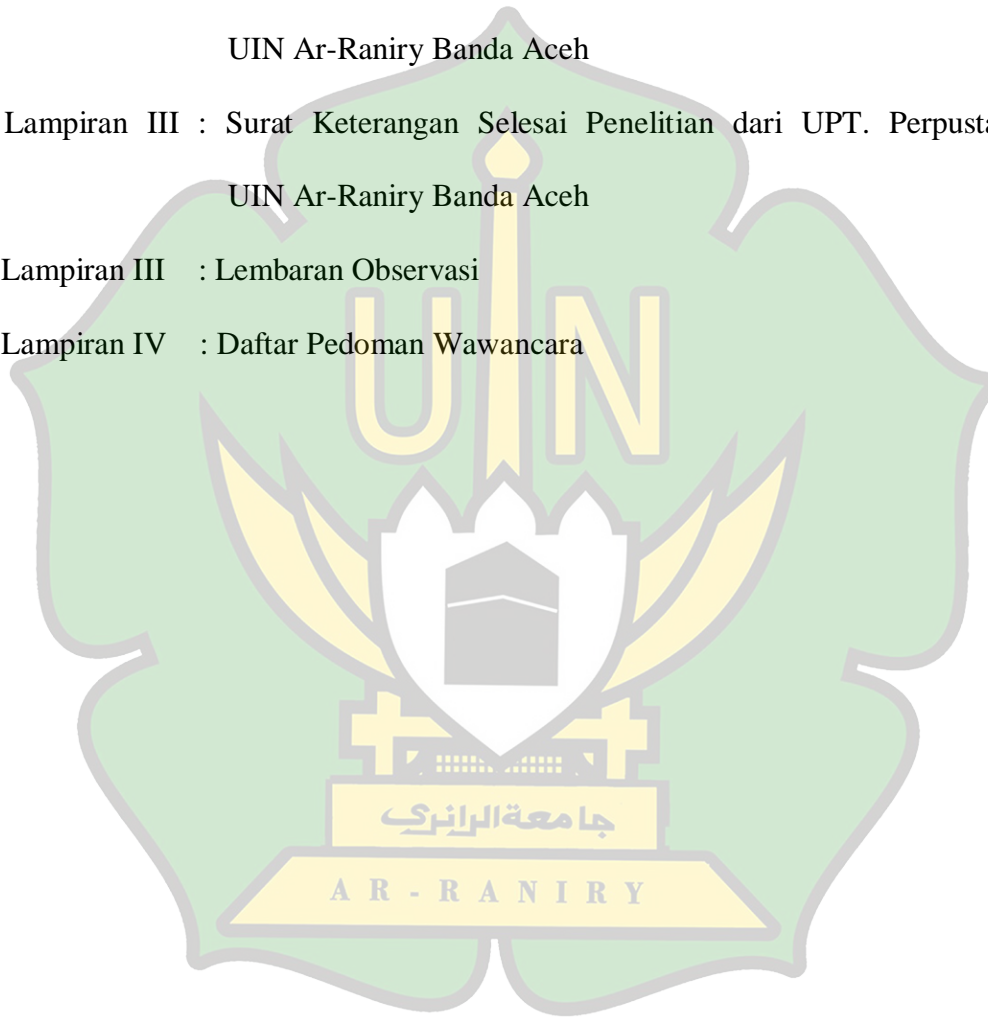
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	<b>1</b>
B. Rumusan Masalah.....	<b>5</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>5</b>
D. Manfaat Penelitian .....	<b>5</b>
E. Penjelasan Istilah .....	<b>6</b>
1. Implikasi Komunikasi Interpersonal .....	<b>6</b>
2. Pustakawan .....	<b>8</b>
3. Kepuasan Pemustaka.....	<b>9</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Kajian Pustaka.....	<b>11</b>
B. Pengertian Komunikasi.....	<b>15</b>
C. Komunikasi Interpersonal .....	<b>15</b>
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal Pustakawan .....	<b>15</b>
2. Tujuan dan Manfaat Komunikasi Interpersonal Pustakawan.....	<b>17</b>
3. Fungsi komunikasi interpersonal .....	<b>20</b>
4. Faktor Keberhasilan Komunikasi Interpersonal.....	<b>22</b>
5. Komponen-komponen Komunikasi Interpersonal .....	<b>23</b>
6. Indikator Komunikasi Interpersonal.....	<b>26</b>
7. Komunikasi Verbal dan Non-verbal .....	<b>28</b>
D. Kepuasan Pemustaka .....	<b>30</b>
2. Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	<b>30</b>
3. Pentingnya kepuasan pemustaka.....	<b>33</b>
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka .....	<b>35</b>
5. Indikator Kepuasan Pemustaka Terhadap Komunikasi interpersonal .....	<b>36</b>
E. Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Pemustaka.....	<b>38</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>41</b>
A. Rancangan Penelitian.....	<b>41</b>

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
C. Fokus Penelitian .....	42
D. Subjek dan Objek Penelitian .....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Teknik Analisis Data .....	49
G. Kredibilitas Data.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	<b>53</b>
1. Sejarah Singkat UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.....	<b>53</b>
2. Visi dan Misi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh .....	<b>54</b>
3. Tata Tertib dan Jadwal Oprasional UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry .....	<b>56</b>
4. Tujuan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh .....	<b>57</b>
5. Jam Buka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.....	<b>57</b>
6. Struktur Organisasi dan Tenaga Kerja di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. ....	<b>58</b>
B. Hasil Penelitian.....	<b>61</b>
a. Implikasi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. ....	<b>61</b>
C. Pembahasan.....	<b>83</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan.....	<b>88</b>
B. Saran .....	<b>88</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HDUP .....</b>	<b>105</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN  
Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran II : Surat izin Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran III : Surat Keterangan Selesai Penelitian dari UPT. Perpustakaan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran III : Lembaran Observasi
- Lampiran IV : Daftar Pedoman Wawancara



## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Implikasi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana implikasi komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui implikasi komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan menggunakan indikator komunikasi interpersonal dari teori De Vito yaitu; keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Wawancara dilakukan terhadap 2 orang pustakawan di layanan referensi dan 10 orang pemustaka. Dari 5 indikator komunikasi interpersonal terdapat 3 indikator komunikasi interpersonal yang sudah dilakukan dan diterapkan secara maksimal, namun ada dua indikator yang harus lebih ditingkatkan dan diperhatikan penerapannya. Indikator dukungan dan rasa positif. Agar dapat memberikan implikasi kepuasan terhadap komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan referensi, maka perlu ditingkatkan dan diperhatikan terhadap ke lima indikator yaitu indikator keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan.

**Kata Kunci :** Implikasi, Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pemustaka



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan salah satu aktivitas dasar manusia dalam kehidupan sehari-hari. Dengan berkomunikasi manusia dapat dengan mudah berhubungan dengan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari dimanapun manusia itu berada. Komunikasi juga merupakan hal yang sangat vital dalam keberlangsungan dan keberhasilan sebuah interaksi, baik dalam lingkungan yang bersifat formal semisal organisasi/lembaga pendidikan maupun pada tataran interaksi pada organisasi yang bersifat umum.<sup>1</sup> Pawito dan Sardjono mendefinisikan bahwa komunikasi adalah sebagai suatu proses dengan mana suatu pesan dipindahkan (lewat suatu saluran) dari suatu sumber kepada penerima dengan maksud untuk mengubah perilaku, perubahan dalam pengetahuan, dan sikap.<sup>2</sup>

Komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang sering dilakukan di dalam perpustakaan. Kegiatan komunikasi ini sangat penting di perpustakaan karena dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka, kegiatan komunikasi adalah kegiatan yang sangat penting bagi pustakawan. Hal tersebut karena pustakawan merupakan orang yang mengemban tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, sehingga pustakawan akan selalu bertemu dan berinteraksi dengan berbagai watak dan

---

<sup>1</sup>Ida Suryani Wijaya, "Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi dalam organisasi," *Jurnal Dakwah Tabligh*, Vol. 14, No. 1, Juni (2013): 116. [https://journal .uin-alauddin.ac.id](https://journal.uin-alauddin.ac.id), diakses 6 Desember 2022.

<sup>2</sup> Daryono, "Komunikasi anatarpribadi pustakawan dengan pemustaka dalam memberikan layanan jasa di perpustakaan," *jurnal Kepustakawanan dan masyarakat membaca* Vol.1 No. 33 janusari-juni ( 2017): 4. <https://core.ac.uk/download/pdf/267825542.pdf>, diakses 6 Desember 2022.

karakter pemustaka. Untuk menghadapi hal tersebut pustakawan sangat dituntut untuk mampu dalam berkomunikasi interpersonal agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal bagi pemustaka. Sedangkan komunikasi interpersonal sendiri merupakan suatu penyampaian informasi atau pesan dari seseorang kepada orang lain yang menerima pesan, dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman atau umpan balik.

Komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka sangat dibutuhkan dalam pelayanan, baik itu pelayanan secara informasi, sikap dan tindakan yang dilakukan oleh seorang pustakawan di perpustakaan. Komunikasi interpersonal dibutuhkan suatu proses untuk mencapai tujuan. Seorang pustakawan dituntut agar mampu mengembangkan keahliannya dalam bidang komunikasi secara interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan suatu penyampaian informasi atau pesan dari seseorang kepada orang lain yang menerima pesan dengan tujuan mendapatkan pemahaman atau umpan balik, untuk meningkatkan pelayanan prima (excellent service) terhadap pengguna ditandai dengan adanya kerja sama yang sinergis antara pengguna dengan pustakawan guna memahami maksud dan tujuan antara keduanya. Hal inilah yang mendasari dibutuhkannya komunikasi interpersonal.

Dalam komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka tentunya memberikan efek dan dampak yang dirasakan atau timbul akibat sesuatu hal (implikasi). Implikasi itu sendiri yaitu suatu akibat yang terjadi secara langsung karena suatu hal misalnya penemuan atau hasil penelitian. Dalam kegiatan perpustakaan, komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam

memberikan pelayanan kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan. Hampir semua aktivitas kerja di lingkungan perpustakaan yang terjadi dalam keseharian tidak terlepas dari interaksi dan komunikasi dalam berbagai cara, baik secara verbal, tulisan, gestural, ataupun bentuk komunikasi lainnya. Komunikasi dapat melibatkan semua pihak, bahwa tanpa adanya komunikasi suatu lembaga organisasi tidak dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Dari penjelasan mengenai pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, pustakawan dituntut untuk melakukan komunikasi sehingga dapat memberikan kepuasan secara optimal bagi pemustaka yang membutuhkan informasi. Pustakawan harus berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang mencari informasi sehingga pemustaka merasa puas dengan kinerja pustakawan dan membuat pemustaka mau berkunjung kembali ke perpustakaan. Kepuasan dalam penelitian ini merupakan sikap senang yang dirasakan oleh pemustaka pada saat berkomunikasi langsung dengan pustakawan dapat memberikan layanan yang maksimal pada saat berada di layanan sikulasi, sehingga apa yang menjadi tujuan utama datang ke perpustakaan terpenuhi dengan sikap komunikasi pustakawan yang efektif.<sup>3</sup>

Kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang terhadap komunikasi yang diberikan dan dirasakan dengan respon serta harapan. Kepuasan pemustaka merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu perpustakaan, Karena kepuasan pemustaka adalah salah satu hal yang penting dan perlu diperhatikan di perpustakaan, apabila pemustakamerasa puas maka layanan yang

---

<sup>3</sup>Ratih Hartati, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Derah Provinsi Jambi”, (Skripsi ) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2022, 2.

diberikan di perpustakaan perguruan tinggi dapat di manfaatkan secara maksimal dan optimal. Penerapan komunikasi interpersonal yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka disuatu perpustakaan.<sup>4</sup>

Melalui peningkatan dalam berkomunikasi secara interpersonal yang efektif pustakawan bisa tahu bagaimana memahami dan menjadi seseorang yang menyampaikan secara efektif, menerima pesan atau pendengar yang efektif, sehingga terselenggaranya pelayanan publik yang efektif, hal inilah yang mendasari dibutuhkan komunikasi interpersonal yang baik bagi pustakawan agar dapat menjadi pustakawan profesional, sehingga mampu dalam memberikan pelayanan prima (excellent service) kepada pengguna perpustakaan dengan tercapainya pelayanan prima (excellent service) pengguna merasa puas sehingga tercapai tujuan utama dari suatu perpustakaan yaitu menyediakan pelayanan terhadap pengguna perpustakaan.

UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang banyak dimanfaatkan oleh kalangan mahasiswa, dosen dan lain-lainnya sangat membutuhkan komunikasi interpersonal yang bagus di dalam sebuah perpustakaan, agar semua layanan yang diberikan oleh pustakawan dapat di manfaatkan dengan baik dan tentunya diharapkan agar dapat memberikan efek kepuasan bagi pemustaka. Salah satu layanan yang sangat membutuhkan komunikasi interpersonal yang baik yaitu pada layana referensi. Layanan ini merupakan layanan yang langsung berhubungan dengan pemustaka dimana seorang pustakawan harus memiliki dan menguasai kemampuan dalam

---

<sup>4</sup>Durga Ayunda, "Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Shelving diUPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh", ( Skripsi), Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2019, 13.

berkomunikasi interpersonal yang baik untuk membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan.

Berdasarkan dari hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, ditemukan fakta bahwa pemustaka mengaku sulit memahami komunikasi interpersonal pustakawan. Pustakawan hanya menjawab pertanyaan pemustaka pada saat berinteraksi di layanan referensi, pustakawan tidak pernah memastikan apakah pemustakah pemustaka mengerti. Komunikasi dapat melibatkan semua pihak, tanpa adanya komunikasi suatu lembaga organisasi tidak mampu berjalan dengan efektif dan efisien. Sebaiknya pustakawan selaku pemberi informasi di (layanan referensi perpustakaan harus memiliki sifat yang ramah dan menyapa pengunjung yang datang ke perpustakaan, agar pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan terjalinnya komunikasi yang bagus antar pustakawan dengan pemustaka.

Fakta yang ditemukan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan yang berkenaan dengan komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka di layanan referensi. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, bahwa dalam kegiatan komunikasi interpersonal pustakawan tersebut dinilai masih belum efektif. Mereka memberi tanggapan bahwa pustakawan kurang menyenangkan dalam memberikan respon kepada pemustaka, seperti ketika pemustaka bertanya kepada pustakawan tentang informasi yang dibutuhkan pemustaka. Pustakawan hanya menjawab dengan

singkat dan raut wajah yang kurang ramah.<sup>5</sup> Hal tersebut terjadi karena kurang efektifnya komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka yang mengakibatkan pemustaka tidak merasa puas dengan layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Hal tersebut di atas menjadi alasan penulis untuk meneliti lebih lanjut mengenai **Implikasi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang permasalahan di atas maka rumusan permasalahannya adalah: bagaimana Implikasi komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sama halnya dengan penelitian pada umumnya, penelitian ini mempunyai tujuan yang harus diarahkan agar materinya tepat sasaran serta memudahkan dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implikasi komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam hal memperkaya kajian ilmu perpustakaan dan informasi khususnya tentang komunikasi

---

<sup>5</sup> Hasil observasi awal dengan Karmila Wati, mahasiswa , tanggal 24 Mei 2022



interpersonal pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

b. Hasil peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu sumber pengembangan ilmu pengetahuan yang di kaji.

2. Secara praktis

a. Bagi Institusi tempat penelitian dilakukan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi serta dapat memberikan kontribusi positif terutama dalam meningkatkan komunikasi interpersonal pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

b. Bagi peneliti, dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian lanjutan yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi.

### **E. Penjelasan Istilah**

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami karya ini, maka penulis perlu menjelaskan istilah yang berhubungan dengan kajian ini. Adapun istilah yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

#### **1. Implikasi Komunikasi Interpersonal**

Implikasi dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti Keterlibatan atau keadaan.<sup>6</sup> Implikasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) makna kata implikasi adalah keterlibatan atau suasana terlibat. Pengertian implikasi dalam bahasa Indonesia adalah efek yang ditimbulkan dimasa depan atau dampak yang dirasakan ketika melakukan sesuatu.

---

<sup>6</sup>Bustan Kadir, “*Implikasi Komunikasi Interpersonal Dalam Pengembangan Bahasa Asing Santri di Pondok Pesantren Al-Ikhlhas Bone*”, (skripsi ), Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makasar, 2013, 6.

Menurut Silalahi, pengertian implikasi adalah akibat yang timbul dari adanya penerapan suatu program atau kebijakan yang dapat berdampak baik atau buruk terhadap pihak-pihak yang menjadi sasaran pelaksanaan program/kebijakan tersebut. Menurut islamy implikasi adalah segala sesuatu yang telah dihasilkan dengan adanya sebuah proses dari perumusan kebijakan. Atau dapat diartikan sebagai akibat dan kosekuensi yang timbul dengan dilaksanakannya kebijakan atau kegiatan tertentu.<sup>7</sup>

Menurut Siti Rahmi mengatakan komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman pesan-pesan antar dua orang atau sekelompok kecil yang bersifat “langsung dengan melibatkan kontak pribadi sehingga tercipta komunikasi yang mendalam.<sup>8</sup> Komunikasi interpersonal secara umum adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, masing-masing orang terlibat dalam komunikasi tersebut saling memengaruhi persepsi lawan komunikasinya.<sup>9</sup> Untuk mengukur teori DeVito tentang indikator komunikasi interpersonal, yaitu keterbukaan, sempati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan.

Implikasi komunikasi interpersonal yang dimaksud adalah efek atau akibat yang timbul dari komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka. Dalam hal ini implikasi komunikasi interpersonal yang dimaksud adalah efek atau dampak komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan refernsis di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Banyak

---

<sup>7</sup>Aulia Bella, Implikasi: Pengertian Menurut Para Ahli, Macam dan Contoh, <https://pakdosen.co.id/implikasi-adalah/>, diakses 16 Desember 2022.

<sup>8</sup>Siti Rahmi, Komunikasi Interpersonal dan hubungannya dalam konsling, Syahkuala University Press dan Universitas Boneo Tarakan, 8.

<sup>9</sup>Sapril,” Komunikasi Interpersonal Pustakawan,” *jurnal Iqra'* Volumen 05. No 01.(2011), <http://repository.uinsu.ac.id/634/1/%282%29KOMUNIKASI%20INTERPERSONAL%20PUSTAKAWAN.pdf>, diakses 6 Desember 2022.

teori yang dapat mengukur komunikasi interpersonal diantaranya adalah teori De Vito yang terdiri beberapa indikator yaitu: keterbukaan, sempati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan.

## 2. Pustakawan

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.<sup>10</sup> Sedangkan pustakawan menurut Sulisty Basuki adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan. Pustakawan merupakan seseorang yang bekerja di perpustakaan dan membantu orang menemukan buku, majalah, dan informasi lain. Pada tahun 2000-an, pustakawan juga mulai membantu orang menemukan informasi menggunakan komputer, basis data elektronik, dan peralatan pencarian di internet.<sup>11</sup> Adapun pustakawan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu 2 orang pustakawan di layanan referensi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

---

<sup>10</sup> Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007, tentang perpustakaan, hal. 3. [https://jdih.perpusnas.go.id/file\\_peraturan/UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. pdf](https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU%20No.%2043%20Tahun%202007%20tentang%20Perpustakaan.pdf), diakses 3 Juli 2023.

<sup>11</sup>Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan Cet. ke-2* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), 8.

### 3. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan adalah perasaan yang dirasakan pengguna setelah mendapatkan dan memanfaatkan sesuatu barang atau jasa.<sup>12</sup> Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>13</sup> Pemustaka menurut Wiji Suarno adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi buku maupun (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).<sup>14</sup> Kepuasan Pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.<sup>15</sup> Selain itu kepuasan pemustaka dapat juga diartikan sebagai rasa menyenangkan yang dirasakan oleh pengguna dalam memanfaatkan jasa layanan yang diberikan di perpustakaan. Kepuasan pemustaka tergantung pada tingkat kesepadan antara kebutuhan yang diinginkan dengan harapan kenyataan yang diterima.

Kepuasan yang didapatkan otomatis akan memberikan penilaian tersendiri dalam memanfaatkan sarana yang diberikan oleh perpustakaan.<sup>16</sup> Dapat disimpulkan kepuasan pemustaka merupakan aspek yang sangat penting dalam melakukan pelayanan di perpustakaan karena kepuasan pemustaka akan diketahui kelayakan informasi yang diberikan.

---

<sup>12</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasara: Analisis, Perencanaan, Implementai, dan pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2005), 24.

<sup>13</sup>UUD Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, [https://jdih.perpusnas.go.id/file\\_peraturan/UU No. 43 Tahun 2007 tentang\\_Perpustakaan\\_.pdf](https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU%20No.%2043%20Tahun%202007%20tentang_Perpustakaan_.pdf)

<sup>14</sup>Choiriyah, "Persepsi Pemustaka terhadap kepastakawanan dalam pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta", *Jurnal Publis*, Vol 1 No 2 tahun 2017, 3. <http://journal.umpo.ac.id/index.php/PUBLIS/article>, diakses pada 22 juni 2022.

<sup>15</sup> Lancaster, F.W. dan Sandaro, "*Tecnologiy and Managament in Library and Information Services*", (Illinois, University of Illinois, 1997), 155.

<sup>16</sup> Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawan Pustakawan*, (Yogyakarta : Kanisius, 1992), 17.

Dalam hal ini kepuasan yang dimaksud adalah tingkat perasaan yang dirasakan oleh mahasiswa UIN Ar-Raniry yang melakukan interaksi dengan pustakawan pada layanan referensi yang dimaksud komunikasi interpersonal dengan menggunakan indikator yaitu: keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, kesetaraan.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Pustaka

Kajian pustaka yang tercantum dalam penelitian ini merupakan penelitian-penelitian terhadulu yang membahas topik yang sama yaitu kajian tentang komunikasi interpersonal, adapun kajian pustaka tersebut:

Pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Lisa Novianni, pada tahun 2022. Penelitian ini berjudul “*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang*”.<sup>17</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang. Dalam penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden merupakan anggota perpustakaan aktif UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan komunikasi interpersonal pustakawan tergolong tinggi dengan hasil *Grand Mean* 4,51. Kepuasan pemustaka tergolong tinggi dengan dengan hasil *Grand Mean* 4,35 dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan Stikubank (Unisbank) Semarang, diman t hitung di peroleh 4,741 dimana nilai t table pada a (alfa) 5% yakni 1,98447 artinya positif. Diamna taraf signifikan a (alfa) nilai t

---

<sup>17</sup>Lisan Novianni, “*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semaran*”, ( Skripsi), Fakultas Ilmu Budaya ,2022.

hitung 4,741 lebih besar t tabel 1,98447 dan nilai *p-value* pada kolom sig. 0,00 lebih kecil 0,05 artinya signifikan.

Perbedaan dari kedua penelitian ini yaitu terletak pokok permasalahan, dimana Penelitian Lisa Novianni mempunyai tiga pokok masalah yang dikaji yaitu: mengkaji tentang bagaimana komunikasi interpersonal di UPT perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang, bagaimana kepuasan pemustaka di UPT perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang, dan bagaimana komunikasi interpersonal berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Sedangkan dalam penelitian ini aspek yang ingin dikaji yaitu, secara umum tentang bagaimana Implikasi komunikasi Interpersonal pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penelitian ini peneliti lebih mengkaji tentang pentingnya komunikasi interpersonal yang terjalin antara pustakawan dengan pemustaka di perpustakaan.

Kedua penelitian yang dilakukan oleh Mustahdi, pada tahun 2020 yang berjudul “*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Layanan Sirkulasi terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta*”.<sup>18</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sikap keterbukaan pada komunikasi interpersonal pustakawan layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sikap pada komunikasi interpersonal pustakawan layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sikap dukungan pada komunikasi

---

<sup>18</sup>Mustahdi, “*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Sirkulasi terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Muhammadiyah Jakarta*”, (Skripsi), UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.

interpersonal pustakawan layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian Kuantitatif berformat eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif, dan metode penelitian survei dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik pengambilan datanya.

Hasil penelitian berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan t dan uji f, berdasarkan hasil uji keduanya didapati pengaruh sikap keterbukaan pustakawan layanan sirkulasi di perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta memiliki hubungan dengan kepuasan pengunjung termasuk dalam kategori cukup. Sikap empati pustakawan layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta termasuk kategori rendah. Pengaruh sikap dukungan pustakawan layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta termasuk termasuk dalam kategori rendah.

Adapun yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian Mustahdi yaitu, penelitian ini lebih membahas tentang implikasi komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan secara umum. Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada pengaruh atau dampak dari komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka yang perlu di tingkatkan di perpustakaan. Sedangkan penelitian dari Mustahdi membahas tentang kepuasan pemustaka terhadap komunikasi interpersonal pustakawan di layanan sirkulasi. Penelitian Mustahdi lebih berfokus pada kepuasan komunikasi interpersonal pustakawan di layanan sirkulasi saja.



Ketiga penelitian yang dilakukan oleh Hidayanti Raudah, pada tahun 2018 yang berjudul “ *Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan*”.<sup>19</sup> Penelitian ini adalah menganalisis komunikasi interpersonal perpustakaan dan pustakawan di UINSU Medan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi fenomenologis. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas komunikasi interpersonal dari Devito (1986). Informan pada penelitian ini adalah 5 orang pustakawan dan 9 orang pengguna perpustakaan dan melalui purposive sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan di perpustakaan UINSU Medan memiliki komunikasi interpersonal yang efektif yang ditemukan dalam beberapa komponen yaitu: komunikasi verbal dan non verbal, keterbukaan, menerima input, perhotelan, empati, dukungan, keakraban, berfikir positif, menghormati. Hambatan yang terjadi pada mispersepsi pada, kurangnya kepakaan, kurangnya interuksi informasi di perpustakaan.

Adapun yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian Hidayanti Raudah yaitu, pokok permasalahan yang berbeda, dimana pada penlitian Hidayanti Raudah ini mempunyai dua pokok permasalahan yang dikaji yaitu: bagaimana proses komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka di perpustakaan UINSU Medan, apa faktor penghambat komunikasi interpersonal pustakawan dan pemustaka di perpustakaan UINSU medan. Sedangkan penelitian ini mengkaji tentang bagaimana implikasi komunikasi

---

<sup>19</sup>Hidayanti Raudah, “*Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan*”, (Skripsi), Fakultas Ilmu Sosial, 2018.

interpersonal pustakawan di layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

## **B. Pengertian Komunikasi**

Menurut Carl I. Hovland dalam Ulfa Ainun komunikasi merupakan kejadian proses yang memungkinkan seseorang untuk memberikan stimulasi (biasanya dengan menggunakan lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain.<sup>20</sup> Menurut Harold Lasswell dalam Onong Uchjana komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media menimbulkan efek tertentu.<sup>21</sup> Sedangkan menurut Rogers yang dikutip cangara komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.<sup>22</sup>

Berdasarkan uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan atau kepada penerima pesan melalui media tertentu untuk memberikan pengertian atau makna terhadap komunikasi.

## **C. Komunikasi Interpersonal**

### **1. Pengertian Komunikasi Interpersonal Pustakawan**

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi secara tatap muka dan saling memberikan pengaruh, mendengarkan menyampaikan pernyataan, keterbukaan, kepekaan yang merupakan suatu cara yang paling efektif dalam

<sup>20</sup>Ulfa Ainun Humaira, *50 pengertian komunikasi Menurut Ahli: ( Pustaka Taman Ilmu, 2021)*, 2-18.

<sup>21</sup>Onong Uchjana Effendy, M.A. *Ilmu Komunikasi teori dan prakter*, PT Remaja Rosdakarya, 2005. Hal .10.

<sup>22</sup>Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grapindo, 2015), 295.

memberikan perubahan sikap, pendapat dan perilaku seseorang dengan efek umpan balik secara langsung. Menurut Devito dalam Mulyanto Hartono didefinisikan Komunikasi interpersonal sebagai pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan kemudian diterima oleh orang lain atau sekelompok orang memberikan efek dan umpan secara langsung.<sup>23</sup>

Menurut Ascharisa Mettasatya Afrilia dan Anisa Setya Arifina dalam Fauzi Abu Bakar komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara dua orang yang mengalami tahap interaksi dan relasi tertentu mulai dari tingkatan akrab sampai tingkat perpisahan dan berulang kembali terus menerus.<sup>24</sup> Menurut William F. Glueck komunikasi interpersonal merupakan salah satu komunikasi yang dianggap sebagai komunikasi yang paling efektif karena dilakukan secara langsung antar komunikator dan komunikan, sehingga bisa mempengaruhi satu sama lain. Komunikasi interpersonal bisa terjadi antara anak dengan orang tuanya, antara pemustaka dengan pustakawan dan sebagainya.<sup>25</sup>

Komunikasi interpersonal pustakawan merupakan suatu penyampaian informasi atau pesan dari pustakawan kepada pemustaka yang sebagai penerima pesan atau informasi dengan tujuan mendapatkan pemahaman atau umpan balik, untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap penggunaan yang ditandai dengan adanya kerjasama yang sinergis antara pengguna dengan pustakawan guna

---

<sup>23</sup>Mulyanto Hartono, "Penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pengunjung perpustakaan kota samarinda", *Jurnal ilmu Komunikasi*, vol 4 No. 3 (2016): 551. <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp> , diakses 4 Desember 2022.

<sup>24</sup>Ascharisa Mettasatya Afrilia dan Anisa Setya Arifina, *Komunikasi Interpersonal*, (Magelang: Pustaka rumah Cinta, 2020), 9.

<sup>25</sup>Fauzi Abu bakar, "Pengaruh komunikasi Interpersonal antara Dosen dan Mahasiswa Terhadap Motivasi Belajar dan Prestasi Akademik Mahasiswa", *Jurnal Pekommas*, Vol. 18 No. 1, ( 2015) : 54. <https://media.neliti.com/media/publications/222386-none-8e1451e7.pdf>, diakses pada tanggal 4 Desember 2022.

memahami maksud dan tujuan antara keduanya.<sup>26</sup> Sedangkan menurut Suranto komunikasi interpersonal pustakawan merupakan proses penyampaian informasi antara pustakawan dan pemustaka dengan pikiran dan sikap tertentu yang terjadi antara keduanya maupun lebih yang terjadi bergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian timbal balik percakapan informasi yang disampaikan dan dibutuhkan, yang pada akhirnya diharapkan terjadi perubahan data pemahaman suatu informasi maupun perilaku.<sup>27</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas dapat penulis simpulkan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan adalah suatu proses penyampaian pesan atau komunikasi yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka, baik dua orang maupun lebih yang saling memahami yang terjadi secara langsung dalam satu tempat. Komunikasi yang terjadi dapat memberikan respon baik antara pustakawan maupun pemustaka yang memberikan tujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

## **2. Tujuan dan Manfaat Komunikasi Interpersonal Pustakawan**

Tujuan komunikasi interpersonal yaitu pertama tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk belajar diri sendiri, tentang orang lain, dan bahkan belajar tentang dunia. Belajar diri sendiri artinya sebagai seorang pustakawan sebelum memeberikan pelayanan harus mengetahui kepribadian diri sendiri terlebih dahulu bahwa sebagai seorang pustakawan yang mempunyai kewajiban

---

<sup>26</sup>Hidayati, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan UINSU Medan", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 6 No. 2 (2013): 8. <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/view/3949>

<sup>27</sup>Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta: GrahaIlmu, 2011): 77.

untuk memberikan pelayanan informasi kepada pemustaka sebaik-baiknya dan pustakawan harus selalu siap untuk membantu akan kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pemustaka. Sedangkan mengetahui orang lain sebagai pustakawan juga harus bisa memahami sedikit banyak kepribadian pemustaka yang akan dilayani terlebih di perguruan tinggi dimana pemustakanya sangat heterogen baik dari kalangan mahasiswa, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan.

Kemudian Setelah komunikasi interpersonal berlangsung antarapustakawan dengan pemustaka di perpustakaan, maka kitadapat mengetahui siapa mereka dan juga dapat mengetahui bagaimana pendapat mereka tentang pustakawan dan perpustakaan, sehingga kitapun menjadi tahu seperti apa kita. Semakin banyak pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka, maka semakin banyak mengenal orang dan semakin mengenali diri kita sendiri. Kemudian seterusnya semakin banyak pustakawan berkenalan dengan pemustaka maka semakin banyak pengetahuan kita tentang lingkungan di sekitar kita dan bahkan tentang dunia.

Tujuan komunikasi interpersonal yang kedua adalah untuk memengaruhi sikap dan prilaku orang lain. Dalam hal ini kegiatan komunikasi antarpribadi pustakawan ditunjukkan untuk memengaruhi agar pemustaka memiliki sikap, pendapat atau prilaku yang sesuai dengan kehendak pustakawan yang berdasarkan ketentuan yang diberlakukan. Tujuan komunikasi antarpribadi yang ketiga adalah untuk membantu orang lain. Contohnya seperti ketika seorang pemustaka berkonsultasi dengan seorang pustakawan, atau kita yang mendengarkan seorang pemustaka yang mengeluarkan sesuatu. Komunikasi interpersonal yang demikian

merupakan bentuk komunikasi yang bertujuan untuk menolong orang lain memecahkan masalah yang dihadapinya dengan bertukar pikiran.<sup>28</sup>

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari komunikasi interpersonal puastakawan adalah untuk memberikan pengaruh atau respon kepada pemustaka. Dengan komunikasi tersebut, pustakawan dan pemustaka bisa saling membantu dan berinteraksi dalam pencarian di informasi di perpustakaan.

Kemudian selain tujuan seperti yang telah dikemukakan di atas, komunikasi interpersonal juga memiliki beberapa manfaat. Manfaat yang pertama adalah dapat menjalin hubungan yang baik dan positif antara pustakawan dengan para pemustaka yang datang berkunjung keperpustakaan. Manfaat kedua komunikasi interpersonal adalah dapat berguna juga untuk menjalin hubungan yang baik antar pustakawan. Manfaat yang ketiga komunikasi interpersonal juga adalah dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan dan bermasyarakat diantara pihak-pihak yang melakukan komunikasi. Jika pustakawan melakukan komunikasi antar pribadi dengan pemustaka dengan baik maka pustakawan akan terhindar dari persepsi yang negatif seperti pustakawan yang judes, tidak ramah, pendiam, tidak suka keributan dan lain-lain sehingga para pemustaka merasa senang dengan pelayanan yang tepat dan ramah.<sup>29</sup>

Komunikasi interpersonal di perpustakaan juga dapat diterapkan agar hubungan antara pustakawan dengan atasan, dan pustakawan dengan

---

<sup>28</sup>Daryono, " Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan" *jurnal Vol. 33 (1) (2017): 4* [https:// core. ac.uk/ download/ pdf/267825542 .pdf](https://core.ac.uk/download/pdf/267825542.pdf), diakses 4 Desember 2022.

<sup>29</sup>Daryono," Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan", *jurnal Vol. 33 (1) (2017): 5.* [https://core. ac. uk/download/ pdf/ 267825542. pdf](https://core.ac.uk/download/pdf/267825542.pdf), diakses 4 Desember 2022.

pemustakanya. Komunikasi interpersonal dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan dan masyarakat diantara pihak-pihak yang melakukan komunikasi. Apabila pustakawan melakukan komunikasi interpersonal dengan pemustaka terjalin baik maka pustakawan akan jauh dari persepsi pemustaka yang kurang baik dan pemustaka merasa senang.<sup>30</sup>

Dapat disimpulkan bahwa manfaat komunikasi interpersonal pustakawan yaitu dapat terjalinnya hubungan yang baik antara pemustaka dengan pustakawan, meningkatkan hubungan kemanusiaan dengan komunikasi interpersonal pustakawan, kemudian manfaat komunikasi interpersonal pustakawan yang terjadi dengan baik dapat memberikan pengaruh bagus juga bagi citra profesi pustakawan di perpustakaan. Terhindarnya dari persepsi pandangan negatif bagi pustakawan seperti pustakawan yang kurang ramah dan lain sebagainya.

### **3. Fungsi komunikasi interpersonal**

Adapun fungsi komunikasi interpersonal adalah berusaha meningkatkan hubungan insane (*human relations*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian sesuatu, serta berbagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain. Komunikasi antar pribadi dapat juga meningkatkan hubungan kemanusiaan di antara pihak-pihak yang berkomunikasi.<sup>31</sup>

Selain itu fungsi komunikasi interpersonal dapat di bagi menjadi 5 yaitu, (1)

---

<sup>30</sup>Caesar Vioniken Pradipta, “pengaruh konsep diri dalam komunikasi interpersonal pustakawan hubungannya terhadap kepuasan pemustaka di banda perpustakaan dan kearsipan daerah kota Cirebon”, *jurnal Ilmu Perpustakaan*, fakultas ilmu budaya, Universitas Diponegoro Semarang, 14, <https://media.neliti.com/media/publications/101796-ID-pengaruh-konsep-diri-dalam-komunikasi-in.pdf>, diakses 5 Desember 2022.

<sup>31</sup> Muhammad Yaqid, ” Peran Komunikasi Interpersonal kepala sekolah terhadap motivasi kerja guru di sekolah menengah atas Islam Samarinda,” *jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol 4 No. 2 tahun (2016) : 20. [http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/06/Jurnal%20Ok%20\(06-18-16-06-56-03\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/06/Jurnal%20Ok%20(06-18-16-06-56-03).pdf), diakses 4 Desember 2022.

Informasi, (2) Perbedaan dan diskusi, (3) Pendidikan, (4) Motivasi, (5) Intergrasi, yang dijabarkan sebagai berikut:<sup>32</sup>

a. Informasi

Pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaranberita, data, gambar, dan pesanopini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan bereaksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.

b. Perbedaan dan diskusi

Menyediakan dana saling menukar fakta yang diperlukan untuk meningkatkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti yang relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum.

c. Pendidikan

Pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentukan watak dan pembuktian, pendidikan dan keterampilan yang diperlukan oleh semua bidang kehidupan.

d. Motivasi

Menjelaskan tujuan setiap masyarakat, memberikan dorongan kepada orang lain untuk menentukan pilihan dan keinginanya, sertadari individu mapun kelompok untuk mencapai apa yang mereka inginkan.

---

<sup>32</sup>Susi Marlina, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Indonesia”, (Skripsi), Ilmu Perpustakaan Uiniversitas Indonesia, 2018, 25.



e. Intergrasi

Menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu lainnya kesempatan untuk mendapatkan pesan yang berbagai mereka lakukan agar mereka dapat mengenal dan mengerti dan menghargai kondisi pandangan dan keinginan orang lain.

#### 4. Faktor Keberhasilan Komunikasi Interpersonal

Pada dasarnya komunikasi merupakan proses pertukaran informasi dari dua belah pihak atau lebih. Komunikasi antar pribadi adalah hanya melibatkan dua orang secara tatap muka langsung sehingga pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Adapun faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal dapat dibagi menjadi 6 yaitu: citra diri (*self image*), citra pihak lain (*The Image Of The Others*), Lingkungan fisik, lingkungan sosial, kondisi fisik, Bahasa Badan, dan dijelaskan sebagai berikut:<sup>33</sup>

- a. Citra Diri (*Self Image*). Setiap manusia merupakan gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosialnya, kelebihan maupun kekurangan. Dengan kata lain citra diri menentukan ekspresi dan persepsi orang.
- b. Citra pihak lain (*The Image Of The Others*). Citra pihak lain merupakan salah satu cara dan kemampuan orang berkomunikasi. Di pihak lain, yaitu orang lain yang di ajak untuk berkomunikasi mempunyai gambaran khas pada diri mereka.

---

<sup>33</sup>Madinatul Munawwarah Ridwan dan Ismaya, "Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Alauddin Makasar", *Jurnal Education, Psychology and Counseling*, Vol. 3., No. 1. (2021): 100-101. <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsyscouns/issue/view/48>, diakses 29 januari 2023.

- c. Lingkungan fisik. Tingkah laku manusia mempunyai perbedaan dari satu tempat ketempat lain, karena setiap tempat mempunyai norma sendiri yang harus ditaati.
- d. Lingkungan Sosial. Sebagaimana lingkungan, yaitu fisik dan sosial mempengaruhi tingkah laku dan komunikasi, tingkah laku dan komunikasi sangat mempengaruhi suasana lingkungan. setiap orang harus memiliki kepekaan terhadap lingkungan tempat berada, memiliki kemampuan untuk membedakan lingkungan yang lain.
- e. Kondisi. Kondisi fisik mempunyai pengaruh terhadap komunikasi yang sedang sakit kurang cermat dalam memilih kata-kata. Kondisi emosional kurang stabil, komunikasinya juga kurang stabil, karena komunikasi berlangsung timbal balik. Kondisi tersebut bukan hanya mempengaruhi pengiriman komunikasi juga penerima.
- f. Bahasa Badan. Komunikasi tidak hanya dikirim atau diterima dengan kata-kata yang diucapkan. Badan juga merupakan salah satu medium komunikasi yang kadang sangat efektif kadang pula dapat samar.

## **5. Komponen-komponen Komunikasi Interpersonal**

Dari pengertian komunikasi interpersonal yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa komponen yang harus ada dalam komunikasi interpersonal. Menurut Suranto adapun komponen-komponen komunikasi interpersonal yaitu: Sumber/Komunikator, Encoding, Pesan, Saluran, Penerima/komunikasikan, Decoding, Respon, Gangguan (noise), Konteks Komunikasi.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, ( Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011),7-9.

a. Sumber/Komunikator

merupakan orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Kebutuhan ini seperti keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain.

b. Encording

adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non verbal, yang disusun berdasarkan aturan-aturan tata bahasa, yang disesuaikan dengan karakteristik komunikasi.

c. Pesan

merupakan hasil Encording. Pesan merupakan seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktifitas komunikasi, pesan merupakan salah satu unsur yang sangat penting, pesan yang disampaikan oleh komunikator untuk diterima diinterpretasi oleh komunikan. Komunikasi akan efektif apabila komunikan menginterpretasi makna pesan sesuai yang diinginkan oleh komunikator.

d. Saluran

Merupakan suatu sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara

umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka. Misalnya seseorang ingin menyampaikan informasi kepada orang lain, namun kedua orang tersebut berada pada tempat yang berjauhan, sehingga digunakan saluran komunikasi agar keinginan penyampaian informasi tersebut dapat terlaksana.

e. Penerima/ komunikan

adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain sebagai penerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpanbalik. Berdasarkan umpan balik dari komunikan inilah seorang komunikator akan dapat mengetahui keefektifan komunikasi yang telah dilakukan, apakah makna pesan dapat dipahami secara bersama oleh kedua belah pihak yakni komunikator dan komunikan.

f. Decoding

Decoding adalah kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data dalam bentuk “mentah” berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah kedalam pengalaman-pengalaman yang mengandung makna.

g. Respon

Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral, maupun negatif. Respon positif apabila sesuai dengan yang dikehendaki komunikator. Netral berarti respon itu tidak menerima ataupun menolak keinginan komunikator. Dikatakan respon negatif apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator.

h. Gangguan (noise)

Gangguan atau noise atau barider baraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. Noise merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan psikis.

i. Konteks Komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruangan, waktu, dan nilai. Konteks ruang menunjukkan pada lingkungan konkret dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan, halaman dan jalanan.

## 6. Indikator Komunikasi Interpersonal

Devito mengemukakan lima sikap positif yang perlu diperhatikan ketika seseorang melakukan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang efektif memiliki beberapa indikator seperti: Keterbukaan (*openness*), Empati (*empathy*), Dukungan (*supportiveness*), Rasa Positif (*Positiveness*), Kesetaraan (*equality*).<sup>35</sup>

<sup>35</sup>Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta, : Graha Ilmu, 2011), 82-84.

a. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenaan menyampaika informasi penting kepada orang lain. Hal ini tidaklah berarti bahwa orang dengan harus segera membukakan semua riwayat hidupnya, tetapi rela membuka diri ketika orang lain menginginkan informasi yang diketahuinya. Dengan kata lain, keterbukaan ialah kesediaan seseorang untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri informasi tidak bertentangan dengan atas kepatutan. Sikap keterbukaan ditandai dengan adanya kejujuran dalam merespon segala stimulasi komunikasi. Tidak berkata bohong , dan tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya dan lain-lainya.

b. Empati (*empathy*)

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan jika seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, malalui kacamata orang lain.

c. Dukungan (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*Supportiveness*), Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

d. Sikap positif

Ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga.

e. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan.

## 7. Komunikasi Verbal dan Non-verbal

Komunikasi verbal menurut bahasa berarti lisan, atau bicara, atau tulisan. Dalam menjalankan kehidupan setiap kesuksesan seseorang yang berkaitan dengan hal resmi maupun tak resmi ditemukan oleh komunikasi verbal dengan demikian sangatlah penting untuk melakukannya.<sup>36</sup> Komunikasi verbal (*verbal communication*) adalah bentuk komunikasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (*written*) atau lisan (*oral*). Komunikasi verbal menempati porsi besar. Karena kenyataannya ide-ide, pemikiran atau keputusan, komunikasi (baik pendengar maupun pembaca) bisa lebih mudah memahamipesan-pesan yang disampaikan, contoh: verbal melalui lisan dapat dilakukan dengan menggunakan media, contoh seorang yang bercakap-cakap melalui telepon. Sedangkan komunikasi verbal melalui tulisan dilakukan denfan secara tidak langsung anatar komunikator dengan komunikan. Proses

---

<sup>36</sup> Hakki, Nurhakki, Rustan, Ahmad, *Pengantar Ilmu komunikasi*. (Yogyakarta: Deepublish Grup Penerbit CV Budi Utama, 2017), 28.

penyampaian informasi dilakukan dengan menggunakan berupa media surat, lukisan, gambar, grafik dan lain-lain.<sup>37</sup>

Dapat disimpulkan komunikasi verbal merupakan komunikasi yang disampaikan menggunakan lisan maupun tulisan dengan tujuan untuk mempermudah penyampaian maksud gagasan, pemikiran dan keputusan seseorang. Oleh sebab itu ketika berdiskusi, bercerita dan belajar menggunakan buku, majalah, ataupun koran dalam proses belajar mengajar, sehingga dengan menggunakan kata-kata komunikasi verbal dapat berlangsung.

Komunikasi nonverbal ialah semua ekspresi eksternal dengan meanyampaikan informasi tanpa menggunakan kata-kata secara lisan maupun tulisan tergolong gerak fisik, keistimewaan performa, suara, dan pengguna ruangan ruang dan jarak. Komunikasi nonverbal sendiri sangat dibutuhkan karena katika kita sering melakukan sesuatu lebih mudah dimengerti dari pada apa yang kita katankan.<sup>38</sup>

Komunikasi nonverbal adalah semua insyarat yang bukan kata-kata. Pesan-pesan nonverbal sangat berpengaruh terhadap komunikasi. Pesan atau simbol-simbol nonverbal sangat sulit untuk menafsirkan dari pada simbol verbal. Komunikasi nonverbal meliputi semua aspek komunikasi selain kata-kata sendiri seperti bagaimana kita mengucapkan kata-kata (volume), fitur, lingkungan yang mempengaruhi citra pribadi dan pada pola interaksi (pakaian, perhiasa, mebel).<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup>Tri Indah Kusumawati, "Komunikasi Verbal dan Non Verbal", *jurnal Pendidikan dan konseling*, Vol. 6, No. 2, (2016): 20. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/al-irsyad/article/> , diakses 12 Desember 2022.

<sup>38</sup>Hakki, Nurhakki, Rustan, Ahmad, *Pengantar Ilmu komunikasi*. (Yogyakarta: Deepublish Grup Penerbit CV Budi Utama, 2017), 40.

<sup>39</sup>Desak Putu Yuli Kurniati, "*Modul Komunikasi Verbal Dan Non Verbal*", (Skripsi), Universitas Udayana , 2016, 30.



Dapat disimpulkan komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang dilakukan dengan menyampaikan informasi tanpa menggunakan kata-kata, namun menggunakan bahasa tubuh seperti mimik wajah dan gerakan tangan.

#### **D. Kepuasan Pemustaka**

##### **1. Pengertian Kepuasan Pemustaka**

Istilah kepuasan menurut KKBI (2005) mempunyai arti perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; dan kelegaan. Berasal dari kata puas (merasa senang) karena sudah terpenuhi keinginan hatinya. Menurut Kotler kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya jika apa yang dirasakan sesuai dengan harapannya maka seseorang merasa senang, jika yang dirasakan melebihi harapannya maka sangat senang, dan apabila dirasakan kurang dari harapannya maka seseorang merasa kurang senang atau kecewa. Snyder dan Lopez menambah, kepuasan merupakan perasaan senang dan bahagia karena hanya terdapat sedikit kesenjangan antara kebutuhan dan harapan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka merupakan suatu keadaan ketika kenyataan yang dirasakan pemustaka sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam hal timbulnya kepuasan ketika jerjalinya komunikasi interpersonal yang baik antara pustakawan dengan pemustaka di perpustakaan.

Kepuasan Pemusta merupakan parameter keberhasilan suatu perpustakaan. Defenisi Kepuasan menurut Day dalam Tjiptono bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi

yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>40</sup> Menurut Philip Kotler mendefinisikan bahwa kepuasan sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesanya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan pemustaka mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Hubungan antara harapan dan kinerja berada dibawah harapan artinya pemustaka tidak puas, dan apabila kinerja memenuhi harapan maka pemustaka puas, dan jika kinerja melampaui harapan maka pemustaka sangat merasa puas atau senang.<sup>41</sup>

Kepuasan Pemustaka adalah persepsi pemustaka bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Irawan kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Kemudian selain itu, untuk dapat memperjelas makna dari kepuasan pemustaka, perlunya untuk merumuskan kepuasan pemustaka dan membandingkan antara harapan dan kenyataan sebagai berikut:

- a) Jika harapan < kenyataan maka sangat puas
- b) Jika harapan = kenyataan maka puas
- c) Jika harapan > kenyataan maka tidak puas

---

<sup>40</sup>Erny Puspa, "Analisis Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya", *jurnal Pari* Volume 2 No. 2 Desember (2016): 106, <https://core.ac.uk/download/pdf/267085245.pdf>, diakses 11 Desember 2022.

<sup>41</sup>Sapto Harmoko, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta", *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 2 No. 2 tahun (2017): 169. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.0>, diakses 11 Desember 2022.

Dari definisi kepuasan pemustaka yang ditemukan pendapat ahli di atas dapat di simpulkan bahwa kepuasan pemustaka tergantung kepada tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang diinginkan dengan harapan kenyataan yang diterima. Kepuasan pemustaka merupakan rasa yang menyenangkan yang dirasakan pemustaka akibat terjalinya komunikasi interpersonal yang baik antara pustakawan dengan pemustaka.<sup>42</sup>

Kepuasan pemustaka merupakan salah aspek penting di perpustakaan, karena kepuasan pemustaka merupakan salah satu tujuan dari kegiatan perpustakaan. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu hal yang perlu di perhatikan oleh pustakawan dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka, karena apabila komunikasi interpersonal tersebut berjalan baik antara pustakawan dengan pemustaka maka akan memberika efek terhadap kepuasan pemustaka. Kemudian sebaliknya apabila komunikasi interpersonal tersebut tidak berjalan sesuai harapan maka akan berdampak pada ketidak puasan pemustaka. Pustakawan selaku pemberi informasi kepada pemustaka tentunya harus memiliki sifat yang ramah seperti pustakawan menyapa pemustaka yang datang ke perpustakaan, dengan ekspresi wajah yang senyum dan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, hal tersebut merupakan salah satu pengaruh dari kepuasan pemustaka.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang atau keinginan pemustaka setelah keinginan hati sudah terpenuhi. Kepuasan pemustaka juga bisa disebutkan sebagai tingkat perasaan

---

<sup>42</sup> Muhammad AbdillahIslamy dan Dinn Wahyudin, “Analisis tingkat Kepuasan Pemustaka tentang Kualitas layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Libqual+”, *jurnal Edulib*, Vol. 1, ed, 75, Juni (2016): 39. <http://eprints.rclis.org/29776>, diakses 11 Desember- 2022.

pemustaka setelah mendapatkan informasi yang sesuai kebutuhan. Kepuasan pemustaka berupa harapan sesuai atau tidak sesuai apa yang diinginkan oleh pemustaka di dalam perpustakaan. Terdapat beberapa manfaat dari kepuasan pemustaka yaitu:

- a. Kepuasan pemustaka menjadi hubungan antara perpustakaan dan pemustaka akan lebih harmonis.
- b. Kepuasan mendorong pemustaka untuk kembali memanfaatkan perpustakaan pada waktu-waktu selanjutnya.
- c. Pemustaka menjadi memiliki kecintaan yang lebih pada perpustakaan
- d. Mendorong pemustaka untuk memberikan “kesaksian yang baik” tentang perpustakaan dan citra perpustakaan akan meningkat dimata pemustaka.<sup>43</sup>

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan manfaat kepuasan pemustaka di bagi menjadi 4 yaitu: Kepuasan pemustaka menjadi hubungan antara perpustakaan dan pemustaka akan lebih harmonis, Kepuasan mendorong pemustaka untuk kembali memanfaatkan perpustakaan pada waktu-waktu selanjutnya. Pemustaka menjadi memiliki kecintaan yang lebih pada perpustakaan Mendorong pemustaka untuk memberikan “kesaksian yang baik” tentang perpustakaan dan citra perpustakaan akan meningkat dimata pemustaka.

## **2. Pentingnya kepuasan pemustaka**

Salah satu yang harus dilakukan perpustakaan agar pemustaka puas adalah menjalin hubungan yang harmonis dengan pemustaka. Beberapa pentingnya

---

<sup>43</sup>Dewi Susanti, *Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Ptovisi Jambi*, (Skripsi) ilmu Perpuastakaan, Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Sultan Thaha Saiduddin Jambi, 2020, 10.

kepuasan pemustaka tercapai dengan jasa perpustakaan yang ditawarkan yaitu: Jasa, koleksi, dan fasilitas dapat dimanfaatkan secara maksimal, Pemustaka dapat menjadikan bukti tentang kualitas jasa perpustakaan, Peningkatan jumlah pengguna berdampak positif pada kebijakan pimpinan, Membaiknya kondisi perpustakaan menjadi magnet positif, Meningkatkan citra perpustakaan dan tenaga perpustakaan.<sup>44</sup>

a. Jasa, koleksi, dan fasilitas dapat dimanfaatkan secara maksimal

Sebuah kepuasan dapat dirasakan oleh pemustaka dengan mendorong mereka untuk memanfaatkan jasa, koleksi, dan fasilitas yang ada secara maksimal.

b. Pemustaka dapat menjadikan bukti tentang kualitas jasa perpustakaan.

Jika pemustaka merasa puas dengan kualitas jasa yang diberikan di perpustakaan mereka dapat menjadi bukti yang bermanfaat untuk perkembangan perpustakaan.

c. Peningkatan jumlah pengguna berdampak positif pada kebijakan pimpinan.

Dengan meningkatkan jumlah pengguna perpustakaan, maka jasa, koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal, dan berarti informasi yang ada di dalam perpustakaan dapat berdampak positif kepada pemustaka.

d. Membaiknya kondisi perpustakaan menjadi magnet positif.

---

<sup>44</sup>Achmad, "Menuju Kepuasan Pemustaka( Towards Library Users Statisfication,)" *jurnal Palimpsest*. Vol. 1 No.(2009): 26. [http://journal.unair.ac.id/PALIM@menuju-kepuasan-pemustaka-\(towards-library-users--satisfaction\)-article-11083-media-86-category-8.html](http://journal.unair.ac.id/PALIM@menuju-kepuasan-pemustaka-(towards-library-users--satisfaction)-article-11083-media-86-category-8.html), diakses pada 19 Februari 2023.

Jika perpustakaan semakin baik kuliatasnya baik dari segi jasa, koleksi, dan sumber daya manusianya, maka akan menjadi magnet positif bagi perpustakaan. Untuk menarik pengguna agar datang ke perpustakaan.

- e. Meningkatkan citra perpustakaan dan tenaga perpustakaan.

Semakin membaiknya kondisi perpustakaan, meningkatkan sikap mental positif tenaga perpustakaan, dan dengan bertambahnya jumlah pengguna yang berkunjung ke perpustakaan, maka semakin baiklah citranya.

### 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka

Kepuasan pemustaka diakibatkan adanya faktor yang mendukung proses pencapaian kepuasan tertentu. Kepuasan pemustaka di dalam mendapatkan fasilitas perpustakaan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: pengetahuan dan keterampilan, Kemudahan hubungan, Perilaku, Komunikasi, Memahami kebutuhan.<sup>45</sup>

- a. pengetahuan dan keterampilan, pustakawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam berkomunikasi.
- b. Kemudahan hubungan, Suasana perpustakaan harus menyenangkan dan terjalinya komunikasi yang baik sehingga informasi pencarian informasi dapat dilakukan dengan cepat.
- c. Perilaku, Setiap pustakawan harus bersikap sopan bersahabat, tanggap dan ramah kepada pemustaka.

---

<sup>45</sup> Saifuddin A. Rasyid, “*Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan (Buku Daras)*”, Banda Aceh: Prodi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 2017), 254-255.

- d. Komunikasi, Pustakawan harus mampu berkomunikasi dengan baik, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat dan tepat.
- e. Memahami kebutuhan, pustakawan mampu mengali, mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pemustaka.

Adapun faktor lainyang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi tahun 2004 menyebutkan bahwa faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka dapat diperhatikan ketentuannya yaitu sebagai berikut:

- a. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka.
- b. Diberikan kepada pemustaka atas dasar keseragaman, keahlian, dan pemerataan.
- c. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- d. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudahmelaluicara yang teratur, terarah dan cermat.<sup>46</sup>

#### **4. Indikator Kepuasan Pemustaka Terhadap Komunikasi interpersonal**

Tugas pokok pustakawan adalah menyajikan informasi kepada pemustaka dengan berbagai karakteristiknya sehingga pustakawan dituntut untuk mengenal komunikasi interpersonal. Menurut Untari komunikasi interpersonal dapat membantu pustakawan untuk mengenali sifat pemustaka, sehingga pustakawan dapat menghindari terjadinya kegagalan dalam menyajikan informasi kepada

---

<sup>46</sup>Rahayuningsih, Fransisca, "Analisis kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode LibQual, *jurnal ilmu komunikasi*, vol. 11 No. 2 (2013): 98-99, <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/60882>, diakses pada 19 Februari 2023.

pemustaka. Menurut Sapril baik buruknya suasana perpustakaan tercermin melalui komunikasi langsung antara pustakawan dan pemustaka karena pustakawan adalah pelaku langsung kegiatan pelayanan, sehingga kualitas pustakawan akan berpengaruh pada kualitas layanan perpustakaan. Salah satu unsur pelayanan yang baik terhadap kepuasan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan adalah kemampuan berkomunikasi interpersonal pustakawanya.<sup>47</sup> Adapun indikator kepuasan pemustaka terhadap komunikasi interpersonal sebagai berikut:

a. Ekspresi wajah

Ekspresi wajah pustakawan merupakan ekspresi yang terlihat pada saat berkomunikasi dengan pemustaka. Ekspresi wajah yang dimaksud seperti kontak mata, gerak alis tersenyum, cemberut, mengigit bibir, mengunyah. Ekspresi wajah pustakawan yang baik akan memberikan efek kepuasan kepada pemustaka.

b. Lemah-lembut

Dalam berkomunikasi pustakawan harus bersikap lemah-lembut agar pemustaka merasa nyaman dan informasi akan tersampaikan dengan baik. Hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

c. Sikap dalam berkomunikasi

Pustakawan selaku penyaji informasi harus memiliki sikap komunikasi yang baik, karena sikap berkomunikasi yang baik akan menimbulkan perasaan dan pikiran positif bukan prasangka atau curiga.

---

<sup>47</sup>Daryono, "Komunikasi AntarPribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan" *jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca* Vol. 33 (2017): 7-8. <https://core.ac.uk/download/pdf/267825542.pdf>, diakses 4 Desember 2022.



d. Kejelasan

Bekomunikasi pustakawan harus memiliki kejelasan dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka, sehingga tidak akan terjadinya kesalah fahaman antara pemustka dengan pustakawan dan tentunta akan memberikan efek kepuas bagi pemustaka.

**E. Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Pemustaka**

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi secara tatap muka, yang terjadi antara komunikator dengan komunikan yang terjadi secara langsung. Dalam komunikasi interpersonal ini tentunya memberikan respon atau timbal balik dari pesan yang di sampaikan oleh seseorang kepada orang lain. Komunikasi interpersonal akan terjadi dalam segala aspek lingkungan masyarakat, misalnya komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka di dalam perpustakaan. Hampir semua aktivitas pelayanan dan kerja dilingkungan perpustakaan yang terjadi dalam keseharian tidak terlepas dari interaksi dan komunikasi.<sup>48</sup>

Komunikasi interpersonal yang bagus sangat penting di dalam sebuah perpustakaan, karena di setiap layanan yang ada di perpustakaan menggunakan komunikasi interpersonal. Maka dari itu pustakawan sebagai pemberi sumber informasi harus memiliki komunikasi interpersonal yang bagus, agar terciptanya komunikasi yang lebih baik yang terjalin antara pustakawan dengan pemustaka. Pemustaka akan merasa puas apa bila layanan yang diberikanoleh pustakawan sesuai dengan keinginan dan harapan. Jika komunikasi interpersonal yang dilakukan pustakawan dan pemustaka terjalin dengan efektif maka akan

---

<sup>48</sup>Mulyanto Hartono, "Penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pengunjung perpustakaan kota samarinda", "*Jurnal ilmu Komunikasi*, vol 4 No. 3 ( 2016): 551. <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/f>, diakses 28 juli 2023.

memberikan kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka. Perpustakaan memberikan pelayanan informasi kepada penggunanya yaitu dengan mengutamakan kepuasan pemustaka.

Kepuasan pemustaka adalah rasa yang menyenangkan yang dirasakan oleh pemustaka setelah memanfaatkan jasa layanan yang diberikan perpustakaan. Kepuasan pemustaka tergantung pada tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang diinginkan dengan harapan kenyataan yang diterima. Oleh sebab itu maka sangat dibutuhkan komunikasi interpersonal pustakawan yang baik di perpustakaan, karena apabila komunikasi interpersonal tersebut tidak berjalan dengan harapan maka akan memberikan efek pengaruh pada pelayanan yang diberikan pustakawan di perpustakaan, dan tidak tercapainya kepuasan yang diharapkan oleh pemustaka di perpustakaan. Jika komunikasi interpersonal pustakawan berjalan dengan baik maka akan berpengaruh positif bagi citra profesi pustakawan dan tercapailah tujuan dari perpustakaan.<sup>49</sup>

Adapun yang menjadi pengaruh dari kepuasan pemustaka yang pertama yaitu: ekspresi wajah. Ekspresi wajah merupakan ekspresi yang terlihat pada saat pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka. Ekspresi wajah tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap terjalinya komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka yang baik di perpustakaan. Pustakawan yang melayani pemustaka selalu berkomunikasi dengan pemustaka terkait dengan hal yang dibutuhkan oleh pemustaka. Hal tersebutlah yang menyebabkan pemustaka merasa puas terhadap komunikasi interpersonal pustakawan dalam memberikan

---

<sup>49</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasara: Analisis, Perencanaan, Implementai, dan pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2005), 24.

pelayanan di perpustakaan. kedua lemah-lembut, pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka harus bersikap lemah-lembut agar pemustaka merasa nyaman dan informasi yang disampaikan akan tersampaikan dengan baik dan dapat memberikan efek kepuasan bagi pemustaka. Ketiga sikap dalam berkomunikasi, pustakawan harus memiliki sikap berkomunikasi yang baik, karena dengan berkomunikasi baik akan menimbulkan efek kepuasan bagi pemustaka. Keempat kejelasan, pustakawan harus memiliki kejelasan dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka, agar tidak terjadi kesalah fahaman antara pemustaka dan pustakawan dan tentunya juga akan memberikan efek kepuasan bagi pemustaka



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk mendapatkan data informasi yang memberikan gambaran atau penjelasan tentang kejadian segala sesuatu sebagaimana adanya atau sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan.<sup>50</sup> Menurut Syaodih menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Kemudian menurut pendapat Moleong menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang terjadi dan dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alami dan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>51</sup>

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan dengan turun langsung ke lapangan untuk mengali dan meneliti yang berkaitan dengan rumusan masalah. Metode penelitian ini dipilih untuk mendeskripsikan atau gambaran secara umum bagaimana implikasi komunikasi interpersonal pustakawan layanan

---

<sup>50</sup> Triana, "Peran Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatra Utara Dalam Program Inklusi Sosial." Diakses pada situs, <http://repository.uinsu.ac.id/11145/>

<sup>51</sup> Arry Pongtiku dan Robby Kayame, *Metode Penelitian Tradisi Kualitatif*, (In Media: Bojankular-Gunung putrid-Bogor, 2019), 66.

referensi terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Waktu penelitian ini dilakukan selama 2 bulan, mulai dari bulan Mei sampai Juni 2023. Alasan penulis memilih lokasi tersebut yaitu berdasarkan dari hasil observasi awal dan wawancara dengan pemustaka bahwa di perpustakaan tersebut mempunyai permasalahan yang sebelumnya telah diuraikan dalam latar belakang mengenai komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka di UPT. perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Berdasarkan alasan tersebut penulis menetapkan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai lokasi penelitian.

## **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini mempunyai arti batasan penelitian dikarenakan dilapangan banyak penelitian yang menyangkut suatu tempat suatu aktivitas pelaku dan aktivitas yang diteliti semua. Batas masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum.<sup>52</sup> Pada dasarnya penelitian ini berfokus pada Implikasi komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

---

<sup>52</sup> Galang Surya Gumilang, "Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Bimbingan dan Konseling," *Jurnal, Fokus Konsling* Volume 2, No. 2 (2016): 144-159.

## D. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sesuatu yang memegang peranan yang sangat penting dalam penelitian. Subjek penelitian biasanya disebut sebagai informasi yang bertugas untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi di lapangan pada saat penelitian.<sup>53</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek atau informasi penelitian adalah pustakawan di layanan referensidan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang berjumlah 2 orang pustakawan layanan referensi dan 10 orang pemustaka.

### 2. Objek Penelitian

Objek penelitian ialah keadaan (*attribute*) sebuah benda maupun orang yang menjadi target penelitian. Sifat keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas (benda, orang, dan lembaga), bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan penelitian, sikap pro-kontra atau simpati-antipati, keadaan batin, dan sebagainya.<sup>54</sup> Suharmi Arikunto dalam Ananda menyampaikan bahwa objek penelitian merupakan bagian inti dari problematika suatu penelitian, tanpa adanya objek penelitian, maka tidak akan ada permasalahan yang akan muncul pada riset.<sup>55</sup>

Objek penelitian ini merupakan suatu hal yang menjadi tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian, objek penelitian adalah kepuasan pemustaka

---

<sup>53</sup>Rahmad, *Pengantar metodologi Penelitian*, (Banjarmasin, AnatasariPress, 2011), 61.

<sup>54</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, .35.

<sup>55</sup> Ananda, Objek penelitian: Pengertian, Macam, Prinsip, dan Menentukannya, diakses di <https://www.gramedia.com/literasi/objek-penelitian/>, diakses pada 28 Februari 2023.

terhadap komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan referensi di UPT.Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Data adalah bahan informasi yang digunakan untuk proses berfikir (eksplisit) kemungkinan pemecahan, persoalan atau keterangan sementara yang telah disusun harus diuji melalui pengumpulan data yang sudah relevan atau ada kaitanya.<sup>56</sup> Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### **1. Wawancara**

Wawancara ialah suatu metode dimana seorang peneliti memperoleh informasi secara verbal dari seorang informan, baik melalui komunikasi secara langsung dengan bertatap muka atau menggunakan media seperti telepon, guna memperoleh data yang dapat menjawab permasalahan penelitian.<sup>57</sup> Menurut Sugiyono wawancara terbagi menjadi 3 jenis yaitu:

##### **a. Wawancara terstruktur**

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa

---

<sup>56</sup>Arry Pongtiku dan Robby Kayame, *Metode Penelitian Tradisi Kualitatif*, (Bojankular-Gunung putrid-Bogor: In Media, 2019), 68.

<sup>57</sup>Rustanto B, *Penelitian kualitatif pekerjaan sosial*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015), 58.

pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabanyapun telah dipersiapkan.

b. Wawancara semiterstruktur

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam katagori in-depth interview, dimana dalam pelaksanaanya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari permasalahan jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan dan mencatat apa yang dikemukakan.

c. Wawancara tak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan.<sup>58</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur, karena lebih fleksibel dan terbuka, pewawancara dapat menambahkan pertanyaan baru untuk menggali lebih dalam informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Bagi informan bebas dalam menjawab sesuai dengan pendapat mereka, tetapi masih dalam tema penelitian sehingga tujuan dari penelitian dapat tercapai. Wawancara dilakukan secara berulang, dimana penulis memberikan beberapa pertanyaan yang berbeda mengenai implikasi komunikasi interpersonal

---

<sup>58</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung,: alfabeta, 2013), 155.



psustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar- Raniry Banda Aceh. Wawancara dilakukan dengan pustakawan dan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang terkait dengan permasalahan yang ada. Pada penelitian ini wawancara dilakukan terhadap 2 orang pustakawan di layanan referensi dan 10 pemustaka yang memanfaatkan layanan referensi.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan indikator komunikasi interpersonal. Untuk mendapatkan jawaban terkait kepuasan pemustaka terhadap komunikasi interpersonal pustakawan peneliti melakukan wawancara dengan pemustaka, yang bertujuan untuk melihat bagaimana implikasi komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan mereka dengan indikator yang meliputi keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan.

## 2. Observasi

Observasi merupakan perhatian yang berfokus pada tanda, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor penyebabnya dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya untuk memperoleh suatu data tertentu.<sup>59</sup> Menurut Sugiyono observasi dapat dibagi menjadi 3 yaitu: observasi partisipasi (*participant observation*), observasi terus terang atau observasi tersamar (*over observation and covert observation*) dan observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*). Adapun penjelasan sebagai berikut:

1. Observasi Partisipasi (*participant observation*), dalam observasi ini peneliti terlibat dengan orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan peneliti

---

<sup>59</sup> Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), 38.

ikut melakukan apa saja yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh lebih lengkap dan tajam sehingga memudahkan memperoleh data yang akurat.

2. Observasi terus terang atau tersamar (over observation and covert observation, dalam hal ini dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas penelitian. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang dirahasiakan.
3. Tidak Berstruktur (unstructured observation), observasi ini adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti apa yang akan diamati. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah baku, tetapi hanya berupa rambu-rambu yang berlaku.<sup>60</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan observasi yang dilakukan menggunakan jenis observasi terus terang atau samar, peneliti mengumpulkan data penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Alasan peneliti menggunakan metode observasi terus terang atau samar, karena peneliti akan

---

<sup>60</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung : alfabeta, 2013) 145.

mengumpulkan data dengan menyatakan secara terus terang kepada subjek peneliti bahwa peneliti akan menjadikan mereka sebagai sumber data penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan atau sumber data yaitu pustakawan dan pemustaka. kemudian penulis dalam observasi ini mengembangkan pengamatan dengan berdasarkan apa yang ada di lapangan. Penulis mengamati secara langsung kegiatan yang terjadi di perpustakaan tersebut, yakni bagaimana komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka yang terjadi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam kegiatan obeservasi ini peneliti melihat dari aspek indikator komunikasi interpersonal yang meliputi, keterbukaan pustakawan dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka, sikap empati yang ditujukan pustakawan pada saat melayani pemustaka di perpustakaan, dukungan pustakawan terhadap keterbukaan dengan pemustaka, sikap positif yang ditujukan oleh pustakawan tidak berprasangka dan curiga, dan kesetaraan pustakawan dalam melayani dan memberikan informasi kepada pemustaka dengan tidak membeda-bedakan sesama pemustaka ataupun pengunjung lainnya. Observasi dilakukan selama 2 minggu dengan sistematis dilakukan sehari selama satu jam.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sejumlah fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumen yang berbentuk surat-surat, catatan harian, laporan artefak foto, dan sebagainya.<sup>61</sup> Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data yang

---

<sup>61</sup> Iman Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Bumi Aksar, 2013), 143.

diambil dari pemustaka dan pustakawan berdasarkan hasil rekaman wawancara. Penulis menggunakan metode dokumentasi untuk memperkuat dan menyempurnakan keakuratan data yang diperoleh dari wawancara dan observasi di lapangan. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dengan mengumpulkan data yang diambil dari pihak pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry seperti visi-misi, tujuan dan struktur organisasi dengan tujuan mendukung data observasi dan wawancara.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan tahapan yang dilakukan setelah data dikumpulkan.<sup>62</sup> Menurut Neong Muhadjir analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan mencari dan menata secara sistematis dari hasil observasi, wawancara, dan lainnya. Dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman penelitian tentang masalah yang diteliti dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain.<sup>63</sup> Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

##### **1. Reduksi data**

Reduksi data (data reduction), adalah tahapan dengan merangkum, memilih hal pokok, dan memfokuskan pada hal yang dianggap penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas,

---

<sup>62</sup>Jogianto Hartono, “Metode Pengumpulan dan teknik analisis data” (Yogyakarta: Andi Offset, 2018), 49.

<sup>63</sup>Ahmadi Rijali, “ Analisis Data Kualitatif”, *Jurnal alhadrah*, vol. 17 No. 33 Tahun ( 2018): 48. <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/alhadharah/article/download/2374/1691>, diakses 3 juli 2023.

dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya apabila diperlukan.<sup>64</sup>

Langkah yang pertama reduksi data, penulis melakukan kegiatan pengumpulan data dan informasi yang berasal dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh dari lapangan mengenai implikasi komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, kemudian memilah, memfokuskan data - data yang sesuai untuk penyajian data terkait tema penelitian.

## 2. Penyajian data

Penyajian data atau *data display* adalah penyajian data yang membentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.<sup>65</sup> Melalui penyajian data ini, maka data dapat terorganisasi, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan lebih memudahkan untuk dipahami.

Dalam penyajian data, penulis melakukan kegiatan pencatatan dan pengabungan data yang diperoleh dari hasil reduksi data mengenai implikasi komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka yang disajikan dalam bentuk teks, dirancang dengan tujuan agar informasi tersusun dan berkesinambungan dalam teks sehingga mudah di pahami.

## 3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi, merupakan tahap untuk menentukan kejelasan dan memberikan pemahaman terhadap persoalan yang diteliti. Penarikan

---

<sup>64</sup>Umrati Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif*, (Makassar: sekolah tinggi theologia jaffary, 2020), 88.

<sup>65</sup> Sugioyo, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, dan R & D....*, .341.

kesimpulan dilakukan apabila semua data telah dibuktikan dengan bukti yang mendukung dan tentunya dengan bukti-bukti data yang kuat.<sup>66</sup>

Tahap terakhir penelitian ini ditarik sebuah kesimpulan penulis membuat kesimpulan dari berbagai hasil pengumpulan data yang sudah di analisis terkait komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

### **G. Kredibilitas Data**

Uji Kredibilitas merupakan kepercayaan atau tingkat ukuran suatu kebenaran data yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian kualitatif, dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketentuan dalam penelitian, trigulasi, analisis kasus negative dan *member check*.<sup>67</sup> Teknik trigulasi yaitu pengecekan data dengan cara pemeriksaan ulang yang bisa dilakukan sebelum atau sesudah data di analisis, dengan tujuan untuk meningkatkan derajat keyakinan atau kepercayaan dan akurasi data. Sedangkan perpanjangan pengamatan yaitu peneliti datang kembali kelapangan dengan tujuan untuk mengecek apakah data yang dirumuskan sesuai dengan data dilapangan atau tidak.<sup>68</sup>

Pada penelitian ini penulis tidak menggunakan uji kredibilitas trigulasi dikarenakan pada penelitian ini penulis tidak melakukan perpanjangan pengamatan karena sudah bersesuaian dengan hasil penelitian wawancara dan observasi, namun disini peneliti berusaha lebih teliti dan lebih berhati-hati untuk menjamin keamanan dan kekurangan data. Peneliti melakukan evaluasi data yang

<sup>66</sup> Sugiyono, *memahami penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta,2005), 92-99.

<sup>67</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang bersifat Ekploratif, EInterpretif, Intekratif dan Konstruktif* (Bandung: Alfabata, 2017), 136.

<sup>68</sup> Nusa Putra, *metode penelitian Kualitatif Pendidikan*, (Jakarta, Raja grafindo persada, 2013), 99.

telah diperoleh dan membaca teori-teori yang disajikan dalam tinjauan pustaka dalam penelitian ini. sehingga wawancara peneliti menjadi lebih luas dan tajam untuk memeriksa apakah data yang di dapat peneliti akurat dan dapat diandalkan.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang didirikan pada 2 September 1960 di Banda Aceh. Perpustakaan ini berawal hanya perpustakaan Fakultas Syari'ah dan cabang IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Berdasarkan SK. Menteri Agama RI. No. 40 tahun 1960. Pada tanggal 05 Oktober 1963 perpustakaan ini berubah menjadi UPT. Perpustakaan IAIN Ar-Raniry dan tahun 2013 menjadi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang memiliki luas 4000 M.<sup>69</sup>

Lokasi perpustakaan dipindah ke gedung induk IAIN Ar-Raniry pada tahun 1971 yang mana pada saat itu baru selesai dikerjakan dengan mengisi salah satu ruangan yang bukan ruangan khusus perpustakaan. Pada tahun 1975 perpustakaan UPT IAIN Ar-Raniry memiliki gedung sendiri dengan luas lebih 250 meter dan namanya di ubah menjadi perpustakaan Utama IAIN Ar-Raniry karena adanya fakultas masing-masing. Perpustakaan IAIN Ar-Raniry di pimpin oleh Drs. Halim Ismail. Saat itu, seluruh perpustakaan di IAIN Ar-Raniry di kelola oleh staf yang tidak mempunyai basic ilmu perpustakaan. Sehingga kepuatakawanan dilaksanakab sesuai dengan kemampuan seninya masing-masing.<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup> Laporan Tahunan Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2018,

<sup>70</sup> Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry,



## **2. Visi dan Misi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

### **a. Visi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

Visi menjadi pusat komunikasi ilmiah yang unggul, relevan, inovatif, berdaya saing, dan berstandar international pada tahun 2022 visi tersebut dapat dipahami sebagai berikut:

1. Pusat Komunikasi ilmiah yang dimaksudkan dalam visi adalah menjadi lembaga di mana proses telesuran, pengembangan, dan diseminasi literasi informasi baik cetak dan non cetak terpusat di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry sehingga semua komunitas UIN Ar-Raniry akan terbantu dengan kehadiran UPT Perpustakaan.
2. Unggul dimaknai memiliki keunikan tersendiri yang tidak dimiliki oleh lembaga yang sama pada level yang sama. Dengan keunggulan ini, maka UPT Perpustakaan memiliki distinguish dengan perpustakaan yang lain dan ini juga dapat menjadi daya Tarik tersendiri bagi pemustaka. Salah satu yang dapat membedakannya adalah semua karya Nurdin Ar-Raniry, Syech Abdurrauf Singkili terdapat di UPT Perpustakaan baik bentuk digitak maupun dalam bentuk microfiche.
3. Relevan adalah adanya kesesuaian koleksi UPT Perpustakaan dengan pengembangan Tridharma Perguruan Tinggi UIN Ar-Raniry. UPT Perpustakaan fungsi utama adalah mendukung proses pembelajaran di UIN karena itu core koleksi mesti relevan dengan konsentrasi UIN Ar-Raniry.
4. Inovatif adalah selalu bergerak dan terus bergerak dalam proses mengimbangi kecepatan perkembangan teknologi informasi dan UPT

Perpustakaan selalu berupaya mengembangkan layanan-layanan yang membuat pemustaka terkesan dan puas.

5. Berdaya saing adalah suatu kondisi kehadiran UPT Perpustakaan selalu berpacu dengan perkembangan ilmu dan teknologi. Karena itu fasilitas dan manajemen pengelolaannya berorientasi pada kemajuan teknologi informasi. UPT Perpustakaan harus mampu deliver quality services due to international standards in this field.

**b. Misi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

Misi merupakan jabaran dari visi UPT Perpustakaan yang akan dilaksanakan untuk merangsang pencapaian visi utama UPT Perpustakaan. Dengan pemahaman seperti ini, maka dalam upaya mewujudkan visi tersebut, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry merumuskan beberapa misi seperti berikut:

- a. Membangun dan mendorong budaya akademik dalam upaya pencapaian Visi dan Misi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- b. Merencanakan, menyediakan, mengembangkan layanan yang berkualitas dan SDM yang qualified.
- c. Berupaya, mengembangkan, dan mendukung proses Pendidikan dan Pembelajaran, Penelitian dan Keilmuan, dan Pengabdian Masyarakat dengan mengidentifikasi, seleksi, mengumpulkan, mengadakan koleksi pustaka berbasis need, kerelevansian, kemutakhiran, dan kelestarian koleksi.

- d. Menyiapkan dan melaksanakan pelayanan dan penelusuran informasi secara efektif dan efisien dengan metode dan pemanfaatan teknologi informasi (OPAC dan internet).
- e. Membangun resource sharing dan jaringan perpustakaan baik lokal, regional, nasional, dan international.
- f. Merencanakan, mempromosikan, mengimplentasikan. mengevaluasi framework perpustakaan untuk memenuhi tuntutan dan perkembangan tridharma perguruan tinggi UIN Ar-Raniry.
- g. Menjalin kerjasama dengan berbagai institusi dalam negeri dan luar negeri untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan civitas akademika UIN Ar-Raniry.
- h. Menjadi mitra profesional bagi para civitas akademik dalam mengakses dan menyeluarkan hasil-hasil karya ilmiahnya ke masyarakat luas.<sup>71</sup>

### **3. Tata Tertib dan Jadwal Oprasional UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry**

Tata tertib merupakan ketentuan yang mengatur pengguna agar semua menjadi teratur, nyaman dan damai, maka dari itu tata tertib sangat diperlukan dalam suatu intstansi. Berikut teta tertib ketika memasuki UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.<sup>72</sup>

- 1) Tidak diperbolehkan membawa masuk tas, map dan sejenisnya
- 2) Tidak diperbolehkan memakai jeket di dalam perpustakaan

---

<sup>71</sup> Kahtib A. Latief, Rencana Strategis (Renstra) UPT. Perpustakaan UIN AR-Raniry Banda Aceh Banda Aceh: UIN AR-Raniry, 2018), 9-11, diakses melalui <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/7084/>.

- 3) Tidak diperbolehkan membawa buku pribadi atau buku koleksi perpustakaan lain, ketika memasuki perpustakaan, hanya cukup membawa buku tulis dan laptop saja
- 4) Peminjaman buku tidak dip roses jika menggunakan KTA (Kartu Tanda Anggota) Teman
- 5) Tidak boleh membawa koleksi perpustakaan sebelum di proses<sup>73</sup>

#### **4. Tujuan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

Tujuan Renstra UPT Perpustakaan ini bertujuan untuk:

- a. menjadi acuan dalam merumuskan rencana kegiatan perpustakaan yang diperlukan untuk mendukung pembelajaran UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- b. menjadi acuan dalam pengembangan organisasi sumber daya baik manusia maupun sarana dan prasarana;
- c. menentukan arah dan kerangka kerja perpustakaan dan kegiatan layanan informasi yang pada gilirannya akan memandu perpustakaan dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah.

#### **5. Jam Buka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

Jam buka perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yaitu sebagai berikut:<sup>74</sup>

---

<sup>73</sup>Khatib A. Latief, Tata Tertib UPT. Perpustakaan UIN AR-Raniry Banda Aceh, 2019 diakses melalui <https://fdokumen.com>

<sup>74</sup> <http://library.ar-raniry.ac.id/>

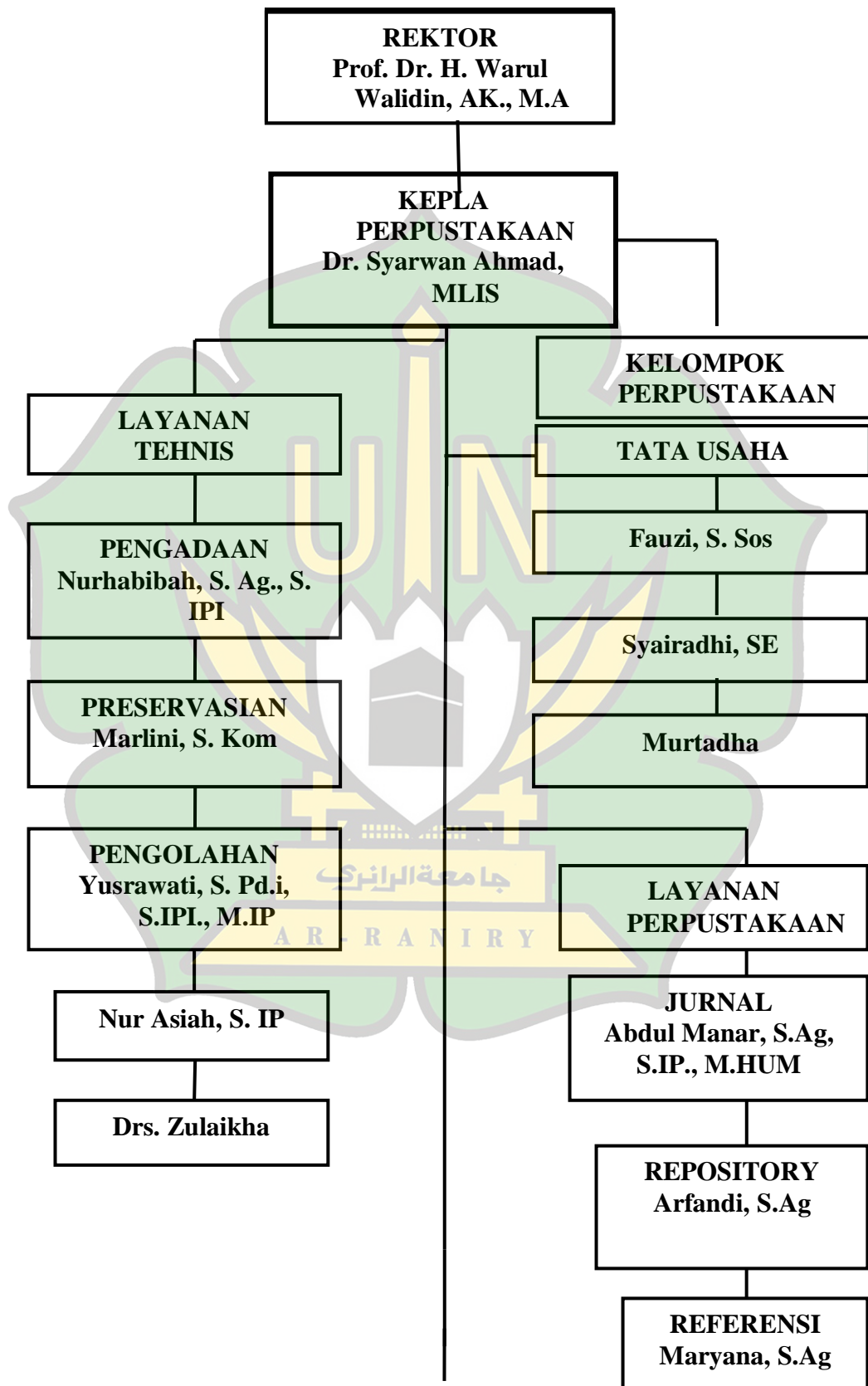
<b>Jenis Layanan</b>	<b>Jam</b>
Sistem Layanan	Senin – jumat 08.00 WIB – 17.00 WIB / Monday – Friday 8:00 AM- 17:00 PM
Jenis Pelayanan	Senin - jumat 08.00 WIB – 17.00 WIB / Monday – Friday 8: 00 AM- 17:00 PM
Penutup Layanan Perpustakaan	Tanggal merah pada kelender dan sabtu-minggu/ red date on calendar and Saturday- Sunday
Keanggotaan	Senin – jumat 08.00 WIB – 17.00 WIB / Monday – Friday 8:00 AM – 17:00 PM
Kebijakan Sirkulasi	Senin – jumat 08:00 WIB – 17.00 WIB/ Monday – Friday 8:00 AM
Tata Tertib UPT Perpustakaan	Senin –jumat 08:00 WIB -17.00 WIB / Moday – Friday 8:00 AM – 17:00 PM

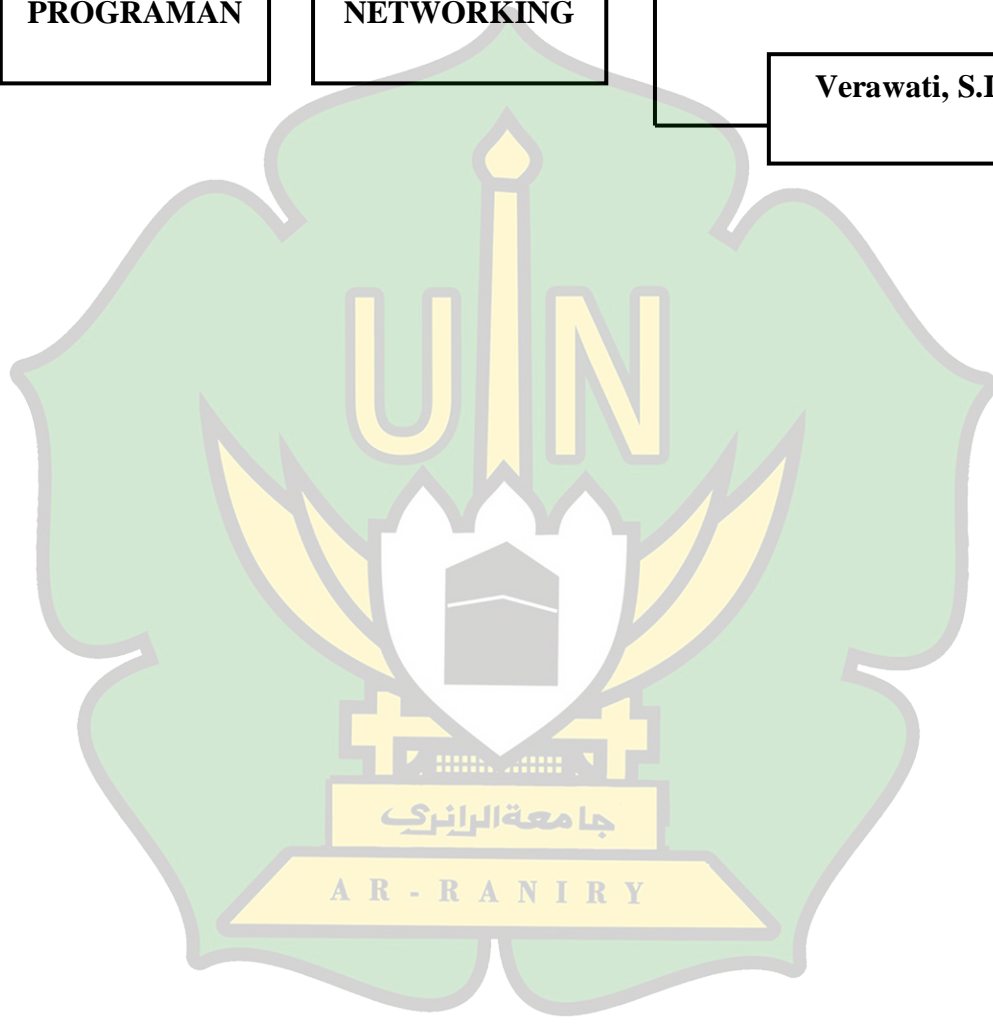
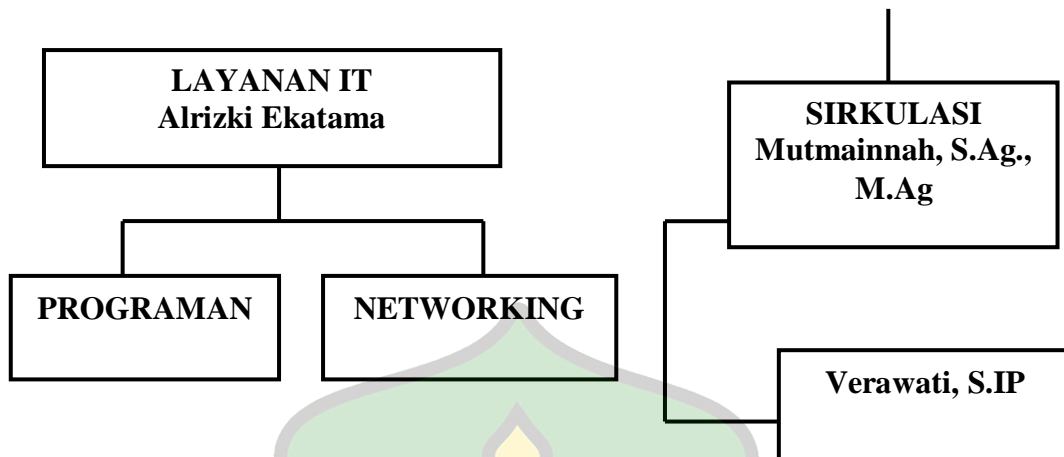
#### **6. Struktur Organisasi dan Tenaga Kerja di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.**

Struktur Organisasi dan Tenaga Kerja di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai berikut:<sup>75</sup>

<sup>75</sup><https://www.google.com/search?q=struktur+organisasi+perpustakaan+uin+ar-raniry>

**STRUKTUR UPT PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY**





## **B. Hasil Penelitian**

Pada bab ini diuraikan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai Implikasi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan menggunakan metode kualitatif. Sarana dalam penelitian ini adalah pemustaka dan pustakawan yang ada di perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, penelitian ini menggunakan wawancara untuk mendeskripsikan data yang peneliti peroleh dari informan untuk memperoleh data di lapangan, penulis mengadakan pendekatan langsung dengan cara mendatangi objek yang diteliti.

### **a. Implikasi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.**

#### **1) Hasil Wawancara dengan Pustakawan**

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu jenis komunikasi yang sangat perlu di terapkan di perpustakaan. Karena kegiatan pustakawan di perpustakaan yaitu untuk memberikan pelayanan secara maksimal, dan kegiatan tersebut berhadapan langsung dengan pemustaka. Hal yang perlu diperhatikan dalam berkomunikasi dengan pemustaka yaitu secara langsung dengan pemustaka atau pengguna perpustakaan. Dengan adanya interaksi yang dilakukan oleh pustakawan dapat membantu pemustaka dalam mencari informasi yang di butuhkan. Pustakawan di harapkan menjalin hubungan yang baik dan membuat pemustaka merasa nyaman, merasa senang dan mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di perpustakaan. Untuk melihat implikasi komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di



UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan melihat indikator komunikasi interpersonal pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka sebagai fokus penelitian skripsi ini yaitu:

a. Keterbukaan (*openness*)

Komunikasi interpersonal yang akan efektif apabila adanya keinginan untuk membuka diri terhadap lawan bicara, keinginan untuk bereaksi dengan jujur terhadap pesan yang di sampaikan yaitu pustakawan dengan mengajak pemustaka melalui berkomunikasi agar pemustaka tidak segan-segan menanyakan apa yang dibutuhkannya di perpustakaan dan bersikap terbuka dalam berkomunikasi.

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 berkomunikasi pada saat melayani pemustaka sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

*“pokoknya yang menyangkut masalah pelayanan dan kepuasan oleh pemustaka semuanya itu kita terbuka sama mereka. Apa yang mereka tanya kita jawab dan apabila mereka masih belum mengerti kami mengarahkan. Jadi tidak ada yang tertutup disini, Kami juga menerima kritikan dan saran.kritikan itu wajar, mungkin kemaun pemustaka itu berbeda, dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemustaka. Misalnya pemustaka maunya seperti ini tetapi pustakawannya lain. jadi menurut kami tidak masalah apabila kritikan itu secara sehat, dan kritikan itu menjadi masukan agar bisa di perbaiki untuk masa yang akan mendatang.”<sup>76</sup>*

<sup>76</sup>Hasil wawancara dengan ibu Maryana, pustakawan di layanan referensi, pada 15 Juni 2023.

*“ yang menyangkut pelayanan bagi pemustaka kami sangat terbuka untuk melayani pemustaka, apa yang tidak di mengerti oleh pemustaka kami mengarahkan dan membantu pemustaka, seperti pemustaka yang kebingungan buku di rak, ketika pemustaka bertanya kepada pustakawan, kami membantu dan mengarahkan sampai informasi yang dibutuhkan terpenuhi. ”<sup>77</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara bersama pustakawan dapat disimpulkan bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan bersikap *Openness* (Keterbukaan) melakukan dan menyatakan sudah menerapkan sikap ketebukaan, keterbukaan yang dimaksud pustakawan mengenai sikap keterbukaan yaitu pustakawan memberikan kebebasan bagi pemustaka untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan dan menelusuri informasi secara bebas di perpustakaan. Memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dengan berkomunikasi bersama pemustaka, menanyakan apa yang dibutuhkan pemustaka dengan mengajak berkomunikasi. Pustakawan bersikap jujur memberikan informasi serta membantu dan mengarahkan pemustaka yang membutuhkan bantuan serta terbuka dengan saran-saran dan kritikan dari pemustaka.

## 2. Empati (*empathy*)

Empati maksudnya pustakawan ikut merasakan dan memahami apa yang di rasakan pemustaka. Melalui empati kita bisa memahami baik secara emosi maupun secara intelektual apa yang pernah dialami oleh orang lain. empati harus di ekspresikan dengan mendatangi pemustaka dan kemudian mengajak berkomunikasi. Berempati kepada pemustaka yang kebingungan dalam mencari informasi sehingga pustakawan sebagai lawan bicara dapat mengetahui bahwa

---

<sup>77</sup>Hasil wawancara dengan ibu Muthmainna, pustakawan di layanan referensi, pada 15 juni 2023

pemustaka membutuhkan bantuan, berempati 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 indikator dalam komunikasi interpersonal, pustakawan sudah menerapkan sikap empati dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sebagaimana dari hasil wawancara sebagai berikut:

*“sikap empati yang saya lakukan dengan mengarahkan pemustaka terkait apa yang tidak diketahui oleh pemustaka, dan saya selaku pustakawan akan membantu pemustaka. Misalnya ada pustakawan yang kebingungan dalam mencari buku di rak, saya menghampiri dan menanyakan kepada pemustaka. Adek mau mencari buku apa? Dan saya langsung mengarahkan pemustaka tersebut. Pustakawan mengarahkan pemustaka ke Ensiklopedia di mesin pencarian dan langsung di bantu.”<sup>78</sup>*

*“kami sangat mengutamakan kebutuhan pemustaka, karena kita juga pernah menjadi mahasiswa, ketika kita tidak diberikan layanan dengan baik bagaimana perasaan kita, begitu juga dengan mahasiswa atau pemustaka. Pemustaka pasti membutuhkan layanan. Ketika pemustaka memerlukan bantuan, pemustaka langsung menyapa dan bertanya ke pustakawan terkait permasalahan, pustakawan dengan senang hati memberikan arahan dan bantuan kepada pemustaka. Misalnya ada pemustaka yang tidak bisa mencari buku di opac, kami akan membantu dan mengarahkannya.”<sup>79</sup>*

Berdasarkan hasil dari kedua wawancara di atas dapat di pahami bahwa pustakawan dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan dengan bersikap empati menyatakan sudah melakukan di perpustakaan, seperti halnya dengan sikap keterbukaan yaitu dengan mengajak pemustaka untuk berkomunikasi dan menanyakan apa kebutuhan informasi yang diharapkan pemustaka.

<sup>78</sup> Hasil wawancara dengan ibu Maryana, pustakawan di layanan referensi, pada 15 Juni 2023.

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan ibu Muthmainna, pustakawan di layanan referensi, pada 15 Juni 2023

### 3. Dukungan (*supportiveness*)

Komunikasi interpersonal yang efektif apabila terciptanya hubungan sikap dan suasana yang mendukung. Dalam berlangsungnya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka yang terjadi secara pembicaraan yang santai yaitu dengan bersikap ramah dan sopan dengan mendengarkan pendapat lawan bicara dan tidak saling memberikan penilaian terhadap pendapat yang di utarakan pustakawan ataupun pemustaka. Masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi terbuka.

Untuk mengetahui komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di perpustakaan dengan sikap *supportiveness* (dukungan), penulis mewawancarai pustkawan sebagai informan. Dari sudut pandang pustakawan mengenai sikap dukungan yang merupakan indikator dari komunikasi interpersonal dalam memberika kepuasan pelayanan kepada pemustaka sudah di terapkan sebagaimana hasil wawancara berikut:

*“pemustaka ketika masuk ke perpustakaan langsung bertanya kepada pustakawan terkait hal yang tidak diketahui langsung mencari ke ensklopedi. Apabila mau mencari buku pemustaka langsung bertanya kepada pustakawan. Pustakawan mersepon apa yang ditanyakan oleh pemustaka misalnya: mau cari buku apa dek?kami langsung bertanya kepada pemustakanya, dan kami langsung mengarahkan ke rak, dan seperti itu cara kami melayani pemustaka.”<sup>80</sup>*

*“ketika pemustaka datang menghampiri pustakawan untuk meminjam buku atau membuat surat bebas pustaka, kami melayani sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pustakawan melayani dan mengarahkan pemustaka apabila*

---

<sup>80</sup> Hasil wawancara dengan ibu Maryana, pustakawan di layanan referensi, pada 15 Juni 2023.

*pemustaka tidak mengerti .dan harus di respon dengan baik, karena itu tugasnya pustakawan untuk memberikan kepuasan bagi pemustaka.”<sup>81</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa pustakawan dalam memberikan sikap *Supportiveness* (dukungan) menyatakan sudah melaksanakan di perpustakaan, bagaimana yang dimaksud pustakawan yaitu pustakawan bersikap ramah dalam melayani pemustaka dan merespon baik pertanyaan dari pemustaka untuk memberikan kepuasan dengan memberikan jawaban yang dibutuhkan oleh pemustaka.

#### 4. Rasa positif

Dalam bentuk sikap pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif bukan curiga. Sikap positif yaitu dengan menghargai keberadaan orang lain atau pemustaka sebagai orang yang penting. Sikap positif dapat dilakukan dengan cara menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang yang penting yang harus diperlakukan dengan baik dan secara personal mengajak pemustaka untuk berkomunikasi.

Untuk mengetahui komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka dengan sikap *positiveness* (rasa positif), penulis mewawancarai pustakawan sebagai informan. Dari sudut pandang pustakawan mengenai sikap rasa positif yang merupakan indikator dalam komunikasi interpersonal, pustakawan sudah menerapkan sikap rasa positif dalam

---

<sup>81</sup>Hasil wawancara dengan ibu Muthmainna, pustakawan di layanan referensi , pada 15 juni 2023.

berkomunikasi dan memberikan pelayanan kepada pemustaka seperti hasil wawancara sebagai berikut:

*“sikap untuk tidak cuek, ketika pemustaka bertanya kami sebagai pustakawan melayani terkait apa yang dicari pemustaka. Seperti yang terjadi ada dua orang pemustaka yang mencari Tafsir Armarahi, begitu pemustaka kebingungan saya langsung menanyakan apa yang ingin di cari, dan saya langsung mengarahkan menuju rak buku. Karena kita selaku pustakawan pasti mengharapkan kedatangan pemustaka ke perpustakaan berarti ada pengunjungnya. Oleh sebab itu kita harus positif bahwa mereka datang ke perpustakaan untuk mencari informasi dan kita harus memberikan bantuan dalam menemukan informasi.”<sup>82</sup>*

*“kami sebagai pustakawan bersikap akrab dengan pemustaka ketika pemustaka datang ke perpustakaan, dan kami melayani pemustaka secara penuh. Kami sangat peduli dan membantu semua kebutuhan yang pemustaka minta.”<sup>83</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa pustakawan dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan dengan sikap positif menyatakan sudah melaksanakan dan menerapkan di perpustakaan. Dengan berperilaku akrab dan menghargai pemustaka agar pemustaka merasa puas, serta mengharapkan kedatangan pemustaka untuk terus-menerus ke perpustakaan. Bersikap untuk tidak cuek ketika pemustaka bertanya serta menyapa pemustaka hingga membantu pemustaka dalam mencari informasi di perpustakaan.

##### 5. Kesetaraan (*quality*)

Pada saat pustakawan berkomunikasi, pustakawan tidak membeda-bedakan pemustaka yang di ajak berkomunikasi atau yang sedang dilayani. Harus disadari bahwa pihak-pihak yang memiliki kepentingan bernilai dan memiliki sesuatu yang penting yang dapat diberikan kepada orang lain.

<sup>82</sup>Hasil wawancara dengan ibu Maryana, pustakawan di layanan referensi, pada 15 Juni 2023.

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan ibu Muthmainna, pustakawan di layanan referensi, pada 15 juni 2023

Untuk mengetahui komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka dengan sikap *equality* (kesetaraan), penulis mewawancarai pustakawan sebagai informan. Dari sudut pandang pustakawan mengenai sikap kesetaraan yang merupakan indikator dalam komunikasi interpersonal, pustakawan sudah menerapkan sikap kesetaraan dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan kepada pemustaka sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

*“kami membantu pelayanan bagi pemustaka itu semuanya harus sama, memberika pelayanan yang sama kepada pemustaka seperti proses pencarian koleksi, pembuatan surat bebas pustaka dan lain-lainya kami lakukan dengan sama rata. Pustakawan membantu dan mengarahkan pemustaka agar semua pemustaka merasa puas.”<sup>84</sup>*

*“ketika pemustaka datang dan bertanya kepada pustakawan, pustakawan mengarahkan dan membantu semua pemustaka dan tidak membedakan. Kami selaku pustakawan yang memeberikan informasi kepada pemustaka mengushakan membarikan kepuasan bagi pemustaka, dan kami pustakawan tidak membeda-bekan ,melayani dengan semaksimal mungkin semua pengguna perpustakaan.”<sup>85</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat dipahami bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan sikap *Equality* (Kesetaraan) menyatakan sudah melakukan di perpustakaan, sebagaimana yang dimaksud pustakawan melayani pemustaka tanpa membeda bedakanya, membantu pelayanan bagi pemustaka dengan tidak membeda-bedakan, disamaratakan tanpa meihat status. Pemustaka yang datang keperpustakaan berhak menerima pelayanan dengan kebutuhan yang berbeda-beda antara pemustaka.

---

<sup>84</sup>Hasil wawancara dengan ibu Maryana, pustakawan di layanan referensi, pada 15 Juni 2023.

<sup>85</sup>Hasil wawancara dengan ibu Muthmainna, pustakawan di layanan referensi, pada 15 juni 2023.

## 2) Hasil Wawancara dengan Pemustaka

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu jenis komunikasi yang sangat perlu di terapkan di perpustakaan. Karena kegiatan pustakawan di perpustakaan yaitu untuk memberikan pelayanan secara maksimal, dan kegiatan tersebut berhadapan langsung dengan pemustaka. Dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang perlu dilakukan adalah berkomunikasi secara langsung dengan pemustaka atau pengguna perpustakaan. Dengan adanya interaksi yang dilakukan oleh pustakawan dapat membantu pemustaka dalam mencari informasi yang di butuhkan. Pustakawan di harapkan menjalin hubungan yang baik dan membuat pemustaka merasa nyaman, merasa senang dan mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di perpustakaan. Untuk melihat implikasi komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan melihat indikator komunikasi interpersonal pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka sebagai fokus penelitian skripsi ini yaitu:

### a. Keterbukaan (*openness*)

Komunikasi interpersonal yang akan efektif apabila adanya keinginan untuk membuka diri terhadap lawan bicara, keinginan untuk bereaksi dengan jujur terhadap pesan yang di sampaikan yaitu pustakawan dengan mengajak pemustaka melalui berkomunikasi agar pemustaka tidak segan-segan menanyakan apa yang dibutuhkannya di perpustakaan dan bersikap terbuka dalam berkomunikasi.

Untuk membenarkan dan mencocokkan terkait jawaban yang dikatakan oleh pustakawan dari hasil wawancara sebelumnya mengenai sikap *Openness*



(keterbukaan) pustakawan dalam memberikan pelayanan. Pemustaka selaku orang yang memanfaatkan perpustakaan yang langsung merasakan bagaimana sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan. Dari pernyataan pustakawan di atas mereka sudah melakukan sikap keterbukaan, namun dari perspektif mengenai sikap keterbukaan pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan memiliki dua versi yaitu ada yang menyatakan sudah melakukan sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

*“Pustakawan pasti membantu pemustaka yang membutuhkan bantuan, apabila pustakawan melihat pemustaka yang membutuhkan bantuan pustakawan langsung membantu dan mengarahkan pemustaka. Kemudian sebaliknya apabila pustakawan tidak melihat pemustaka yang kebingungan, pemustakanya sendiri langsung bertanya kepada pustakawannya. Kemudian pustakawannya langsung membantu pemustaka dan mengarahkannya.”<sup>86</sup>*

*“Mungkin kalau pustakawannya melihat pemustakanya membutuhkan bantuan pasti akan dibantu, seperti pemustaka yang tidak mengerti cara menggunakan Opac pustakawannya langsung membantu dan mengarahkan.”<sup>87</sup>*

*“Mungkin kalau pustakawan melihat pemustakanya yang kebingungan pemustakanya langsung membantu. Dan pemustakapun apabila kebingungan langsung bertanya kepustakawannya terkait informasi yang dibutuhkan pemustaka.”<sup>88</sup>*

*“ada pustakawan membantu pemustaka yang kesulitan, misalnya dalam mencari koleksi buku pustakawannya. Bisa dek, jadi ketika pemustakanya tidak bisa, pustakawannya langsung membantu dan mengarahkan pemustakanya.”<sup>89</sup>*

---

<sup>86</sup> Hasil Wawancara dengan Nurul Hidayah, Pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>87</sup> Hasil wawancara dengan Rian Alkindi, pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>88</sup> Hasil wawancara dengan Mailan Farida, pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>89</sup> Hasil wawancara dengan SittaSafira, pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 15 Juni 2023.

*“ketika pemustaka kebingungan misalnya mencari koleksi buku di rak, pustakawan mengarahkan pemustaka ke opac. Ketika pemustaka juga tidak paham dalam menggunakan opac pustakawan akan membantu mencari buku atau informasi yang dibutuhkan pemustaka tersebut.”<sup>90</sup>*

Selain sudah melakukan sikap keterbukaan pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan, ada juga pemustaka mengatakan sikap keterbukaan sudah dilaksanakan dan kadang-kadang juga tidak, sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

*“sikap pustakawan dalam berkomunikasi kurang baik, pustakawan tidak membantu dan kurang bertanggung jawab terhadap pemustaka. Pustakawan mengalihkan tanggung jawabnya ke orang lain untuk membantu, dan pustakawan menyampaikan informasi dengan seadanya saja.”<sup>91</sup>*

*“sikap pustakawan pada saat melihat pemustaka kebingungan dalam mencari informasi di perpustakaan masih kurang, pustakawannya hanya diam saja.”<sup>92</sup>*

*“pustakawan ada membatu pemustaka yang membutuhkan bantuan di perpustakaan.”<sup>93</sup>*

*“pustakawan ada membatu dan mengarahkan pemustaka.”<sup>94</sup>*

*“Sikap pustakawan dalam membatu pemustaka masih kurang, karena pada saat pustakawan melihat pemustaka yang kebingungan diperpustakaan, tidak ada pustakawan yang mendatangi dan bertanya apa kebutuhan dari pemustaka. Ketika pemustaka yang membautuhkan bantuan pemustaka sendirilah yang harus langsung mendatangi dan bertanya kepada pustakawanya langsung.”<sup>95</sup>*

<sup>90</sup> Hasil wawancara dengan Muhammad Ansar, pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>91</sup> Hasil wawancara dengan Nurramadani, pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>92</sup> Hasil wawancara dengan Ariza Mawardah, pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023

<sup>93</sup> Hasil wawancara dengan Mutiarahma, pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 15 Juni 2023.

<sup>94</sup> Hasil wawancara dengan Farah Fatia, pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 15 Juni 2023.

<sup>95</sup> Hasil wawancara dengan Nadia, pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 15 Juni 2023.

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa sikap *Openness* (Keterbukaan) pustakawan dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan, pada pemustaka memiliki dua versi yaitu ada yang mengatakan sudah adanya sikap keterbukaan pustakawan dalam melayani pemustaka, seperti pemustaka yang membutuhkan bantuan pustakawan dengan senang hati membantu dan mengarahkan pemustaka. Selain itu ada juga pemustaka yang mengatakan bahwa sikap keterbukaan pustakawan dalam berkomunikasi dan melayani pemustaka masih kurang, kadang-kadang dilakukan dan kadang-kadang tidak ada, seperti pada saat pustakawan melihat pemustaka membutuhkan bantuan pustakawan diam saja dan enggan membantu pemustaka yang membutuhkan bantuannya.

## 2. Empati (*empathy*)

Empati maksudnya pustakawan ikut merasakan dan memahami apa yang di rasakan pemustaka. Melalui empati kita bisa memahami baik secara emosi maupun secara intelektual apa yang pernah dialami oleh orang lain. empati harus di ekspresikan dengan mendatangi pemustaka dan kemudian mengajak berkomunikasi. Dan berempati kepada pemustaka yang kebingungan dalam mencari informasi sehingga pustakawan sebagai lawan bicara dapat mengetahui bahwa pemustaka membutuhkan bantuan. Berempati untuk meningkatkan efektivitas komunikasi.

Untuk membenarkan dan mencocokkan jawaban yang dikatakan oleh pustakawan, dari hasil wawancara sebelumnya mengenai sikap *empathy* (empati) pustakawan dalam melayani pemustaka. Dari pernyataan pustakawan di atas

sudah melakukan sikap empati, namun pendapat pemustaka mengenai sikap empati pustakawan dalam memberikan pelayanan memiliki dua versi yaitu ada yang menyatakan sudah dilakukan dan belum sepenuhnya dilakukan.

*“Pustakawan tidak cuek, rasa empati pustakawan ada, tapi ada juga pustakawan yang bersifat bodoh amat dengan pemustaka. Pustakawanya cuek berkomunikasi tetapi tidak semua pustakawan cuek.”<sup>96</sup>*

*“pustakawanya tidak cuek, misalnya kita bertanya kepada pustakawanya dimana letak buku yang kita butuhkan dan lain-lainya. Ketika kita bertanya pustakawanya menjawab.”<sup>97</sup>*

*“pustakawanya tidak cuek, kalau kita bertanya tidak cuek, tetapi kalau pustakawannya sibuk baru pustakawanya cuek. Kalau kita membutuhkan bantuan pustakawanya bertanya.”<sup>98</sup>*

*“sifat empati pustakawan menurut saya, pustakawan memiliki sifat empati. Pustakawan memiliki rasa peduli kepada pemustaka, dan pustakawan tidak cuek.”<sup>99</sup>*

*“sifat empati pustakawan ada, tetapi tergantung pustakawanya.”<sup>100</sup>*

Ada juga pemustaka yang menyatakan belum sepenuhnya sifat empati pustakawan dilaksanakan dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka, bagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

*“menurut saya empati pustakawan di perpustakaan masih kurang, kalau simpati pustakawan ada. Apabila pemustaka tidak bertanya pustakawan tidak akan menanyakan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.”<sup>101</sup>*

<sup>96</sup> Hasil wawancara dengan Rian Alkindi, Pemustaka UPT . Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>97</sup> Hasil wawancara dengan Sitta Safira, Pemustaka UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>98</sup> Hasil wawancara dengan Mailan Farida, Pemustaka UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, Rabu 14 Juni 2023.

<sup>99</sup> Hasil wawancara dengan Farah Fatia, Pemustaka UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023

<sup>100</sup> Hasil wawancara dengan Nadia, Pemustaka UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>101</sup> Hasil wawancara dengan Nurul Hidayah, Pemustaka UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

*“kalau misalnya pemustaka bertanya pustakawan akan merespon, pustakawan tidak berempati. Inisiatif pustakawan sendiri tidak ada karena dilayan referensi orang langsung ke opac, baru ke rak buku, kalau misalnya pemustaka kebingungan rak buku baru ke pustakawan, kemudian pustakawanya membantu.”<sup>102</sup>*

*“menurut saya pustakawan masih cuek, kemudian pustakawanya tidak bertanggung jawab karena, misalnya kita sudah meminjam buku, apabila lewat batas pengembalian maka tidak bisa dikembalikan karena semesternya sudah out. Masa kartu tidak bisa meminjam, jadi tidak ada pertanggung jawaban, tidak ada solusi apabila sudah out,”<sup>103</sup>*

*“sifat empatinya tergantung keadaan, tergantung emosi pustakawanya. Kalau misalnya emosi dari pustakawanya kurang baik maka pustakawanya agak cuek, tergantung mute pustakawan.”<sup>104</sup>*

*“sifat empati pustakawan di perpustakaan menurut saya hampir rata-rata semua pustakawannya cuek, sifat empatinya tidak ada .”<sup>105</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa sikap *Empathy* (Empati) pustakawan dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan, pemustaka memiliki dua versi yang berbeda dengan pustakawan yang sepenuhnya belum dilakukan oleh pustakawan yaitu pustakawan belum memiliki empati kepada pemustaka seperti menyapa dan menanyakan akan kebutuhan pemustaka, pustakawan masih bersikap cuek. Sifat empati pustakawan di perpustakaan tergantung keadaan kadang-kadang ada dan kadang-kadang tidak, kemudian tergantung pustakawan yang melayani. Selain itu ada juga pustakawan yang menyatakan sifat empati pustakawan ada, pustakawan tidak cuek dalam

<sup>102</sup>Hasil wawancara dengan Muhammad Ansar, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>103</sup>Hasil wawancara dengan Nurramadani, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>104</sup>Hasil wawancara dengan Mutiarahma, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>105</sup>Hasil wawancara dengan Ariza Mawardah, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

melayani pemustaka, pustakawan membatu dan mengarahkan pemustaka yang membutuhkan bantuan di perpustakaan.

### 3. Dukungan (*supportiveness*)

Komunikasi interpersonal yang efektif apabila terciptanya hubungan sikap dan suasana yang mendukung. Dalam berlangsungnya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka yang terjadi secara pembicaraan yang santai yaitu dengan bersikap ramah dan sopan dengan mendengarkan pendapat lawan bicara dan tidak saling memberikan penilaian terhadap pendapat yang di utarakan pustakawan ataupun pemustaka. Masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk emndukung terselenggaranya interaksi terbuka.

Untuk membenarkan atau mencocokka jawaban yang dikatakan oleh pustakawan derhadap dari hasil wawancara sebelumnya mengenai sikap *Supportiveness* (dukungan) pustakawan dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan pemustaka untuk memberikan kepuasan bagi pemustaka. Pemustaka selaku orang yang langsung berhadapan dengan pustakawan di perpustakaan, yang langsung merasakan bagaimana sikap pustakawan dalam memberikan pelayanannya di perpustakaan. Dari pernyataan pustakawan sebelumnya sudah melaksanakan dan menerapkan sikap dukungan. Namun pendapat pemustaka mengenai sikap dukungan pustakawan dalam memberikan pelayanan di bagi menjadi dua versi yaitu ada yang menyatakan sudah ada dukungan sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

*“Inisiatif pustakawan untuk membantu pemustaka di perpustakaan sudah ada, misalnya pustakawan yang senyum dengan pemustaka. apabila pemustaka kurang paham pustakawan akan mengarahkan pemustaka.”<sup>106</sup>*

*“inisiatif pustakawan dalam membantu pemustaka sudah ada, paling di arahkan saja sama pustakawanya tidak samapi ke rak. Misalnya kita mau ditunjukkan dimana letak buku yang kita butuhkan, karena tidak semua orang mengetahui dimana letak koleksi buku maka pustakawanya hanya sekedar mengarahkan saja tidak langsung sampai rak bukunya.”<sup>107</sup>*

*“menurut saya inisiatif pustakawan dalam membantu pemustaka ada, misalnya ketika kita butuh bantuan kadang-kadang pustakawanya nyamperin dan ditanya, mau cari apa dek? tetapi tergantung pustakawanya juga bukan semua pustakawanya. Dan kebanyakan pemustaka dulu yang menyapa baru di respond an di samperin pustakawan.”<sup>108</sup>*

Ada juga pemustaka yang menyatakan sikap dukungan pustakawan dalam memberikan pelayanan masih kurang kadang-kadang ada kadang-kadang tidak ada, sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

*“menurut saya inisiatif pustakawan dalam membantu pemustaka tidak ada, misalnya seperti tadi saya mau mengurus surat bebas pustaka dan syarat sidang harus ada surat bebas pustaka tersebut. Seharusnya pustakawan menyampaikan dengan baik dengan lemah-lembut bahwa untuk surat bebas pustaka hanya di berlakuan untuk yudisium bukan sidang lagi.”<sup>109</sup>*

*“menurut saya inisiatif pustakawan untuk membantu pemustaka di perpustakaan belum ada dan masih kurang. Karena pemustaka harus terlebih dahulu menyapa pustakawan, kemudian baru pustakawan melayanimisalnya dalam pencarian koleksi buku.”<sup>110</sup>*

*“menurut saya inisiatif pustakawan dalam membantu pemustaka tidak ada, tetapi apabila pemustakanya langsung ke meja dan bertanya kepada*

---

<sup>106</sup>Hasil wawancara dengan Nurul Hidayah, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>107</sup>Hasil wawancara dengan Arisa Mawardah, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>108</sup>Hasil wawancara dengan Nadia, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>109</sup>Hasil wawancara dengan Nurramadani, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>110</sup>Hasil wawancara dengan Sitta Safira, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023

*pustakawanya , pasti pustakawanya menyuruh pemustakanya mencari di opac.*”<sup>111</sup>

*“menurut saya inisiatif pustakawan dalam membantu pemustaka masih kurang.*”<sup>112</sup>

*“menurut saya inisiatif pustakawan dalam membantu pemustaka masih kurang, kadang-kadang ada dan kadang-kadang tidak ada.*”<sup>113</sup>

*“manurut saya inisiatif pustakawan dalam membantu pemustaka di perpustakaan masih kurang balum ada.*”<sup>114</sup>

*“pustakawan tidak ada inisiatif, karena apabila ada pertanyaan dari pemustaka baru pustakawannya merespon dan mengarahkan. saya tidak pernah melihat inisiatif pustakawan itu sendiri.*”<sup>115</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat di simpulkan sikap *Supportiveness* (Dukungan) pustakawan dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan kepada pemustaka, memiliki dua versi yang berbeda yaitu ada sebagian pemustaka mengatakan inisiatif pustakawan dalam membantu pemustaka di perpustakaan sudah ada, seperti ketika pemustaka membutuhkan bantuan pustakawan dengan seang hati membantu dan mengarahkan pemustaka yang kebingungan. Tetapi ada juga pemustaka yang menyatakan sikap dukungan pustakawan dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan kepada pemustaka , bahwa pustakawan tidak ada inisiatif untuk membantu pemustaka. Apabila pemustaka membutuhkan bantuan maka pemustaka yang terlebih dahulu harus meminta bantuan, dan inisiatif pustakawan sendiri untuk membantu pemustaka

<sup>111</sup>Hasil wawancara dengan Mailan Farida, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>112</sup>Hasil wawancara dengan Mutiarahma, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>113</sup>Hasil wawancara dengan Farah Fatia, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023

<sup>114</sup>Hasil wawancara dengan Rian Alkindi, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>115</sup>Hasil wawancara dengan Muhammad Ansar, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.



tidak ada, dan inisiatif pustakawan dalam membantu pemustaka masih kurang, kadang-kadang ada dan kadang-kadang tidak ada.

#### 4. Rasa positif

Dalam bentuk sikap pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif bukan curiga. Sikap positif yaitu dengan menghargai keberadaan orang lain atau pemustaka sebagai orang yang penting. Sikap positif dapat dilakukan dengan cara menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang yang penting yang harus diperlakukan dengan baik dan secara personal mengajak pemustaka untuk berkomunikasi.

Untuk membenarkan dugaan dan membuktikan serta mencocokkan jawaban yang di ungkapkan oleh pustakawan dari hasil wawancara sebelumnya mengenai sikap positif *positiveness* (rasa positif) pustakawan dalam memberikan pelayanan. Dari pernyataan pustakawan di atas sudah melakukan dan menerapkan sikap positif, namun perspektif pemustaka mengenai sikap rasa positif pustakawan dalam memberikan pelayanan memiliki dua pendapat berbeda yaitu ada yang menyatakan sudah dilakukan sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut:

*“ sikap pustakawan dalam melayani pemustaka dilayanan referensi langsung ke opac. Pemustaka tidak menanyakan kepada pustakawan, karena kalau pemustaka paham di opac langsung nyari sendiri, tetapi dilayanan referensi kebanyakan orang banyak bertanya ke pustakawan. Pelayanan sudah bagus, pustakawan jarang menyapa pemustaka, tetapi apabila pemustaka bertanya pustakawan akan merespon dan mengarahkan dengan ramah.”<sup>116</sup>*

---

<sup>116</sup>Hasil wawancara dengan Muhammadiyah Ansar, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

*“pustakawan melayani dengan baik, bagus, ketika kita bertanya, Pustakawan merespon dengan baik. Pustakawan jarang menyapa pemustaka.”<sup>117</sup>*

*“menurut saya pustakawan melayani pemustaka ketika pemustaka mendatangi pustakawanya, ke meja, dan pustakawanya baru bertanya kepada pemustaka tentang kebutuhan. kalau menyapa ada menyapa waktu kita masuk.”<sup>118</sup>*

Selain ada yang mengataka sudah dilakukan sikap positif pustakawan, ada juga yang menyatakan sikap positif pustakawan dalam memberikan pelayanan belum dilakukan dan di terapkan oleh pustakawan, sebagaimana hasil dari wawancara sebagai berikut:

*“ Menurut saya sikap positif pustakawan masih kurang, tetapi apabila pemustaka yang kurang tahu atau mengerti terkait dengan apa yang dibutuhkan, pemustaka langsung bertanya sendiri kepada pustakawan. Dan ketika pemustaka bertanya kepada pustakawan di referensi pustakawan akan mengarahkan.”<sup>119</sup>*

*“ menurut saya pustakawan tidak menyapa ketika pemustaka masuk keperpustakaan tetapi apabila pemustaka yang menyapa, pasti pustakawanya menyapa balik pemustaka dan apabila perihal ditanyakan keperluan itu tidak ada, tetapi apabila pemustakanya yang bertanya beru pustakawanya menyapa dan membantu.”<sup>120</sup>*

*“menurut saya pustakawan kurang sapa seyum, dan apabila kita ada menyelesaikan urusan pelayanannya cuek. Pemustaka yang harus menyapa pustakawan terlebih dahulu dari pada pustakawan. Biasanya di perpustakaan yang seharusnya pustakawan menyapa pemustaka ketika datang ke perpustakaan, seperti menanyakan ada keperluan apa? Dan apa yang bisa kami bantu? Tetapi pustakawannya kurang menyapa.”<sup>121</sup>*

---

<sup>117</sup>Hasil wawancara dengan Sitta Safira, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>118</sup>Hasil wawancara dengan Milan Farida, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>119</sup>Hasil wawancara dengan Muhammadiyah Ansar, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>120</sup>Hasil wawancara dengan Rian Alkindi, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>121</sup>Hasil wawancara dengan, Naurramadani, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023

*“menurut saya pustakawan kurang menyapa pemustaka dan pustakawan jarang menanyakan apa kebutuhan pemustaka .”<sup>122</sup>*

*“menurut saya pustakawan kurang menyapa pemustaka, kurangnya kalau sikap pustakawan melayanani. Pustakawan tidak menyapa tetapi kalau kita bertanya pasti di jawab oleh pustakawan.”<sup>123</sup>*

*“menurut saya masih kurang, tergantung karena kadang-kadang pustakawan palingan ngomong mau kemama, ada bantuan itupun setiap pustakawanya beda-beda. Ada juga pustakawan yang menyapa dan juga yang tidak menyapa pemustaka. Tergantung pustakawan yang melayani, kalau misalnya pemustaka membutuhkan bantuan pemustakanya harus ke tempat pustakawanya, harus pemustaka duluan menyapa,”<sup>124</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahawa sikap *Positiveness* (Rasa Positif) pustakawan dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan , pemustaka memiliki dua versi yaitu ada yang menyatakan rasa positif pustakawan malayani dengan baik, bagus, ketika kita ingi meminjam buku, Pustakawan merespon dengan baik. Pustakawan jarang menyapa pemustaka. Selain itu ada juga pemustaka yang menyatakan sikap rasa positif pustakawan dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan kepada pemustaka masih kurang. Pustakawan kurang menyapa pemustaka yang datang ke perpustakaan dan pustakawan jarang menanyakan apa kebutuhan pemustaka. Pustakawan kurang menyapa, seyum, dan ketika pemustaka menyelesaikan urusan pelayananya cuek.

---

<sup>122</sup>Hasil wawancara dengan, Mutiarahma, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>123</sup>Hasil wawancara dengan, Farah Fatia, Pemustaka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023

<sup>124</sup>Hasil wawancara dengan Nadia, Pemustaka di. UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023

## 5. Kesetaraan (*equality*)

Pada saat pustakawan berkomunikasi, pustakawan tidak membeda-bedakan pemustaka yang di ajak berkomunikasi atau yang sedang dilayani. Harus disadari bahwa pihak-pihak yang memiliki kepentingan bernilai dan memiliki sesuatu yang penting yang dapat diberikan kepada orang lain.

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 berkomunikasi dan memberikan pelayanan. Karena pemustaka yang langsung merasakan bagaimana sikap pustakawan dalam memberikan pelayanannya di perpustakaan. Dari pernyataan pustakawan di atas sudah lakukanya sikap kestaraan ini, dan dibenarkan pula oleh perspektif pemustaka yang menyatakan sudah menerapkan dengan sepenuhnya sebagaimana hasil wawancara berikut ini:

*“ menurut saya masalah pelayanannya sudah hampir sama semua, seperti dilayanan peminjaman, semua orang bisa meminjam buku. ”*<sup>125</sup>

*“pelayanannya menurut saya sama semua pengunjung yang datang, tergantung kepada pengunjungnya juga, karena terkadang juga saya ada melihat teman saya salah menyimpan tas baru di tegur. ”*<sup>126</sup>

*“menurut saya pustakawan dalam memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan pemustaka. Dan saya rasa pustakawan dalam memberikan layanan secara rata kepada pemustaka. ”*<sup>127</sup>

---

<sup>125</sup>. Hasil wawancara dengan Nurul Hidayah, Pemustaka di. UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>126</sup>Hasil wawancara dengan Muhammad Ansar, Pemustaka di. UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>127</sup>Hasil wawancara dengan Rian Alkindi, Pemustaka di. UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

*“Menurut saya pustakawan tidak membeda-bedakan pemustaka, tetapi pustakawan jarang saja untuk menghampiri dan bernya, tunggu kita (pemustaka) yang bertanya kepada pustakawanya. Sikap ke mahasiswanya sama tidak ada perbedaan.”<sup>128</sup>*

*“sama-sama semua tidak ada perbedaan dari pemberian layanan, seperti dosen, mahasiswa ataupun pegawai sama saja.”<sup>129</sup>*

*“menurut saya saat melayani pemustaka, pustakawan berkomunikasi dengan tidak membeda-bedakan pemustaka satu dengan pemustaka lain.”<sup>130</sup>*

*“sama semua, tidak ada perbedaan saat pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka. Baik itu dosen, mahasiswa, pegawai semua diperlukan dengan sama.”<sup>131</sup>*

*“menurut saya saat berkomunikasi pustakawan tidak membeda-bedakan, semua diperlakukan dengan sama. Kalau ada yang bertanya atau memerlukan bantuan mereka pasti membantu.”<sup>132</sup>*

*“Menurut saya pelakuan atau komunikasi yang diberikan pustakawan sama saja, tidak ada dibed-bedaka.”<sup>133</sup>*

*“saat berkomunikasi dengan pustakawannya saya merasa mereka memperlakukan pemustaka / pengunjungnya dengan sama tidak membeda-bedakan, ntah karna status sosial, pendidikan, jabatan atau lainnya.”<sup>134</sup>*

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa sikap *quality* (Kesetaraan) pustakawan dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan, pemustaka membenarkan mengenai sikap kesetaraan dilakukan dengan

<sup>128</sup>Hasil wawancara dengan Nurramadani, Pemustaka di. UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>129</sup>Hasil wawancara dengan Sitta Safira, Pemustaka di. UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>130</sup>Hasil wawancara dengan Malian Farida, Pemustaka di. UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>131</sup>Hasil wawancara dengan Mutiarahma, Pemustaka di. UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>132</sup>Hasil wawancara dengan Ariza Mawardah, Pemustaka di. UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 14 Juni 2023.

<sup>133</sup>Hasil wawancara dengan Farah Fatia, Pemustaka di. UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 15 Juni 2023.

<sup>134</sup>Hasil wawancara dengan Nadia, Pemustaka di. UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 15 Juni 2023.

sepenuhnya oleh pustakawan dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan pemustaka mulai dari mahasiswa, pegawai dan dosen.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diolah dalam hasil penelitian sebelumnya, pada bagian ini, peneliti akan menganalisis Implikasi Komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Analisis terhadap hasil penelitian ini dianggap penting karena dapat meninjau perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pada layanan referensi dengan melihat aspek-aspek pada masing-masing indikator komunikasi interpersonal pustakawan.

#### 1. Keterbukaan (*openness*)

Sikap keterbukaan sangat memberikan pengaruh dalam komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka. Sikap keterbukaan yaitu sikap yang ditunjukkan dengan tidak menutupi satu sama lain agar komunikasi interpersonal yang dilakukan dapat berjalan dengan efektif dan dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka.

Komunikasi interpersonal akan berjalan dengan baik apabila adanya keinginan untuk membuka diri terhadap lawan komunikasinya, keinginan untuk berinteraksi kepada seseorang dengan jujur terhadap pesan yang di sampaikan oleh lawan bicara. Dalam situasi ini pelaku komunikasi akan tercipta keterbukaan perasaan pemikiran sendiri, serta masing-masing pihak bertanggung jawab atas apa yang ingin disampaikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa sikap keterbukaan merupakan salah satu indikator komunikasi interpersonal yang dalam penerapannya perlu ditingkatkan lagi, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara yang menunjukkan bahwa indikator keterbukaan mendapatkan 5 jawaban positif dan 5 jawaban negatif dari 10 informan, dari hasil wawancara tersebut pemustaka memiliki dua versi jawaban yaitu pemustaka yang mengatakan sudah dilakukan dan diterapkan sikap keterbukaan oleh pustakawan dalam membantu dan melayani pemustaka di perpustakaan. Sedangkan pemustaka yang mengatakan pustakawan dalam dalam berkomunikasi dan memebrikan pelayanan masih kurang atau kadang-kadang dilakukan dan kadang-kadang tidak, kadang menyapa, kadang tidak, kadang ramah, kadang kurang ramah dan cuek. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan perlu untuk meningkatkan sikap keterbukaan dalam berkomunikasi dengan pemustaka, karena dengan adanya sikap keterbukaan informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh pemustaka. Sehingga hal tersebut dapat menimbulkan rasa puas bagi pemustaka pada layanan referensi.

## 2. Empati (*empathy*)

Pustakawan harus memiliki sikap empati terhadap pemustaka, empati yaitu ikut merasakan apa yang pemustaka ingin sampaikan tanpa harus kehilangan diri sendiri. Kejujuran merupakan salah satu hal yang sangat penting dilakukan pada saat berkomunikasi interpersonal dengan pemustaka, karena dapat menumbuhkan saling percaya satu sama lain, masing-masing pihak yang terlibat dalam komunikasi harus saling jujur dalam mengungkapkan sesuatu dengan pemustaka

sehingga terciptanya saling percaya bukan potensi dibuat-buat dan tentanya juga akan memberikan kepuasan bagi pemustaka.

Berdasarkan penelitian dan wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti bahwa pustakawan sudah melakukan dan menerapkan sikap empati terhadap pemustaka. Namun hal tersebut dinilai belum maksimal karena berdasarkan perspektif dari pemustaka bahwa mereka memiliki dua versi pendapat yang berbeda yaitu, ada yang mengatakan belum dilakukannya dan diterapkannya sikap empati dan ada yang mengatakan sudah melakukan dan menerapkan sikap empati kepada pemustaka seperti ketika pemustaka bertanya tentang informasi di perpustakaan pustakawan masih terlihat cuek, pustakawan akan berbicara apabila pemustaka bernya terlebih dahulu, dan sikap pustakawan melayani pemustaka tergantung mutunya.

### 3. Dukungan (*supportiveness*)

Komunikasi interpersonal akan berjalan dengan baik apabila sudah terciptanya suasana yang mendukung. Sikap dukungan akan tercipta apabila proses komunikasi yang bersifat deskriptif dan tidak evaluasi dan lainlainnya. Dalam proses penyampain pesan kepada pemustaka digunakan kata-kata yang baik dan bersikap ramah agar dapat memberikan kepausan bagi pemustaka terhadap layanan dan komunikasi yang dilakukan di perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti di lapangan, pustakawan sudah melakuan dan menerapkan sikap mendukung (*sportif*) kepada pemustaka. Namun belum maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pemustaka mengenai dukungan, pemustaka memiliki dua



versi perspektif yang berbeda yaitu ada yang mengatakan sikap dukungan di perpustakaan masih kurang dan belum dilakukan. Selain itu ada juga pemustaka yang mengatakan dukungan pustakawan di perpustakaan sudah ada dan sudah dilakukan. Hal tersebut dapat dilihat pada saat pemustaka membutuhkan bantuan pemustaka mempunyai inisiatif membantu pemustaka dalam proses pencarian informasi atau buku di rak.

#### 4. Rasa positif

Rasa positif merupakan salah satu indikator komunikasi interpersonal 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.

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. Namun berbeda dengan jawaban pemustaka dimana diperoleh hasil dengan jawaban positif tiga dan jawaban negatif tujuh dari 10 pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa indikator sikap positif sudah diterapkan oleh pustakawan namun penerapannya masih sangat kurang, sehingga indikator ini harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan penerapannya. Indikator rasa positif merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan, sehingga

dengan penerapan yang maksimal terhadap indikator tersebut akan berdampak pada kepuasan pemustaka atas terpenuhinya kebutuhan yang mereka butuhkan.

#### 5. Kesetaraan (*equality*)

Indikator terakhir yaitu indikator kesetaraan yang merupakan penerimaan dan persetujuan terhadap orang lain yang menjadi lawan bicara. Harus disadari bahwa semua orang bernilai dan memiliki sesuatu yang penting yang bisa diberikan pada orang lain. Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal harus ditunjukkan dalam proses pergantian peran sebagai pembicara dan pendengar.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pustakawan dapat dipahami bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan sikap Equality (Kesetaraan) menyatakan sudah menerapkan di perpustakaan, sebagaimana yang dimaksud pustakawan melayani pemustaka tanpa membedakan bedanya, disamaratakan dengan tidak melihat status mereka mulai dari dosen, pegawai dan mahasiswa yang berkunjung di perpustakaan karena semua pemustaka berhak menerima pelayanan dengan kebutuhan yang berbeda antar pemustaka.

Indikator kesetaraan merupakan indikator dengan jawaban positif paling banyak yaitu 10 dari 10 informan setuju bahwa indikator kesetaraan sudah diterapkan dengan maksimal. Hal tersebut dapat dilihat Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan 10 orang pemustaka dapat dipahami bahwa sikap Equality (Kesetaraan) pustakawan dalam memberikan pelayanan, pemustaka membenarkan mengenai sikap kesetaraan sudah diterapkan sepenuhnya pustakawan dalam memberikan pelayanannya tidak membedakan pemustaka mulai dari mahasiswa, pegawai dan dosen.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang Implikasi Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dapat disimpulkan bahwa dari indikator Komunikasi Interpersonal yaitu indikator keterbukaan, empathy, dukungan, rasa positif dan kesetaraan. Dari 5 indikator komunikasi interpersonal terdapat 3 indikator yang penerapannya sudah maksimal, Namun ada dua indikator yang harus lebih ditingkatkan dan diperhatikan penerapannya, yaitu indikator dukungan dan indikator rasa Positif.

#### **B. Saran**

Saran dan masukan dari yang disampaikan oleh penulis terkait meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap komunikasi interpersonal di perpustakaan yaitu dengan memperhatikan penerapan indikator Komunikasi Interpersonal terutama pada indikator dukungan dan indikator sikap positif, dimana pustakawan kurang menunjukkan sikap yang ramah serta kurangnya rasa peduli terhadap pemustaka dan Sikap dukungan tidak kalah penting yang harus dimiliki pustakawan, seperti pustakawan harus mampu memberikan pelayanan pertama dengan baik, Pustakawan juga harus dapat memecahkan masalah pengunjung saat mencari buku, dan cepat & tanggap dalam memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan

Dengan memiliki kemampuan komunikasi yang baik melalui sikap keterbukaan, sikap empati, sikap dukungan, sikap positif dan sikap kesetaraan yang tinggi maka akan terjadinya komunikasi interpersonal yang efektif dan dengan adanya komunikasi yang efektif tersebut pengguna perpustakaan akan merasa puas dengan layanan yang di berikan perpustakaan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Rijali, “ Analisis Data Kualitatif”, *Jurnal alhadrah*, vol. 17 No. 33 Tahun . 2018.
- Ananda, Objek penelitian: Pengertian, Macam, Prinsip, dan Menentukukannya, Artikel Online: Gramedia Blog , diakses di <https://www.gramedia.com/literasi/objek-penelitian/>, diakses pada 28 Februari 2023.
- Aulia Bella, Implikasi: Pengertian Menurut Para Ahli, Macam dan Contoh, <https://pakdosen.co.id/implikasi-adalah/>, diakses 16 Desember 2022.
- Achmad, “Menuju Kepuasan Pemustaka”, Towards Library Users Satisfaction,” *jurnal Palimpset*. Vol. 1 No.2009 , [http://journal.unair.ac.id/PALIM@menuju-kepuasan-pemustaka-\(towards-library-users--satisfaction\)-article-11083-media-86-category-8.html](http://journal.unair.ac.id/PALIM@menuju-kepuasan-pemustaka-(towards-library-users--satisfaction)-article-11083-media-86-category-8.html), diakses pada 19 Februari 2023.
- Ascharisa Mettasatya Afrilia dan Anisa Setya Arifina, *Komunikasi Interpersonal*, Magelang: Pustaka rumah Cinta, 2020.
- Bustan Kadir, *Implikasi Komunikasi Interpersonal Dalam Pengembangan Bahasa Asing Santri Di Pondok Pesantren Al-Ikhlhas Bone*, skripsi jurusan komunikasi dan penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makasar, 2013.
- Caesar Vioniken Pradipta, pengaruh konsep diri dalam komunikasi interpersonal pustakawan hubunganya terhadap kepuasan pemustaka di banda perpustakaan dan kearsipan daerah kota Cirebon, *jurnal Ilmu Perpustakaan*, fakultas ilmu budaya, Universitas Diponegoro Semarang, <https://media.neliti.com/media/publications/101796-ID-pengaruh-konsep-diri-dalam-komunikasi-in.pdf>,
- Choiriyah, Persepsi Pemustaka terhadap kepustakawanan dalam pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Jurnal Publis*, Vol 1 No 2 tahun 2017, <http://journal.umpo.ac.id/index.php/PUBLIS/article/download/692/575> diakses pada 22 juni 2022.
- Daryono,” Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan”*jurnal Kepustakawanan dan*

- Masyarakat Membaca* Vol. 33 (1) (2017), <https://core.ac.uk/download/pdf/267825542.pdf>, diakses 4 Desember 2022.
- Dewi Susanti, *Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Ptovensi Jambi*, Skripsii ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Sultan Thaha Saiduddin Jambi, 2020.
- Dr. Arry Pongtiku dan Dr. Robby Kayame, *Metode Penelitian Tradisi Kualitatif*, Bojankular-Gunung putrid-Bogor: In Media, 2019.
- Daryono, "Komunikasi anatarpribadi pustakawan dengan pemustaka dalam memberikan layanan jasa di perpustakaan," jurnal Kepustakawanan dan masyarakat membaca Vol.1 No. 33 janusari-juni 2017, <https://core.ac.uk/download/pdf/267825542.pdf>,diakses 6 Desember 2022.
- Desak Putu Yuli Kurniati, *Modul Komunikasi Verbal Dan Non Verbal*, Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana , 2016.
- Durga Ayunda, *Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Shelving diUPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh*, Skripsi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab Humuniora UIN Ar-Raniry, 2019.
- Emzir, *Metode Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta : Rajawali Pers, 2016.
- Erny Puspa, Analisis Pemuataka Tehadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya, *jurnal Pari* Volume 2 No. 2 Desember 2016, <https://core.ac.uk/download/pdf/267085245.pdf>, diakses 11 Desember 2022.
- Fauzi Abu bakar, Pengaruh komunikasi Interpersonal antara Dosen dan Mahasiswa Terhadap Motivasi Belajar dan Prestasi Akademik Mahasiswa, *Jurnal Pekommas*, Vol. 18 No. 1, April 2015, <https://media.neliti.com/media/publications/222386-none-8e1451e7.pdf>, diakses pada tanggal 4 Desember 2022.
- Hidayati, *Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan UINSU Medan*, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 6 No. 2 2013, [https:// journal. Iain kudus .ac. id/index. php/ Libraria /article/view/3949](https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/view/3949)

<https://www.google.com/search?q=struktur+organisasi+perpustakaan+uin+ar-raniry>

Ida Suryani Wijaya," Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi Dalam Organisasi," *jurnal Dakawah Tabligh*, Vol. 14, No. 1, Juni (2013), [,https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/tabligh/article/view/318](https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/tabligh/article/view/318), diakses 6 Desember 2022.

Madinatul Munawwarah Ridwan dan Ismaya, " Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Alauddin Makasar", " *Jurnal Education, Psychology and Counseling*, Vol. 3., No. 1. (2021), <https://ummaspul.e-journal.id/Edupsycouns/issue/view/48>, diakses 29 januari 2023

Mulyanto Hartono, Penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pengunjung perpustakaan kota samarinda, "*Jurnal ilmu Komunikasi*, vol 4 No. 3 tahun 2016..<https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/f>, diakses 28 juli 2023.

Mustahdi, *Pengaruh Komunikasi Interpersonl Pustakawan Sirkulasi terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Muhamadiyah Jakarta*, Skripsi Ilmu Perpustakaan dan informasi, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.

Nusa Putra," *metode penelitian Kualitatif Pendidikan*", Jakarta, Raja grafindo persada, 2013.

Philip Kotler, *Manajemen Pemasara: Analisis, Perencanaan, Implementai, dan pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2005.

Philip Kotler, *Manajemen Pemasara: Analisis, Perencanaan, Implementai, dan pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2005.

Rahayuningsih, Fransisca, "Analisis kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode LibQual, *jurnal ilmu komunikasi*, vol. 11 No. 2 2013, <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/60882>, diakses pada 19 Februari 2023.

Rahmad," *Pengantar metodologi Penelitian*" Banjarmasin, AnatasariPress, 2011.

- Ratih Hartati, *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Derah Provinsi Jambi*, Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab Dan Humaniora ,UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2022.
- Risyoni Faqih yusufa, *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pengunjung di perpustakaan umum Universitas Pamalang*, Skripsi Ilmu Perpustakaan dan informasi, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah, 2017.
- Rustanto B, *Penelitian kualitatif pekerjaan sosial*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015.
- Galang Surya Gumilang, “Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Bimbingan dan Konseling,” *Fokus Konsling Volume 2*, No. 2 2016.
- Hakki, Nurhakki, Rustan, Ahmad, *Pengantar Ilmu komunikasi*. Yogyakarta: Deepublish Grup Penerbit CV Budi Utama. 2017.  
<http://library.ar-raniry.ac.id/>
- Iman Gunawan, *Metode Penelitian Kulaitatif*, Jakarta: Bumi Aksar, 2013.
- Jogianto Hartono, “ Metode Pengumpulan dan teknik analisis data” Yogyakarta, Andi Offset, 2018.
- Kahtib A. Latief, Rencana Strategis (Renstra) UPT. Perpustakaan UIN AR-Raniry Banda Aceh 2018-2023, Banda Aceh: UIN AR-Raniry, 2018, 9-11, diakses melalui <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/7084/>
- Khatib A. Latief, Tata Tertib UPT. Perpustakaan UIN AR-Raniry Banda Aceh, 2019 diakses melalui <https://fdokumen.com>
- Lancaster, F.W. dan Sandaro, *Tecnologiy and Managament in Library and Information Services* Illinois, University of Illinois, 1997.
- Laporan Tahunan Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2018,
- Lisan Novianni, “*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang*”, Skripsi, Fakultas Ilmu Budaya ,2022.
- Marzuki Abu Bakar, “ *Metodologi penelitian* “, Banda Aceh, 2013.
- Muhammad AbdillahIslamy dan Dinn Wahyudin, Analisis tingkat Kepuasan Pemustaka tentang Kualitas layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+, *jurnal Edulib*, Vol. 1, ed, 75, Juni 2016, <http://eprints.rclis.org/29776>, diakses 11 Desember- 2022.
- Muhammad Yaqid,” Peran Komunikasi Interpersonal kepala sekolah terhadap motivasi kerja guru di sekolah menengah atas Islam Samarinda,” *jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol 4 No. 2 tahun 2016, hal 20 [http://ejournal.ilkom.fisip-unmul. ac.id/site/wp-content/uploads/2016/06/Jurnal%20Ok%20\(06-18-16-06-56-03\).pdf](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/06/Jurnal%20Ok%20(06-18-16-06-56-03).pdf), diakses 4 Desember 2022.
- Mulyanto Hartono, Penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pengunjung perpustakaan kota samarinda, “*Jurnal ilmu*



- Komunikasi*, vol 4 No. 3 tahun 2016. [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp\\_content/uploads/2016/08/jurnal%20mulyanto%20\(08-29-16-07-23-42\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp_content/uploads/2016/08/jurnal%20mulyanto%20(08-29-16-07-23-42).pdf), diakses 4 Desember 2022.
- Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry,  
Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi dan Layanan Perpuatakaan*, Buku Daras, Banda Aceh: Prodi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 2017.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*.
- Siti Rahmi, *Komunikasi Interpersonal dan hubunganya dalam konsling*, diterbitkan Syahkuala University Press dan Universitas Boneo Tarakan.
- Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawan s pustakawan*, Yogyakarta : Kanisius, 1992.
- Sugioyo, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, dan R & D....*, Sugiyono, memahami penelitian Kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2005).
- Sulistiyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan, Cet.ke-2* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993).
- Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Sapril, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan," *jurnal Iqra'* Volumen 05. No 01. 2011, <http://repository.uinsu.ac.id/634/1/%282%29KOMUNIKASI%20INTERPERSONAL%20PUSTAKAWAN.pdf>, diakses 6 Desember 2022.
- Sapto Harmoko, Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta, *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 2 No. 2 tahun 2017., <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/view/1070>, diakses 11 Desember 2022.
- Sulistyo Basuki, *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaa*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2011.
- Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta, : Graha Ilmu, 2011.
- Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Susi Marlina, *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Trhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Indonesi*, Skripsi Ilmu Perpustakaan Uiniversitas Indonesia, 2018.
- Tri Indah Kusumawati, *Komunikasi Verbal dan Non Verbal*, *jurnal Pendidikan dan konseling*, Vol. 6, No. 2, 2016, <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/alirsyad/article/downloadSuppFile/6618/999>, diakses 12 Desember 2022.
- Triana, "Peran Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatra Utara Dalam Program Inklusi Sosial." <http://repository.uinsu.ac.id/11145/>
- Ulfa Ainun Humaira, 2021, *50 pengertian komunikasi Menurut Ahli*: Pustaka Taman Ilmu.
- Umрати Hengki Wijaya, "Analisis Data Kualitatif", Makassar, sekolah tinggi theologia jaffary, 2020.
- UU Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, [https://jdih.perpusnas.go.id/file\\_peraturan/UU\\_No.\\_43\\_Tahun\\_2007\\_tentang\\_Perpustakaan\\_](https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No._43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan_).

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Sk Pembimbing



**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**NOMOR: 1711/Un.08/FAH/KP.004/11/2022**

**TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut;  
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.

**Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;  
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : **SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.**

**Kesatu** : Menunjuk saudara :  
1). Drs. Syukrinur, M.LIS. (Pembimbing Pertama)  
2). T. Mulkan Safri, S.IP., M.IP. (Pembimbing kedua)  
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa  
**Nama** : Shiratul Nafsiha  
**Nim** : 180503049  
**Prodi** : Ilmu Perpustakaan (IP)  
**Judul** : Implikasi Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

**Kedua** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh  
Pada Tanggal 11 November 2022

Dekan,  
  
Syarifuddin

**Tembusan :**  
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;  
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;  
5. Arsip

**Lampiran II : Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**  
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 1081/Un.08/FAH.I/PP.00.9/06/2023  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,  
UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **SHIRATUL NAFSIHA / 180503049**  
Semester/Jurusan : / Ilmu Perpustakaan  
Alamat sekarang : Baet, Baitussalam, Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Implikasi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh..*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 13 Juni 2023  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 13 September  
2023

Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S.

## Lampiran III: Surat Keterangan Selesai Penelitian dari UPT. Perpustakaan

### UIN Ar-Raniry



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651 – 7557325 – 7557326 Fax. 0651 – 7552922. Email: library@ar-raniry.ac.id

#### SURAT KETERANGAN

Nomor : 101/Un.08/UPT.1/PP.00.9/08/2023

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerangkan bahwa :

Nama/NIM : SHIRATUL NAFSIHA / 180503049  
Semester/Jurusan : / Ilmu Perpustakaan  
Alamat : Baet, Baitussalam, Aceh Besar  
Judul Skripsi : *Implikasi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.*

Telah melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry mulai dari tanggal 14 s/d 16 Juni 2023.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 07 Agustus 2023

Kepala,



Suherman



#### Lampiran IV : Lembaran Observasi

Nama Peneliti : Shiratul Nafsiha

NIM : 180503049

Judul : Implikasi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Waktu observasi: 5 mei 2023 s.d 6 mei 2023

NO	Aspek Yang Diamati	Indikator	Ya	Tidak	Ket
1.	Komunikasi Interpersonal	<p>a. Keterbukaan pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka dengan jujur dan merespon segala pertanyaan dalam berkomunikasi.</p> <p>b. Empati Pustakawan memiliki sifat empati dalam berkomunikasi dengan pemustaka yang berada di perpustakaan.</p> <p>c. Dukungan Pustakawan memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi terbuka dengan pemustaka.</p> <p>d. Rasa Positif pustakawan memiliki perasaan dan pikiran positif bukan</p>			

		<p>prasangka dan curiga dalam berkomunikasi interpersonal.</p> <p>e. Kesetaraan</p> <p>Pustakawan dan pemustaka memiliki kepentingan masing-masing dari kedua belah pihak.</p>			
2.	Kepuasan Pemustaka	<p>a. Ekspresi wajah</p> <p>Pustakawan menunjukkan Ekspresi Wajah yang ramah dalam berkomunikasi dengan pemustaka.</p> <p>b. Lemah-lembut</p> <p>Pustakawan lemah-lembut dalam berkomunikasi dengan pemustaka di perpustakaan.</p> <p>c. Sikap dalam berkomunikasi</p> <p>Pustakawan memiliki sikap yang baik ketika berkomunikasi dengan pemustaka di perpustakaan.</p> <p>d. Kejelasan</p> <p>Pustakawan menyampaikan informasi dengan jelas kepada pemustaka.</p>			

### **Daftar Pertanyaan Wawancara Untuk Pemustaka**

1. Menurut anda bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka, seperti menyapa pemustaka dan menanyakan apa kebutuhan dari pemustaka?
2. Menurut anda bagaimana sifat empati yang dimiliki oleh pustakawan, seperti tidak cuek pada saat berkomunikasi dengan pemustaka?
3. Menurut anda pada saat berkomunikasi interpersonal dengan pustakawan di perpustakaan, bagaimana ekspresi wajah yang ditunjukkan oleh pustakawan?
4. Bagaimana kesulitan anda dalam berkomunikasi dengan pustakawan?
5. Bagaimana menurut anda, inisiatif pustakawan dalam membantu pemustaka yang membutuhkan bantuan?
6. Bagaimana sikap pustakawan saat melihat pemustaka yang kebingungan dalam mencari informasi di perpustakaan?
7. Menurut anda bagaimana sikap pustakawan saat berkomunikasi dengan pemustaka, seperti berperilaku ramah dan lemah-lembut?
8. Menurut anda bagaimana pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka di perpustakaan?
9. Menurut anda pada saat pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka di perpustakaan, pustakawan menyampaikan informasi dengan jelas?
10. Menurut anda seberapa penting komunikasi interpersonal di lingkungan perpustakaan?
11. Menurut anda bagaimana pustakawan dalam memahami kebutuhan pemustaka di perpustakaan?
12. Menurut anda, Bagaimana pustakawan ketika menerima masukan atau kritikan yang anda sampaikan ?

### **Daftar Pertanyaan Wawancara Untuk Pustakawan**

1. Bagaimana bapak/ibu berkomunikasi dengan berperilaku akrab dan ramah dengan pemustaka?
2. Menurut ibu/bapak pada saat bekerja, bagaimana proses anda menyampaikan informasi pada saat pengguna perpustakaan mencari koleksi buku di rak?
3. Ketika anda bekerja, bagaimana anda menyapa pengguna perpustakaan yang datang ke perpustakaan?
4. Dalam berkomunikasi interpersonal dengan pemustaka, bagaimana anda menunjukkan sikap untuk tidak cuek dengan pemustaka?
5. Menurut anda, bagaimana anda membantu pemustaka dalam proses pencarian informasi seperti buku di rak ?
6. Menurut bapak/ibu, seberapa penting komunikasi interpersonal dilingkungan perpustakaan?
7. Menurut bapak/ibu bagaimana anda selaku pustakawan membantu pemustaka dalam proses pencarian informasi?
8. Bagaimana sikap Empati yang anda terapkan pada saat membantu pemustaka yang kebingungan di perpustakaan?
9. Bagaimana anda ketika menerima masukan atau kritikan yang disampaikan oleh pemustaka?

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y



## Lampiran V: Dokumentasi Penelitian

Wawancara dengan Pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry



(Wawancara dengan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry)



Wawancara dengan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry



## DAFTAR RIWAYAT HDUP

### Data Pribadi

Nama : Shiratul Nafsiha  
Tempat/Tgl Lahir : Lawe Sawah/13 Juli 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
NIM : 180503049  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Agama : Islam  
Kebangsaan/Suku : Indonesia  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Dusun Matsisir

### Orang Tua

Nama Ayah : Jamul Hakim  
Nama Ibu : Yuslina Wati  
Alamat : Dusun Matsisir

### Pendidikan

SD/MI : MIN 19 Aceh Selatan  
SMP/MTS : MTSs Lawe Sawah  
SMA/MA : MAN 4 Aceh Selatan

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat di  
pergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 15 Juli 2023

Penulisa,

**SHIRATUL NAFSIHA**

NIM. 180503049