

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PUSTAKAWAN DAN  
PEMUSTAKA MENURUT PERSPEKTIF AL-QUR'AN (STUDI KASUS DI  
UPT PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH)**

**SKRIPSI**

Diajukan Oleh :

**MUTIA RAHMAH**

NIM. 190503063

Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora

Prodi Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM-BANDA ACEH  
2023M/1445 H**

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PUSTAKAWAN DAN  
PEMUSTAKA MENURUT PERSPEKTIF AL-QUR'AN (STUDI KASUS 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  
Program Srata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**


**Diajukan Oleh:**

**MUTIA RAHMAH  
NIM. 190503063**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora Program  
Srata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I**

  
**Dr. Zulkhairi, M.A  
NIP. 197901042009011005**

**Pembimbing II**

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

## 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 Srata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal:

Kamis, 21 Desember 2023  
8 Jumadil Akhir 1445 H

Darussalam – Banda Aceh  
PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,

  
Dr. Zulkhairi, M.A.  
NIP. 197901042009011005

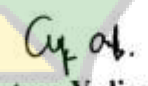
Sekretaris,

  
Drs. Syulgrinur, M.LIS  
NIP. 196801252000031002

Penguji I

  
Drs. Syaifuddin A. Rasyid, M.LIS  
NIP. 196002052000031001

Penguji II

  
Cut Putroe Yuliana, M.IP  
NIP. 198507072019032017

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry  
Darussalam – Banda Aceh

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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mutia Rahmah

NIM : 1090503063

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Implementasi Komunikasi Pustakawan dan Pemustaka Menurut Perspektif Al-Qur'an (Studi Kasus di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh)

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 15 Desember 2023

Yang Membuat Menyatakan,



**Mutia Rahmah**  
NIM: 190503063

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, serta taufiq dan hidayah, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini. Shalawat serta salam yang tercurahkan kepada baginda Nabi besar Muhammad S.A.W yang merupakan sosok yang amat mulia yang menjadi panutan setiap muslim serta telah membuat perubahan yang besar di dunia ini. Berkat rahmat dan hidayah yang Allah berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Implementasi Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka Menurut Perspektif Al-Qur’an (Studi Kasus di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh)”**.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. Yang teristimewa dan yang tercinta sosok lelaki cinta pertama dan panutan penulis Ayahanda Alm. Fauzinur, SH, yang sudah meninggal ketika penulis masih menempuh pendidikan Taman Kanak-kanak (TK), semoga beliau bangga kepada penulis.
2. Pintu Syurgaku, Ibunda tercinta Dra. Nurbaiti, ucapan beribu terima kasih karena telah menjadi orang tua tunggal yang sangat hebat dalam mengasuh, mendidik, membimbing, membina, memberikan semangat serta doa-doa tulus

yang diberikan selama ini. Terima kasih atas kebesaran hati dan kesabaran menghadapi sikap kekanakan penulis. Ibu adalah sosok yang menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terima kasih sudah menjadi tempat pulang bu.

3. Bapak Syarifuddin, M.Ag., Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, para Wakil Dekan beserta stafnya yang telah banyak membantu kelancaran skripsi.
4. Bapak Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS., dan Bapak T. Mulkan Safri, S.IP., M.IP., Selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.
5. Bapak Dr. Zulkhairi, M.A selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Syukrinur, M.LIS selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam mengarahkan, membimbing dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Syukrinur, M.LIS selaku Penasehat Akademik yang sudah banyak membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan studi;
7. Seluruh staff dan karyawan civitas akademik Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah banyak memberi bantuan kepada penulis selama proses perkuliahan.
8. Abang Syahrul Kiram, S.P, Kakak Israwahyuni, S.Pd, dan Kakak Ns. Nofi Mulyati, S.Kep tercinta yang turut mendoakan penulis untuk menyelesaikan

skripsi ini dan juga kepada keponakan tersayang Cut Lathifa Annisa dan Jihan Almahira yang sudah menghibur penulis selama penulisan skripsi ini.

9. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada M Saryulis HR, S.IP, Gusti Safera, Meina safira, Riyadhil Jannah, Seroja, Jumiati, Husnul Zhafirah, Team Bait Aljannah, Persatuan Sobat Ambyar serta teman-teman seangkatan Ilmu Perpustakaan leting 2019 yang telah memberikan bantuan berupa doa, dukungan, saran dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kebenaran selalu datang dari Allah SWT dan kesalahan itu datang dari penulis sendiri, karena itu penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menjadikan skripsi ini lebih baik lagi.

Akhir kata penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan sumbangan pikiran yang bermanfaat kepada semua pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.

Banda Aceh, 15 Desember 2023  
Penulis,

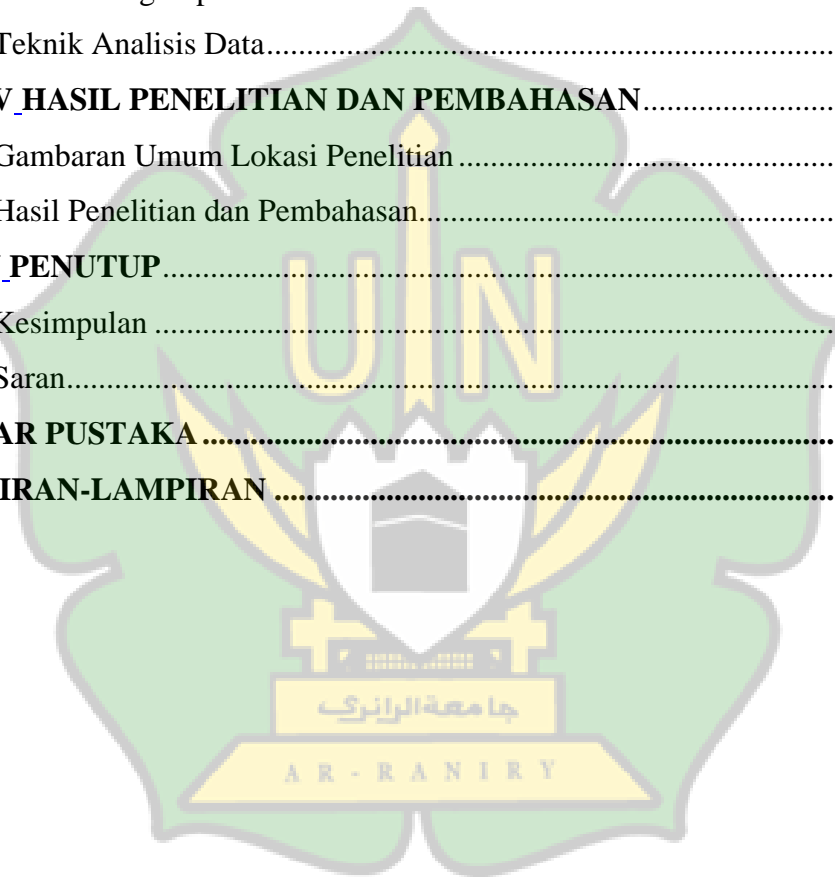
Mutia Rahmah

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Penjelasan Istilah.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
A. Kajian Pustaka.....	13
B. Teori Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka.....	17
1. Pengertian Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka .....	18
2. Tujuan Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka .....	20
3. Manfaat Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka .....	22
4. Komponen-Komponen Komunikasi Antarpribadi Pustakawan Dan Pemustaka.....	23
5. Indikator Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka.....	27
6. Faktor-Faktor Penumbuh Hubungan Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka.....	30
C. Komunikasi Antarpribadi Menurut Perspektif Al-Qur'an .....	32
1. Pengertian Komunikasi Antarpribadi Menurut Perspektif Al-Qur'an.	32
2. Prinsip-Prinsip Komunikasi Antarpribadi Menurut Perspektif Al-Quran.....	36



<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Rancangan Penelitian .....	53
B. Lokasi dan waktu penelitian.....	54
C. Fokus Penelitian.....	55
D. Subjek dan Objek Penelitian .....	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	57
F. Teknik Analisis Data.....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	63
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	69
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>94</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Jenis dan Jam Layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Tabel 4.2 : Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : 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 IV : Lembaran Observasi
- Lampiran V : Daftar Pedoman Wawancara
- Lampiran VI : Dokumentasi Tempat Penelitian
- Lampiran VII : Daftar Riwayat Hidup



## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Implementasi Komunikasi Antarpribadi Pustakawan Dan Pemustaka Menurut Perspektif Al-Qur’an (Studi Kasus di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh)”. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana implementasi komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka menurut perspektif Al-Qur’an di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka menurut perspektif Al-Qur’an di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi antarpribadi dalam Al-Qur’an, yaitu: prinsip *Qaulan Balīghā*, prinsip *Qaulan sadīdān*, prinsip *Qaulan Ma’rūfan*, prinsip *Qaulan layyinān*, prinsip *Qaulan karīmān*, dan prinsip *Qaulan Maisurā*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun wawancara dilakukan dengan 10 orang informan yang terdiri dari 1 orang pustakawan layanan referensi, 1 orang pustakawan layanan sirkulasi dan 8 orang pemustaka. Dari 6 prinsip komunikasi antarpribadi dalam Al-Qur’an terdapat 4 prinsip komunikasi antarpribadi yang sudah diterapkan secara maksimal, namun ada 2 prinsip yang belum diterapkan dengan efektif yaitu prinsip *Qaulan layyinān*, prinsip *Qaulan karīmān*.

**Kata kunci : Implementasi, Komunikasi Antarpribadi, Komunikasi Antarpribadi Menurut Perspektif Al-Qur’an**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Standar nasional perpustakaan mengatakan bahwa salah satu standarnya ialah pelayanan perpustakaan. Pelayanan yang terpenting dilakukan pustakawan adalah berinteraksi dengan pemustaka. Berkomunikasi dengan pemustaka akan memberi kesan tersendiri yang melekat pada diri pemustaka. Dengan tutur kata yang baik dan sopan, penilaian pemustaka terhadap pustakawan akan terlihat baik. Salah satu komunikasi yang baik dilakukan adalah komunikasi antarpribadi. Keterampilan komunikasi antarpribadi yang baik dan efektif dapat memperlancar aktivitas yang dilakukan manusia.<sup>1</sup>

Menurut Joseph A.Devito dalam Alo Liliweri mengatakan bahwa Komunikasi antarpribadi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan efek dan beberapa umpan balik seketika.<sup>2</sup> Sedangkan menurut Alo Liliweri yang di kutip dari Barnlund dalam Silfia Hanani, mengemukakan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang selalu dihubungkan dengan pertemuan antara dua orang atau lebih yang terjadi secara

---

<sup>1</sup> Atma Jayakusuma, skripsi “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar”. (Makassar : Uin Alauddin, 2018), Hal.02

<sup>2</sup> Alo Liliweri, “Komunikasi Antar Personal”. (Prenada Media, 2017), Hal.26

spontan dan tidak terstruktur.<sup>3</sup> Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang – orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal.<sup>4</sup>

Komunikasi antarpribadi digunakan sebagai alat komunikasi antara dua orang atau dua individu yang saling berinteraksi. Kemampuan berkomunikasi adalah suatu kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Seorang pustakawan sebagai pelayan kebutuhan jasa informasi yang bertanggungjawab menyediakan akses yang seluas-luasnya kepada pemustaka. Aktivasinya sebagian besar berhadapan langsung dengan pemustaka. Karenanya, pustakawan harus menguasai keterampilan komunikasi antarpribadi yang baik dan efektif. Komunikasi antarpribadi yang dibangun dengan baik akan menjadikan para pemustaka nyaman berada di perpustakaan. Tessa Simahate mengutip hasil penelitiannya Luthfiani Makarim yang menyatakan bahwa salah satu kriteria pustakawan yang diinginkan pemustaka di perpustakaan, khususnya Perpustakaan Nasional Republik Indonesia adalah “memiliki kemampuan komunikasi antarpribadi

---

<sup>3</sup> Silfia Hanani, “Komunikasi Antarpribadi: Teori & Praktis” (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017). Hal. 15

<sup>4</sup> Fadhlan, “Keterikatan Islam dan Komunikasi Interpersonal” (Jurnal Peurawi, Vol. 2 No. 1, 2019). Hal.108

yang baik serta kepribadian yang matang sehingga mampu membangun hubungan positif dengan orang lain, dalam hal ini adalah pemustaka”.<sup>5</sup>

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa pondasi awal untuk melayani pemustaka adalah dengan berkomunikasi dengan pemustaka. Komunikasi yang dijalin harus berlangsung baik dan efektif. Kegiatan komunikasi akan terjalin hubungan antara pustakawan dan pemustaka. Dengan demikian pemustaka akan merasakan kenyamanan ketika berkunjung di perpustakaan. Untuk menyampaikan komunikasi yang efektif dan baik perlu bagi pustakawan untuk mempelajari komunikasi antarpribadi sehingga para pustakawan dapat disebut profesional karena mampu memberikan layanan prima untuk pemustakanya.

Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk memberikan layanan prima terhadap pemustaka. layanan prima yang di maksudkan ialah kemampuan komunikasi yang baik. Al-Qur'an memiliki konsep komunikasi yang sangat penting dalam hubungan antar manusia dengan Tuhan dan antar manusia itu sendiri. Dalam konteks perpustakaan, pustakawan perlu memahami konsep-konsep komunikasi yang baik sesuai dengan tutunan Al-Qur'an dan menerapkannya dalam melayani, berkomunikasi dan memberikan sejumlah informasi kepada pemustaka.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Tessa Simahate, “Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pengguna Perpustakaan” (Jurnal Iqra, Vol. 7 No. 02, 2013). Diunduh dari <https://repository.unimed.ac.id>. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023

<sup>6</sup> Khatibah, “Prinsip-prinsip komunikasi pustakawan (perspektif komunikasi Islam)”. (Jurnal Iqra' Volume 10 No.02, 2016), hal.47-48

Penjelasan Al-Qur'an tentang komunikasi antarpribadi terdapat dalam surat Luqman ayat 18-19; yang artinya “Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri”.(QS. Luqman : 18). “Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai.”(QS. Luqman : 19)

Kedua ayat di atas dapat dikaitkan dengan kegiatan komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka yaitu komunikasi antarpribadi di perpustakaan, ayat tersebut mengajarkan pustakawan bersikap ramah, tidak angkuh dan tidak memalingkan wajahnya ketika ada pemustaka yang berbicara dengannya. Ayat tersebut juga memperingati agar pustakawan bisa berbicara dengan baik dan sopan dengan mengatur tinggi rendahnya suara dalam melayani pemustaka, dimana seorang pustakawan harusnya bertutur kata yang baik ketika berbicara atau melayani pemustaka yang berkunjung sehingga bisa membuat para pengunjung nyaman, dengan adanya kenyamanan sudah pasti pengunjung akan betah diperpustakaan dan akan sering berkunjung ke perpustakaan tersebut. Hal ini bisa menambah citra baik perpustakaan di mata banyak pengunjung, serta menjadi contoh yang baik bagi perpustakaan lainnya.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Reza Junita, “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan” (Sumatera Utara : Universitas Sumatera U tara, 2021). Hal.05



Universitas Islam Negeri Ar-Raniry atau yang disingkat dengan UINAR merupakan perguruan tinggi keagamaan islam yang terletak di provinsi Aceh. UINAR sendiri diartikan sebagai universitas yang unggul, inovatif, nasionalis, agamis, dan responsif. Salah satu fasilitas yang ada di UIN Ar-Raniry ialah UPT. Perpustakaan, sebagai univeristas yang telah terakreditasi unggul tentu saja perpustakaan tersebut harus memberikan pelayanan yang berkualitas. UPT Perpustakaan UIN Ar-raniry Banda Aceh memiliki ribuan pemustaka yang mengunjungi perpustakaan di sepanjang tahun, dimana pemustaka tersebut terdiri dari masyarakat umum dan mahasiswa/i. Berdasarkan hasil observasi awal penulis mendapatkan bahwa UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sudah menerapkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) perguruan tinggi. Menurut UU Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 terkait pelayanan perpustakaan, terdapat dalam bab V pada pasal 14 ayat (1) dan ayat (5). Pada ayat (1) dijelaskan bahwa layanan perpustakaan dilangsungkan dengan prima yang ditujukan kepada kebutuhan pemustaka. Adapun pada ayat (5) dijelaskan bahwa penyelenggaraan layanan di perpustakaan mengikuti standar perpustakaan nasional agar layanan yang diberikan kepada pemustaka berjalan dengan optimal.<sup>8</sup> Sedangkan fakta dilapangan mengungkapkan bahwa komunikasi pustakawan di Perpustakaan UIN Ar-Raniry masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan khususnya saat berinteraksi dengan pemustaka. seperti saat pemustaka bertanya, pustakawan hanya menjawab dengan sepele kata tanpa

---

<sup>8</sup>Undang-undang RI NO. 43 Tahun 2007:10

penjelasan selebihnya dan dengan raut wajah yang kurang ramah, sehingga pemustaka merasa segan untuk kembali bertanya.<sup>9</sup>

Berdasarkan dari hasil observasi awal, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka Menurut Perspektif Al-Qur’an (Studi Kasus di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh)”.

### **B. Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini rumusan masalahnya adalah : “Bagaimana Implementasi Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka Menurut Perspektif Al-Qur’an (Studi Kasus di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh)?”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka Menurut Perspektif Al-Qur’an (Studi Kasus di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh).

---

<sup>9</sup> Observasi awal di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pada tanggal 09 Maret 2023

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan dari penelitian di atas, maka kegunaan dalam penelitian ini adalah untuk menambah dan memperluas wawasan berfikir dalam bidang yang dikaji dan dapat dijadikan sebagai bahan kajian peneliti berikutnya.

Manfaat Penelitian Ini adalah :

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai upaya bentuk mengembangkan dan menambahkan wawasan mengenai Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka Menurut Perspektif Al-Qur'an .
2. Secara Praktis
  - a. Bagi Pustakawan, mampu dijadikan bahan masukan untuk menerapkan komunikasi antarpribadi yang sesuai dengan Al-Qur'an terhadap pemustaka.
  - b. Bagi Peneliti, penelitian ini menjadi bahan pengetahuan baru atau riset baru yang suatu saat bisa menjadi bahan rujukan peneliti dalam konteks yang berkaitan Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka Menurut Perspektif Al-Qur'an .

#### **E. Penjelasan Istilah**

Untuk menghindari dari kesalahpahaman penafsiran bagi pembaca dan fokus pada penelitian ini serta mempermudah pembaca dalam memahami tulisan ini, penulis akan menguraikan beberapa daftar istilah sebagai berikut:

## 1) Implementasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan.<sup>10</sup> Sedangkan Chairul Nisa mengutip pendapat E Mulyana, implementasi dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan sehingga dapat memberikan dampak baik dari segi pengetahuan, keterampilan, nilai maupun sikap sebagai hasil hubungan dengan lingkungan.<sup>11</sup>

Adapun implementasi pada penelitian ini menurut peneliti yaitu proses pelaksanaan atau penerapan komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka menurut perspektif Al-Qur'an yang sudah ditetapkan pada suatu proses interaksi antara pustakawan dengan pemustaka yang dapat memberikan efek atau pengaruh pada tujuan komunikasi.

## 2) Komunikasi Antarpribadi

Menurut Sabarhati Menderita Lumban gaol, dkk. mengutip pendapat Onong, istilah komunikasi dalam bahasa Inggris "*communication*" yang berasal dari bahasa Latin *communicati* dan bersumber dari kata *communis* yang artinya sama. Sama yang dimaksud ialah persamaan makna yang terjadi antara dua orang yang saling berinteraksi disebut komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi. Menurut Deddy Mulyana, komunikasi

<sup>10</sup> Ebta Setiawan, "Kamus Besar Bahasa Indonesia" <<https://kbbi.web.id/>>

<sup>11</sup> Chairul Nisa. Skripsi "Analisis Impelementasi Pendidikan Karakter Di SD negeri 16 Banda Aceh" (Banda Aceh:Universitas Islam Negeri Ar-raniry, 2023). Hal.10

antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang yang berlangsung secara tatap muka dan memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal.<sup>12</sup>

Komunikasi secara sederhana dapat di artikan sebagai proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan antarpribadi dapat di artikan sebagai “berhubungan dengan atau melibatkan relasi personal atau sosial yang mengembangkan sistem-sistem ekspektasi bersama, pola-pola keterikatan emosional dan cara-cara penyesuaian sosial”. Sehingga jika dipadukan, kedua kata tersebut dalam istilah komunikasi antarpribadi diartikan sebagai proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan untuk mengembangkan sistem ekspektasi bersama, pola-pola keterikatan secara emosional dan cara-cara penyesuaian sosial”.<sup>13</sup>

Adapun komunikasi antarpribadi menurut peneliti adalah komunikasi yang melibatkan antar dua orang atau lebih (pustakawan dan pemustaka) melalui tatap muka (*faces to face*) yang terjadi spontan dan tidak terstruktur.

---

<sup>12</sup> Sabarhati Menderita Lumban Gaol, Dedi Supriadi, Khairil. “Pola Komunikasi Antar Pribadi Mahasiswa Papua Dilingkungan Universitas Bengkulu” (Jurnal Professional FIS UNIVED Vol.7 No.1 Juni 2020). Hal.51

<sup>13</sup> Yosai Iriantara, Modul “Komunikasi Antarpribadi Dalam Kehidupan Manusia” hal.18

### 3) Pustakawan dan Pemustaka

Menurut Sulistyio Basuki, Pustakawan adalah orang-orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada pemustaka sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan.<sup>14</sup> Menurut UU No. 43 Tahun 2007 dalam Elvi Yanti, tentang orang yang disebut pustakawan adalah orang yang benar-benar mengerti ilmu perpustakaan, setidaknya pernah mendapat pelatihan tentang kepustakawanan yang kemudian diberi tugas oleh lembaga yang merekrut untuk bekerja di perpustakaan sesuai dengan kualifikasi ilmu yang dimilikinya.<sup>15</sup>

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah orang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka agar pemustaka merasa nyaman di perpustakaan. Kenyamanan pemustaka berasal dari layanan yang di berikan oleh pustakawan. Oleh karena itu, pustakawan harus memberikan pelayanan prima dan berinteraksi dengan baik kepada pemustaka.

Istilah pengguna atau pemakai perpustakaan lebih dahulu digunakan sebelum munculnya istilah baru yaitu pemustaka. Menurut Wiji Suwarno

---

<sup>14</sup> Sulistyio Basuki, "Pengantar Ilmu Perpustakaan". (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama. 1991). Hal.8

<sup>15</sup>Elvi Yanti, Skripsi "Perilaku Pustakawan Terhadap Pemustaka Dalam Meningkatkan Layanan Di Perpustakaan Akademi Kebidanan Jakarta Mitra Sejahtera Annisa Kota Jambi" (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2018). Hal.12-13

dalam Aprilike M. Loho, Ardjunius Tabaga, dan Syane Harinda, pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).<sup>16</sup> Sedangkan menurut UU No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan dalam choiriyah, pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu individu, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>17</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas dapat penulis simpulkan bahwa pemustaka adalah orang yang mengunjungi dan memanfaatkan fasilitas serta layanan perpustakaan. Pustakawan dengan pemustaka sangat erat kaitannya dengan pelayanan. Adapun pelayanan dalam penelitian ini adalah pelayanan prima yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka.

#### 4) Komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka menurut perspektif Al-Qur'an

Komunikasi dalam islam merupakan proses menyampaikan pesan dengan menggunakan prinsip-prinsip islam dalam pesan maupun metode penyampaiannya. Panduan pertama dan utama adalah Al-Qur'an,

---

<sup>16</sup> Aprilike M. Loho, Ardjunius Tabaga, Dan Syane Harinda. "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Negeri Manado" (Manado : E-Journal "Acta Diurna" Volume V. No.1. Tahun 2016), Hal.2

<sup>17</sup> Choiriyah. "Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta" (Yogyakarta : Jurnal Publis, Vol 1 No.2 Tahun 2017), Hal.3

mengkomunikasikan prinsip-prinsip dasar Islam dan meletakkan dasar perilaku Islam.<sup>18</sup>

Walaupun Al-Qur'an secara spesifik tidak menjelaskan komunikasi secara khusus, tetapi ada banyak ayat yang memberikan gambaran umum konsep komunikasi. Beberapa kata dalam Al-Qur'an diasumsikan sebagai penjelasan dari bentuk pesan maupun metode komunikasi, yaitu : *Qaulan Balīghā*, *Qaulan sadīdān*, *Qaulan Ma'rūfan*, *Qaulan layyīnān*, *Qaulan karīmān*, dan *Qaulan Maisurā*.<sup>19</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas dapat penulis simpulkan bahwa Komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka menurut perspektif Al-Qur'an adalah metode pustakawan dalam melayani pemustaka dengan berkomunikasi yang berpedoman kepada Al-Qur'an sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan mendapatkan *feedback* yang baik.

---

<sup>18</sup> Muhammad Biri Mustofa, dkk. Jurnal "Urgensi Komunikasi Interpersonal Dalam Al-Qur'an Sebagai Pustakawan" (Al-Hikmah: Media Dakwah, Komunikasi, Sosial dan Budaya. Volume 11 Nomor 2, 2020). Hal.90

<sup>19</sup> Muhammad Biri Mustofa, dkk. Jurnal "Urgensi Komunikasi Interpersonal...hal.90



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah suatu bahan bacaan maupun pembahasan yang relevan dan berkaitan dengan topik atau masalah yang dikaji oleh penulis dalam sebuah penelitian. Untuk membantu penelitian ini, penulis memaparkan penelitian terdahulu sebagai studi referensi. Penelitian terdahulu ini berupa skripsi dan jurnal yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti oleh penulis.

Berdasarkan judul penelitian yang diusul oleh penulis, terdapat beberapa kajian literatur yang sejenis dengan penelitian yang penulis usul, yaitu “Implementasi Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka Menurut Perspektif Al-Quran (studi kasus di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh)“. Berikut berbagai kajian pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini, dan berguna untuk membantu penulis dalam menyusun skripsi ini, diantaranya ialah :

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Atma Jayakusuma pada tahun 2018 dengan judul “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar”.<sup>20</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar. Penelitian ini

---

<sup>20</sup>Atma Jayakusuma, Skripsi. “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar” (Makassar : UIN Alauddin Makassar, 2018).

menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif dengan cara mendeskripsikan dan mengumpulkan data melalui kepustakaan dan lapangan dengan teknik observasi dan wawancara. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada beberapa keterampilan komunikasi interpersonal seperti sikap keterbukaan, sikap empati, sikap dukungan, dan sikap rasa positif, yang penerapannya itu masih kurang dikarenakan pernyataan pustakawan menyatakan sudah diterapkan, namun pernyataan pemustaka memiliki versi yang berbeda-beda yaitu menyatakan belum sepenuhnya diterapkan. Berbeda halnya dengan bersikap kesetaraan yang termasuk variabel komunikasi interpersonal pustakawan dalam memberikan pelayanan. Pustakawan menyatakan sudah diterapkan dan dari perspektif pemustaka juga menyatakan sudah menerapkan seperti pustakawan melayani semua pemustaka dengan tidak membeda-bedakannya, baik itu mahasiswa, pegawai dan dosen, pelayanannya sama semua karena pemustaka berhak menerima pelayanan yang ada di perpustakaan.

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal dalam melayani pemustaka dan untuk melihat bagaimana hubungan yang terjalin antara pustakawan dengan pemustaka. Persamaan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka. Sedangkan penelitian penulis yaitu lebih fokus kepada implementasi komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka menurut perspektif Al-Qur'an.

Kedua, skripsi yang ditulis Tri Na'imah dan Dyah Siti Septiningsih pada tahun 2019 dengan judul "Komunikasi Interpersonal dalam kajian Islam".<sup>21</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji konsep komunikasi interpersonal dari perspektif Islam. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *Literature Review* atau bersifat kepustakaan (*library research*). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari buku-buku atau jurnal-jurnal hasil penelitian yang berkaitan dengan komunikasi antarpribadi dalam perspektif Islam. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep komunikasi menurut teori barat berbeda kajian dengan komunikasi menurut perspektif islam. Komunikasi islam melengkapi bentuk komunikasi dari konsep barat karena dalam perspektif Islam terdapat komunikasi yaitu komunikasi dengan Allah SWT. Integrasi konsep komunikasi antarpribadi islami ke dalam ilmu komunikasi memberikan efek/dampak mengurangi gangguan psikologis dan semantik dalam proses komunikasi, karena dalam perspektif islam ada metode : *Qaulan Balīghā Qaulan sadīdān, Qaulan Ma'rūfan, Qaulan layyinān, Qaulan karīmān, dan Qaulan Maisurā.*

Fokus penelitian ini adalah untuk mengkaji konsep komunikasi interpersonal dari perspektif Islam sejalan dengan teori komunikasi konvensional. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang komunikasi antarpribadi dalam Al-Qur'an. Sedangkan penelitian penulis lebih fokus kepada implementasi komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka menurut perspektif Al-Qur'an.

---

<sup>21</sup> Tri Na'imah dan Dyah Siti Septiningsih, "Komunikasi Interpersonal Dalam Kajian Islam" (Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2019).

ketiga, jurnal yang ditulis oleh Muhamad Bisri Mustofa, Siti Wuryan , Rosidi pada tahun 2020 dengan judul “Urgensi Komunikasi Interpersonal Dalam Al-Qur’an Sebagai Pustakawan”.<sup>22</sup> Tujuan penelitian ini adalah untuk meninjau urgensi komunikasi Interpersonal pustakawan sebagai seorang pengelola perpustakaan yang memiliki kemampuan komunikasi. Jenis penelitian ini adalah *literature review*, yaitu mengkaji konsep komunikasi Interpersonal dari buku dan jurnal hasil penelitian. Data dari hasil penelitian ini dianalisa secara kualitatif, artinya data kepustakaan dianalisis secara mendalam, holistik, dan komprehensif dengan teknik *analisis content*. Ditinjau dari teori-teori komunikasi Interpersonal dalam perspektif komunikasi Islam, lebih fokuskan kepada proses penyampaian pesan atau informasi dari pustakawan, dengan menggunakan kaedah dan prinsip komunikasi yang berdasarkan kepada Al-Qur’an dan Hadis. Proses penyampaian pesan kepada audien secara langsung atau melalui media menjunjung kebenaran yang diajarkan oleh agama dikolaborasikan dalam bentuk pelayanan seorang pustakawan. Dalam proses ini seorang pustakawan dapat lebih menerapkan bentuk komunikasi Interpersonal kepada para pembaca dengan berlandaskan kepada Al-Qur’an.

Fokus penelitian ini adalah untuk melihat seberapa penting komunikasi antarpribadi pustakawan sebagai seorang pengelola perpustakaan dan untuk melihat seberapa idealnya seorang pustakawan dalam melayani pemustaka dengan

---

<sup>22</sup>Muhamad Bisri Mustofa, dkk. Jurnal “Urgensi Komunikasi Interpersonal Dalam Al-Qur’an Sebagai Pustakawan” (AL-HKMAH: Media Dakwah, Komunikasi, Sosial Dan Budaya, Volume 11 Nomor 2, 2020).

menggunakan kaedah dan prinsip komunikasi yang berdasarkan kepada Al-Qur'an dan Hadist. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang komunikasi antarpribadi dalam Al-Qur'an. Sedangkan penelitian penulis lebih fokus kepada implementasi komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka menurut perspektif Al-Qur'an.

### **B. Teori Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka**

Menurut Pearson, Nelson, Titsworth, & Harter dalam Muhammad Bisri Mustofa, Siti Wuryan dan Rosidi, komunikasi antarpribadi merupakan proses yang menggunakan pesan-pesan untuk mencapai kesamaan makna antara dua orang atau lebih dalam sebuah situasi yang memberikan kesempatan yang sama bagi komunikator dan komunikan untuk berinteraksi. Proses komunikasi itu ditandai dengan interaksi secara verbal maupun nonverbal. Adapun teori yang melandasi dalam proses komunikasi antarpribadi yaitu, *Social Penetration Theory* (Teori Penetrasi Sosial).<sup>23</sup>

*Social Penetration Theory* (Teori Penetrasi Sosial) atau yang dikenal sebagai teori kulit bawang adalah teori yang di kembangkan oleh Irwin Altman dan Dalmas Taylor pada tahun 1973 yang menyatakan bahwa proses berkembangnya hubungan dalam komunikasi antarpribadi. Hubungan itu bergerak mulai dari tingkatan yang paling rendah menuju ke tingkatan yang terdalam atau ke tingkatan yang lebih intim. Teori ini juga dimaknai dengan sebuah model yang menunjukkan bahwa

---

<sup>23</sup>Muhamad Bisri Mustofa, dkk. Jurnal "Urgensi Komunikasi Interpersonal...88

perkembangan hubungan yaitu proses individu yang saling mengenal satu sama lain melalui tahap pengungkapan informasi. Dalam proses komunikasi antarpribadi membutuhkan kedalaman hubungan akan tetapi keluasan informasi juga penting. Dalam beberapa situasi, individu bisa sangat terbuka kepada seseorang, tetapi dalam informasi tertentu individu tidak bisa terbuka. Jika suatu hubungan mulai memburuk, maka keluasan dan kedalaman akan berkurang dan disebut depenetrasi. Misalnya, pada saat individu mengakhiri komunikasi antarpribadi maka informasi akan terpotong, tetapi informasi yang tersisa dapat didiskusikan lebih mendalam.<sup>24</sup>

Berdasarkan pendapat di atas dapat penulis simpulkan bahwa teori penetrasi sosial adalah suatu proses komunikasi yang berlangsung antara individu yang menggambarkan pembahasan secara umum hingga ke tingkatan yang mendalam atau suatu proses komunikasi yang menghasilkan keterbukaan yang total antar komunikator dan komunikan.

### **1. Pengertian Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka**

Kegiatan komunikasi antarpribadi merupakan kegiatan sehari-hari yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. R Wayre Pace dalam Cangara mengatakan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang berhubungan dengan dua orang atau lebih dengan cara tatap muka. Melalui proses komunikasi ini, kita dapat mengambil contoh dengan seorang kostumer yang sedang mendiskusikan tentang suatu produk dengan karyawan, melalui diskusi tersebut dapat dilihat

---

<sup>24</sup> Muhamad Bisri Mustofa, dkk. Jurnal "Urgensi Komunikasi Interpersonal...88

berjalannya komunikasi antarpribadi, karena sebuah diskusi dapat dikatakan sebagai interaksi yang terjadi pada dua orang atau lebih.<sup>25</sup> Adapun kegiatan komunikasi antarpribadi di perpustakaan Melibatkan dua orang individu, diantaranya ialah pustakawan dan pemustaka.

Pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan.<sup>26</sup> Peran pustakawan tidak hanya berhenti pada pemberi informasi semata, namun pustakawan profesional dituntut untuk dapat memberikan jasa berupa layanan prima kepada pemustaka, layanan prima yang dimaksud ialah komunikasi antarpribadi pustakawan.

Komunikasi antarpribadi 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 memahami maksud dan tujuan antara keduanya.<sup>27</sup> Sedangkan menurut Suranto komunikasi antarpribadi pustakawan proses penyampaian informasi antara pustakawan dan

---

<sup>25</sup> Hafied Cangara, "Pengantar Ilmu Komunikasi" (Jakarta: Rajawali Press, 2011), Hal.32

<sup>26</sup> Sulistyio Basuki, "Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan" (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), Hal.367

<sup>27</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>

pemustaka dengan pikiran dan sikap tertentu yang terjadi diantara keduanya maupun lebih yang terjadi bergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian timbali balik percakapan informasi yang disampaikan dan di butuhkan, yang pada akhirnya diharapkan terjadi perubahan atau pemahaman suatu informasi maupun perilaku.<sup>28</sup>

Berdasarkan pendapat diatas dapat penulis simpulkan bahwa komunikasi antarpribadi pustakawan adalah proses penyampaian pesan atau informasi antara pustakawan dengan pemustaka yang terjadi secara langsung atau tatap muka (*face to face*) dalam satu perpustakaan yang dapat memberikan umpan balik seketika.

## **2. Tujuan Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka**

Menurut Devito dalam Daryono, komunikasi antarpribadi pustakawan memiliki 3 tujuan, yaitu; pertama, untuk belajar diri sendiri, tentang orang lain, dan bahkan belajar tentang dunia. Kedua, adalah untuk memengaruhi sikap dan prilaku orang lain. Dan ketiga, untuk membantu orang lain.<sup>29</sup> Adapun tujuan komunikasi antarpribadi yaitu;

Pertama, untuk belajar diri sendiri, tentang orang lain, dan bahkan belajar tentang dunia. Belajar diri sendiri artinya sebagai seorang pustakawan sebelum memberikan pelayanan harus mengetahui kepribadian diri sendiri terlebih dahulu

<sup>28</sup>Suranto Aw, Komunikasi Interpersonal (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hal.77.

<sup>29</sup> Daryono, " Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan Dengan Pemustaka Dalam Memberikan Layanan Jasa Di Perpustakaan"( Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca Vol. 33 (1), 2017). Hal.4 [https:// Core. Ac.Uk/ Download/ Pdf/267825542 .Pdf](https://core.ac.uk/download/pdf/267825542.pdf), Diakses 15 Oktober 2023



bahwa sebagai seorang pustakawan yang mempunyai kewajiban 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.<sup>30</sup>

Kemudian setelah komunikasi antarpribadi berlangsung antara pustakawan 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.<sup>31</sup>

Tujuan komunikasi antarpribadi 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

---

<sup>30</sup> Daryono, Komunikasi Antar Pribadi...hal.4

<sup>31</sup> Daryono, Komunikasi Antar Pribadi...hal.4

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 antarpribadi yang demikian merupakan bentuk komunikasi yang bertujuan untuk menolong orang lain memecahkan masalah yang dihadapinya dengan bertukar pikiran.<sup>32</sup>

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan komunikasi antarpribadi pustakawan adalah untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan berinteraksi secara intens dalam membantu pencarian dan pememuhan kebutuhan pemustaka.

### **3. Manfaat Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka**

Selain tujuan seperti yang telah dikemukakan di atas, komunikasi antarpribadi juga memiliki beberapa manfaat. Ada 3 Manfaat komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka yaitu; manfaat yang pertama adalah dapat menjalin hubungan yang baik dan positif antara pustakawan dengan para pemustaka yang datang berkunjung keperpustakaan. Manfaat kedua komunikasi antarpribadi adalah dapat berguna juga untuk menjalin hubungan yang baik antar pustakawan. Manfaat yang ketiga komunikasi antarpribadi 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

---

<sup>32</sup>Daryono, Komunikasi Antar Pribadi...hal.4

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>33</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa manfaat komunikasi antarpribadi pustakawan dengan pemustaka yaitu akan mudah bagi pustakawan untuk mengenali sifat pemustaka dalam memberikan layanan informasi dengan berhasilnya kegiatan komunikasi antarpribadi akan berpengaruh positif bagi hubungan antara pustakawan dengan pemustaka, kemudian dapat menghindari pandangan negatif masyarakat terhadap suatu perpustakaan.

#### **4. Komponen-komponen Komunikasi Antarpribadi Pustakawan Dan Pemustaka**

Dari pengertian komunikasi antarpribadi yang telah diuraikandi atas, dapat diidentifikasi beberapa komponen yang harus ada dalam komunikasi antarpribadi. Menurut Suranto A. W dalam Tessa Simahate, komponen-komponen komunikasi antarpribadi yaitu:<sup>34</sup>

##### 1) Sumber/ komunikator

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

<sup>33</sup>Daryono, Komunikasi Antar Pribadi...hal.5

<sup>34</sup> Tessa Simahate, "Penerapan komunikasi Interpersonal...Hal. 18

ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial sampai pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Dalam konteks komunikasi antarpribadi komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.

## 2) *Encoding*

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

## 3) Pesan

Pesan merupakan hasil *encoding*. Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktivitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan itulah disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh komunikan.

## 4) Saluran

Saluran merupakan sarana fisik penyampaian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. Dalam

konteks komunikasi antarpribadi, penggunaan saluran atau media semata-mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka.

5) Penerima/ komunikan

Komunikan adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam proses komunikasi antarpribadi, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik. 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.

6) *Decoding*

*Decoding* merupakan kegiatan internal dalam diripenerima. 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. Secara bertahap dimulai dari proses sensasi, yaitu proses di mana indera menangkap stimuli.

### 7) Respon

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.

### 8) Gangguan (*noise*)

Gangguan atau *noise* atau *barier* beraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. *Noise* dapat terjadi di dalam komponen-komponen manapun dari sistem komunikasi. *Noise* merupakan apa saja yang mengganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan psikis.

### 9) Konteks komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu, dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan konkret dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan, halaman dan jalanan. Konteks waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan, misalnya: pagi, siang, sore, malam. Konteks

nilai, meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi, seperti: adat istiadat, situasi rumah, norma pergaulan, etika, tata krama, dan sebagainya.

Komunikasi antarpribadi merupakan suatu proses pertukaran makna antara orang-orang yang saling berkomunikasi. Orang yang saling berkomunikasi tersebut adalah sumber dan penerima. Sumber melakukan *encoding* untuk menciptakan dan memformulasikan menggunakan saluran. Penerima melakukan decoding untuk memahami pesan, dan selanjutnya menyampaikan respon atau umpan balik. Tidak dapat di hindarkan bahwa proses komunikasi senantiasa terkait dengan konteks tertentu, misalnya konteks waktu. Hambatan dapat terjadi pada sumber, encoding, pesan, saluran, decoding, maupun pada diri penerima.<sup>35</sup>

##### **5. Indikator Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka**

Menurut Bochner & Kelly yang di kutip oleh Devito dalam Mutia Nur Rizani dan Dian Rita Destiwati, dalam karakteristik efektivitas komunikasi antarpribadi, terdapat sudut pandang humanistik di dalamnya. Sudut pandang ini menekankan pada aspek empati, sikap mendukung, keterbukaan dan kualitas lainnya sehingga terciptalah interaksi yang memiliki makna jujur dan puas. Pendekatan ini dimulai dengan kualitas umum yang menurut para humanis dan filsuf dapat menciptakan hubungan antarmanusia yang superior seperti sikap positif, kejujuran, dan keterbukaan. Menurut Devito dalam Mutia Nur Rizani dan Dian Rita Destiwati,

---

<sup>35</sup>Tessa Simahate, "Penerapan Komunikasi Interpersonal...Hal. 19

terdapat lima aspek pendekatan humanis agar komunikasi antarpribadi berjalan efektif.<sup>36</sup> Adapun lima aspek tersebut adalah ;

1) Keterbukaan (*Openness*)

Kualitas *openness* berfokus pada tiga aspek komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikator harus terbuka dengan komunikan yang menjadi lawan bicaranya. Kedua, komunikator harus bereaksi jujur dengan pesan yang disampaikan kepada komunikannya. Ketiga, mengakui bahwa perasaan dan gagasan yang disampaikan selama komunikasi berlangsung adalah milik kita dan bertanggung jawab atas hal tersebut.

2) Empati (*Empathy*)

Menurut Backrack dalam Devito, empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui sesuatu yang sedang dialami orang lain di saat tertentu. Berempati adalah merasakan sesuatu yang sama dengan orang yang mengalaminya dan merasakan perasaan tersebut dengan cara yang sama. Empati dapat diekspresikan dengan cara verbal dan nonverbal, melalui nonverbal dapat melalui ekspresi wajah, postur tubuh, kontak mata, dan gerak gerik.

---

<sup>36</sup> Mutia Nur Rizani Dan Rita Destiwati, “Komunikasi Antarpribadi Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Pada Open Library Telkom University” (E-Proceeding Of Management : Vol.7, No.1 April 2020), Hal.1680



### 3) Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Komunikasi yang terbuka dan berempati tidak bisa berlangsung apabila berada di suasana yang tidak mendukung. Untuk memperlihatkan sikap mendukung ini, kita bisa melakukannya dengan bersikap deskriptif bukan evaluatif, bersikap spontan bukan strategik, dan bersikap tentatif serta berpikiran terbuka bukan sangat yakin.

### 4) Sikap Positif (*Positiveness*)

Dalam mengomunikasikan sikap positif pada sebuah komunikasi antarpribadi, pelaku komunikasi harus memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Orang yang memiliki sikap positif dengan dirinya sendiri seperti ini, secara tidak langsung akan memberi dampak yang positif pula kepada orang lain. Sikap ini bisa dijelaskan dengan sebutan dorongan (*stroking*). Perilaku mendorong yang dimaksud adalah menghargai keberadaan orang tersebut sebagai orang yang penting.

### 5) Kesetaraan (*Equality*)

Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif apabila suasananya setara, walaupun tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak saling menghargai, saling berguna dan memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan atau bisa diberikan kepada orang lain. Kesetaraan dalam hal ini bisa diaplikasikan melalui

proses pergantian peran, bisa berperan sebagai pembicara dan bisa pula sebagai pendengar.<sup>37</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa seorang pustakawan harus memiliki aspek-aspek atau keterampilan komunikasi antarpribadi sebagaimana yang telah disebutkan di atas agar mampu meningkatkan kualitas pustakawan yang berarti meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, hal ini sangat penting dalam menciptakan layanan prima perpustakaan yang pada akhirnya akan menciptakan kenyamanan kepada pemustaka.

## **6. Faktor-Faktor Penumbuh Hubungan Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka**

Komunikasi antarpribadi yang efektif diawali dari hubungan antarpribadi yang baik. Hubungan antarpribadi antara dua orang baik itu antara orang tua dengan anak, atau antara pimpinan dengan bawahan adalah baik sehingga dapat menjadi modal terbangunnya sebuah komunikasi antarpribadi yang efektif.<sup>38</sup> Adapun tiga faktor yang dapat menumbuhkan hubungan antarpribadi yang baik, adalah sebagai berikut:

### 1) Percaya (*trust*)

Faktor percaya sangat mempengaruhi terjadinya proses komunikasi antarpribadi yang baik. Ada tiga faktor utama untuk dapat menentukan sikap percaya adalah; menerima, empati, dan kejujuran, yaitu sebagai berikut :

<sup>37</sup>Mutia Nur Rizani Dan Rita Destiwati, "Komunikasi Antarpribadi...Hal.1681

<sup>38</sup>Andi Sawe Ri Ezzo, "Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada P.T. Advantage Sem Makassar" (Jurnal Economix Volume 4 Nomor 2 Desember 2016), Hal. 134

- a. Menerima adalah kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain, melihat orang lain sebagai individu yang patut dihargai, tanpa menilai apa yang dibicarakan orang tersebut. Sikap menerima tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, kita sering cenderung sukar menerima. Menerima juga harus digaris bawahi, menerima tidak berarti menyetujui semua perilaku orang lain atau rela menanggung akibat-akibat perilakunya. Akan tetapi kita harus menghargai perasaan dan pemikiran yang disampaikan orang lain selama proses komunikasi berlangsung. Proses komunikasi antarpribadi tersebut adalah kepunyaan kita sendiri (*owning of feels and thought*). Dalam proses komunikasi tersebut antara pelaku komunikasi akan tercipta keterbukaan perasaan dan pemikiran, serta dapat menerima dan bertanggung jawab terhadap apa yang disampaikan masing-masing pihak.
- b. Empati adalah ikut merasakan apa yang orang lain rasakan tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Kita dapat membayangkan diri kita pada kejadian yang menimpa orang lain. Dengan empati kita berusaha melihat orang lain merasakan seperti orang lain rasakan.
- c. Kejujuran adalah faktor kejujuran yang dapat menumbuhkan saling percaya. Masing-masing pihak harus saling jujur dalam mengungkapkan sesuatu dengan orang lain, sehingga tercipta saling percaya bukan potensi yang dibuat-buat.

2) Sikap *Suportif*

Sikap *suportif* adalah sikap yang mengurangi defensif dalam komunikasi. Terjadinya sikap defensif bila seseorang tidak menerima, tidak jujur, tidak empati, dan tentunya akan menggagalkan komunikasi antarpribadi.

3) Sikap Terbuka

Sikap terbuka (*open mindness*) amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi antarpribadi yang efektif. Brooks dan Emmert, mengkarakteristikan orang yang bersikap terbuka sebagai orang yang menilai pesan objektif dengan data dan logika, serta membedakan dengan mudah dengan melihat suasana.<sup>39</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas dapat penulis simpulkan bahwa sebagai seorang pustakawan sangat penting untuk menciptakan hubungan yang baik dengan pemustaka, seperti yang telah di paparkan diatas pustakawan harus memiliki sikap percaya (*trust*), sikap *suportif*, dan sikap terbuka.

**B. Komunikasi Antarpribadi Menurut Perspektif Al-Qur'an**

**1. Pengertian Komunikasi Antarpribadi Menurut Perspektif Al-Qur'an**

Allah SWT telah memberi banyak fasilitas untuk dapat berkomunikasi bagi diri manusia maupun pada lingkungan hidupnya. Segala apa yang ada di sekitar manusia dapat dimanfaatkan untuk berkomunikasi dengan lingkungan sekelilingnya, semuanya dapat digunakan sebagai pesan, simbol, saluran, media, isyarat, kode

---

<sup>39</sup> Andi Sawe Ri Esso, "Pengaruh Komunikasi...Hal. 135

(sandi), informasi, berita, dan bahasa.<sup>40</sup> Manusia sebagai makhluk sosial menduduki posisi yang sangat penting dan strategis. Sebab, hanya manusia yang satu-satunya makhluk yang diberi karunia bisa berbicara. Dengan kemampuan bicara itulah, memungkinkan manusia membangun hubungan sosialnya. Manusia mempunyai sifat dasar yaitu rasa ingin tahu, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Manusia juga mempunyai rasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Rasa keinginan manusia tersebut memaksa manusia untuk berkomunikasi sebagai makhluk sosial. Sebagaimana bisa dipahami dari firman Allah, yaitu:

عَلَّمَهُ الْبَيَانَ

Artinya :

”mengajarinya pandai berbicara” (QS ar-Rahmân/55: 4).

Banyak penafsiran yang muncul berkenaan dengan kata *al-bayān*, namun yang paling kuat adalah berbicara (*al-nuṭḥq, al-kalām*). Hanya saja, menurut Ibn ‘Asyur, kata *albayān* juga mencakup<sup>41</sup> isyarah-isyarah lainnya, seperti kerlingan mata, anggukan kepala. Dengan demikian, *al-bayān* merupakan karunia yang terbesar bagi manusia. Bukan saja ia dapat dikenali jati dirinya, akan tetapi, ia menjadi pembeda dari binatang.<sup>41</sup>

<sup>40</sup> Ali Nurdin, “Akar Komunikasi Dalam Al-Qur’an” (Jurnal Kajian Komunikasi, Volume 2, 1, Juni 2014), Hal.13

<sup>41</sup> Subur Wijaya, “Al-Quran Dan Komunikasi (Etika Komunikasi Dalam Perspektif Al-Quran)” (Al-Burhan Vol. 15 No. 1 Tahun 2015), Hal.2

Berkomunikasi adalah sesuatu yang dihajatkan di hampir setiap kegiatan manusia. Dalam sebuah penelitian telah dibuktikan, hampir 75 % sejak bangun dari tidur manusia berada dalam kegiatan komunikasi. Dengan komunikasi, seseorang dapat membentuk saling pengertian dan menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, menyebarkan pengetahuan, dan melestarikan peradaban. Namun, dengan komunikasi, juga dapat menumbuhsuburkan perpecahan, menghidupkan permusuhan, menanamkan kebencian, merintangai kemajuan, dan menghambat pemikiran.<sup>42</sup>

Kejadian seperti inilah yang menarik untuk dikaji dan dijadikan sebagai pedoman dalam komunikasi yang berlandaskan dan berprinsip pada komunikasi Islami. Sesungguhnya Allah SWT sejak menurunkan wahyu pertamanya dalam surat *Al-'Alaq* adalah perintah untuk membaca. Hal ini mengindikasikan bahwa pada setiap manusia diberikan anugrah berupa kemampuan untuk membaca dirinya dan juga lingkungan sekelilingnya. Proses membaca ini merupakan salah satu implementasi dari komunikasi intrapersonal yang berproses pada diri manusia. Al-Qur'an telah banyak memberikan petunjuk berkaitan dengan masalah-masalah sosial kemasyarakatan. Bahkan jumlah ayat-ayat tersebut lebih banyak dibandingkan dengan ayat-ayat ibadah *mahdhah*. Jumlahnya berbanding 228 : 140. Memang dalam Islam tidak mengenal kata komunikasi dan ilmu komunikasi. Baik di dalam Al-

---

<sup>42</sup> A. Husnul Hakim, "Prinsip-Prinsip Komunikasi Dan Informasi Dalam Perspektif Al-Qur'an Membangun Komunikasi Beradab" (Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Kemasyarakatan, 24 (1), 2020), Hal.15

Qur'an maupun Hadits tidak akan ditemui kata dan pengertian tersebut. Namun demikian, dari kedua sumber ajaran Islam tersebut, dapat ditemukan beberapa prinsip dasar yang berkaitan dengan komunikasi. Metode komunikasi antarpribadi juga banyak dijumpai dalam Al-Qur'an. Dalam ilmu komunikasi, komunikasi antarpribadi ini dapat dimaknai sebagai situasi yang memungkinkan terjadinya dialog antara komunikator dan komunikan.<sup>43</sup>

Komunikasi antarpribadi dalam Al-Qur'an ialah untuk memberi arah yang jelas keterkaitan konsep komunikasi dalam Al-Qur'an diperlukan definisi komunikasi antarpribadi yang akan digunakan sebagai pijakan untuk mengklasifikasi ayat terkait dengan komunikasi. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi transaksi yang mengambil tempat di dalam individu atau di sebut juga dengan *communication with self*. Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang berlangsung dalam diri seseorang. Orang itu berperan baik sebagai komunikator maupun sebagai komunikan. Dia berbicara kepada dirinya sendiri, dia berdialog dengan dirinya sendiri. Dia bertanya kepada dirinya dan dijawab oleh dirinya sendiri. Proses komunikasi antarpribadi terjadi melalui proses-proses seperti sensasi, asosiasi, persepsi, memori, dan berpikir. Sensasi adalah proses pencerapan informasi (energi/stimulus) yang datang dari luar melalui panca indra. Asosiasi adalah pengalaman dan kepribadian yang mempengaruhi proses sensasi. Persepsi adalah pemaknaan/ arti terhadap informasi (energi/ stimulus) yang masuk ke dalam kognisi

---

<sup>43</sup> Ali Nurdin, "Akar Komunikasi...Hal.13

manusia. Memori adalah stimuli yang telah diberi makna di rekam dan disimpan dalam otak (memori) manusia. Berpikir adalah akumulasi dari proses sensasi, asosiasi, persepsi, dan memori yang dikeluarkan untuk mengambil keputusan.<sup>44</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas dapat penulis simpulkan bahwa komunikasi antarpribadi menurut perspektif Al-Qur'an adalah komunikasi yang terkandung dalam Al-Qur'an. Komunikasi antarpribadi menurut perspektif Al-Qur'an dalam penelitian ini merupakan suatu proses penyampain informasi antara pustakawan dengan pemustaka yang bersumber dan berlandaskan kepada Al-Qur'an.

## **2. Prinsip-Prinsip Komunikasi Antarpribadi Menurut Perspektif Al-Quran**

Meskipun Al-Qur'an secara spesifik tidak membicarakan masalah dialog, namun jika diteliti ada banyak ayat yang memberikan gambaran umum prinsip-prinsip dialog dalam konteks perintah dan juga larangan. Kata yang baik dan diucapkan dengan lemah lembut merupakan cara dalam berdialog dengan cara yang terbaik (*billati hiya akhsan*) adalah salah satu dialog yang beretika yang memiliki prinsip untuk memerintahkan umat muslim untuk berdialog dengan cara lemah lembut, karena hal itu akan membuat suasana dialog berlangsung tenang dan khidmat, jauh dari luapan emosi seperti halnya jika digunakan kata-kata keras dan kotor yang menyinggung perasaan.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Ali Nurdin, "Akar Komunikasi...Hal.14

<sup>45</sup> Rosniar, "Prinsip Komunikasi Islam Tentang Dialog (Kajian Kepustakaan Terhadap Komunikasi Interpribadi)" (Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah IAIN Bone), Hal.9.



أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۗ وَجَدِّلْهُمْ بِأَتْيَىٰ هِيَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَن ضَلَّٰ عَنْ سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾

Terjemahnya:

*“Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhan-mu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk”.* (QS. An-Nahl: 125)

Menurut Quraish Shihab, ayat ini dipahami oleh di antara ulama sebagai penjelasan terhadap tiga macam metode dalam berdialog supaya dialog tersebut bisa tepat sasaran. Terhadap cendekiawan yang memiliki pengetahuan tinggi diperintahkan menyampaikan dialog maupun berdebat dengan cara hikmah, yakni berdialog dengan kata-kata bijak sesuai dengan tingkat kepandaian mereka. Terhadap kaum awam diperintahkan untuk menerapkan *mauidzah*, yakni memberikan nasihat dan perumpamaan yang menyentuh jiwa yang sesuai dengan taraf pengetahuan mereka yang sederhana. Sedang terhadap Al-Kitab dan penganut agama-agama lain yang

diperintahkan adalah jidal/perdebatan dengan cara yang terbaik, yaitu dengan logika dan retorika yang halus, lepas dari kekerasan dan umpatan.<sup>46</sup>

Al-Qur'an tidak membahas secara rinci tentang prinsip-prinsip komunikasi, namun dalam Al-Qur'an Allah telah memberikan berbagai pengibaratan yang secara tidak langsung menyarankan kita agar bisa berkomunikasi dengan baik, apalagi Rasulullah pun telah mencontohkannya pada kita. Kata 'komunikasi' berasal dari bahasa latin, *communicatio*, dan bersumber dari kata *cummunis* yang berarti sama, maksudnya sama makna. Artinya, suatu komunikasi dikatakan komunikatif jika antara masing-masing pihak mengerti bahasa yang digunakan, dan paham terhadap apa yang dipercakapkan. Dalam proses komunikasi, paling tidak, terdapat tiga unsur, yaitu komunikator, media dan komunikan. Para pakar komunikasi menjelaskan bahwa komunikasi tidak hanya bersifat informatif (agar orang lain mengerti dan paham), tapi juga persuasif (agar orang lain mau menerima ajaran atau informasi yang disampaikan, melakukan kegiatan atau perbuatan, dan lain-lain). Menurut Hovland, seperti yang dikutip oleh Onong U, bahwa berkomunikasi bukan hanya terkait dengan penyampaian informasi, tapi juga bertujuan pembentukan pendapat umum (public opinion) dan sikap publik (public attitude).<sup>47</sup>

Meskipun Al-Qur'an secara spesifik tidak membicarakan masalah komunikasi, namun, jika diteliti ada banyak ayat yang memberikan gambaran umum

---

<sup>46</sup> Rosniar, "Prinsip Komunikasi Islam...hal.10

<sup>47</sup> Haslinda, "Perspektif Makna Komunikasi Islam" (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara), Hal.100

prinsip-prinsip komunikasi. Dalam hal ini, kami merujuk pada *qaulan* yang diasumsikan sebagai penjelasan dari prinsip-prinsip komunikasi tersebut. Antara lain, *Qaulan Balīghā*, *Qaulan sadīdān*, *Qaulan Ma'rūfan*, *Qaulan layyinān*, *Qaulan karīmān*, dan *Qaulan Maisurā*.<sup>48</sup> Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah;

a. Perkataan yang jelas maknanya (*Qaulan Balīghā*)

*Qaulan Balīghā* dimaknai dengan menjalankan komunikasi secara lugas, tepat, fasih, jelas dan tidak berbelit-belit sehingga dapat berbekas pada hati komunikan untuk pada akhirnya terpersuasi. Prinsip ini menekankan pada cara persuasif dalam berkomunikasi. Kata *Balīgh*, yang berasal dari *balāghā*, oleh para ahli bahasa dipahami sampainya sesuatu kepada sesuatu yang lain. Juga bisa dimaknai dengan “cukup” (*alkifayah*). Perkataan yang baligh adalah perkataan yang merasuk dan membekas di jiwa. Sementara menurut alIshfahani, bahwa perkataan tersebut mengandung tiga unsur utama, yaitu bahasanya tepat, sesuai dengan yang dikehendaki, dan isi perkataan adalah suatu kebenaran. Sedangkan prinsip *balīgh* dalam konteks pembicara dan lawan bicara, adalah bahwa si pembicara secara sengaja hendak menyampaikan sesuatu dengan cara yang benar agar bisa diterima oleh pihak yang diajak bicara.<sup>49</sup>

*Qaulan Balīghā* diartikan sebagai pembicaraan yang fasih atau tepat, jelas maknanya, terang, komunikatif, mudah dimengerti, langsung ke pokok masalah

---

<sup>48</sup> Dian Ismi Islami, “Konsep Komunikasi Islam Dalam Sudut Pandang Formula Komunikasi Efektif” (Jakarta : Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Wacana Volume XII No.1, Februari 2013), hal.44

<sup>49</sup> Dian Ismi Islami, “Konsep Komunikasi...hal.44

(*straight to the point*), dan tidak berbelit-belit atau bertele-tele, serta tepat mengungkapkan apa yang dikehendaknya atau juga dapat diartikan sebagai ucapan yang benar dari segi kata. Dan apabila dilihat dari segi sasaran atau ranah yang disentuhnya dapat diartikan sebagai ucapan yang efektif.<sup>50</sup>

Kata (*Balīghā*) terdiri dari huruf *ba'*, *lam* dan *ghaiin*. Para pakar bahasa menyatakan bahwa semua kata yang terdiri dari huruf-huruf tersebut mengandung arti sampainya sesuatu ke sesuatu yang lain. Ia juga bermakna “cukup”, karena kecukupan mengandung arti sampainya sesuatu kepada batas yang dibutuhkan. Para pakar sastra menekankan perlunya dipenuhi beberapa kriteria, sehingga pesan yang disampaikan dapat disebut *Balīghān*, yaitu:<sup>51</sup>

- 1) Tertampung seluruh pesan dalam kalimat yang disampaikan,
- 2) Kalimatnya tidak bertele-tele, tetapi tidak pula singkat sehingga mengaburkan pesan.
- 3) Kosa kata yang merangkai kalimat tidak asing bagi pendengar dan pengetahuan lawan bicara, mudah diucapkan serta tidak “berat” terdengar.
- 4) Keserasian kandungan gaya bahasa dengan sikap lawan bicara.
- 5) Kesesuaian dengan tata bahasa

---

<sup>50</sup> Dian Ismi Islami, “Konsep Komunikasi...hal.44

<sup>51</sup> Dian Ismi Islami, “Konsep Komunikasi...hal.45

Dalam Al-Qur'an prinsip *Qaulan Balīghā* terdapat dalam surat QS.

An-Nisa ayat 63, yaitu:

أُولَئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا ﴿٦٣﴾

Artinya:

“Mereka itu adalah orang-orang yang Allah ketahui apa yang ada di dalam hatinya. Oleh karena itu, berpalinglah dari mereka, nasihatilah mereka, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang membekas pada jiwanya.” (QS. An-Nisa: 63 )

Ayat di atas mengajarkan bahwa komunikasi yang jelas maknanya dan berisi nasihat dan perkataan yang menyentuh atau membekas pada jiwa manusia Berdasarkan penjelasan tersebut dapat penulis simpulkan bahwa dalam konteks perpustakaan, prinsip *Qaulan Balīghā* perlu diterapkan oleh pustakawan dalam pelayanan pemustaka agar komunikasi terjalin dengan baik karena prinsip *Qaulan Balīghā* ialah tata cara berkomunikasi dengan menggunakan perkataan yang jelas maknanya. Oleh karena itu, pustakawan harus dapat menyesuaikan komunikasinya dengan karakteristik pemustaka.

b. Perkataan yang benar (*Qaulan sadīdān*)

Kata *sadīdān* mempunyai makna tepat dan benar, Sedangkan *Qaulan sadīdān* diartikan sebagai suatu pendapat atau perkataan yang tepat dan benar

dalam berargumentatif. As-Suyuti dan Al-Mahalli mengartikan *Qaulan sadīdān* sebagai suatu perkataan yang dikehendaki oleh setiap orang dan diridhai oleh Allah Swt, yakni dalam arti bahwa setiap perkataan yang menciptakan kemaslahatan kepada semua manusia dan sebagai salah satu bentuk ketaatan kepada Allah SWT.<sup>52</sup>

Prinsip “perkataan yang benar” dalam berkomunikasi merupakan persyaratan dalam melakukan perbuatan yang dikategorikan baik. Sebesar dan sekecil apapun pekerjaan sering mengalami kegagalan karena diinformasikan atau dikomunikasikan dengan bahasa yang tidak benar.<sup>53</sup> *Qaulan sadīdān* dikenal juga sebagai kejujuran dalam berkomunikasi, dalam konteks ayat tersebut kata *Qaulan sadīdān* mengarah kepada pemeliharaan anak yatim dan pembagian harta, selain itu juga anjuran untuk tetap berkata benar dan tidak usah melakukan kebohongan hanya untuk mengakali harta anak yatim, hanya karena terlalu khawatir akan kesejahteraan keturunannya yang kemudian melakukan manipulasi dengan tidak berkata jujur dan memberikan pernyataan yang tidak benar, dalam hal ini lebih mengarah kepada hal-hal yang berbaur materi. Namun bagaimana jika *Qaulan sadīdān* ditarik pada era dewasa ini, sebab *Qaulan sadīdān* berlaku pada semua konteks komunikasi, baik yang berhubungan dengan materi maupun immaterial.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> Erna Kurniawati, “Analisis Prinsip-Prinsip Komunikasi Dalam Perspektif Al-Qur’an” (Institut Agama Islam Negeri Kendari, Al-Munzir Vol. 12. No. 2 November 2019), hal.230

<sup>53</sup> Erna Kurniawati, “Analisis Prinsip-Prinsip...hal.231

<sup>54</sup> Erna Kurniawati, “Analisis Prinsip-Prinsip...hal.232

Perkataan yang tidak benar atau berbohong adalah sesuatu yang tidak diperintahkan dalam ajaran agama Islam, apalagi kebohongan yang hanya menguntungkan sebelah pihak dan merugikan pihak lain dalam arti pada situasi seperti apapun Islam memerintahkan untuk berkata benar walaupun itu pahit, sebab sesuatu yang sudah jelas-jelas dilarang oleh Allah, pasti akan mendatangkan kemudharatan.<sup>55</sup>

Dalam Al-Qur'an prinsip *Qaulan sadīdān* terdapat dalam surat QS. An-Nisa ayat 9, yaitu:

وَلِيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ  
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya:

*“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar”. (QS. An-Nisa: 9)*

Ayat di atas menjelaskan anjuran untuk memperhatikan nasib anak-anak yatim dan mengajarkan bahwa dalam berkomunikasi haruslah dengan tutur kata yang benar dan penuh kasih sayang terhadap anak-anak yatim dalam asuhan para wali mereka. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa

<sup>55</sup> Erna Kurniawati, “Analisis Prinsip-Prinsip...hal. 232

dalam konteks perpustakaan, seorang pustakawan berkomunikasi dengan *Qaulan sadīdān* ialah dengan menggunakan bahasa yang benar dan jujur dalam memberikan informasi kepada pemustaka, karena sikap jujur akan membawa hasil yang baik bagi setiap manusia.

c. Perkataan yang baik (*Qaulan Ma'rūfan*)

Prinsip komunikasi ini merupakan jalan tengah antara komunikasi dalam *high context culture* dan *low context culture*. *Qaulan Ma'rūfan* mempunyai arti sebagai perkataan yang baik, ungkapan yang pantas, santun, dan tidak menyakitkan atau menyinggung perasaan. *Ma'rūfan* adalah perkataan yang indah dan tidak mengandung unsur sindiran yang dapat menyinggung perasaan orang lain. Orientasi prinsip ini mengacu kepada upaya interaksi yang selalu mendatangkan manfaat dan menimbulkan kebaikan.<sup>56</sup>

Dalam Al-Qur'an prinsip *Qaulan Ma'rūfan* terdapat dalam surat QS. An-Nisa ayat 8, yaitu:

وَإِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةَ أُولُو الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينُ فَأَرْزُقُوهُمْ مِنْهُ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَّعْرُوفًا ﴿٨﴾

Artinya:

---

<sup>56</sup> Rosniar, "Prinsip Komunikasi .....Hal.11



*“Dan apabila sewaktu pembagian itu hadir kerabat, anak yatim dan orang miskin, Maka berilah mereka dari harta itu (sekedarnya) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik”.* (QS. An-Nisa: 8)

Ayat di atas menjelaskan tentang ketentuan hak warisan bagi anak yatim yang apabila ditinggal dan masih ada hubungan keluarga maka berilah harta warisan tersebut sekadarnya dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik dan bijaksana. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan betapa pentingnya berbicara yang baik dengan siapapun, di mana pun, dan kapanpun, dengan sarat pembicaraannya itu akan mendatangkan pahala dan manfaat, baik bagi dirinya sebagai komunikator maupun bagi orang yang mendengarkan sebagai komunikan. Dalam konteks perpustakaan, prinsip *Qaulan Ma'rūfan* perlu diterapkan oleh pustakawan dalam pelayanan pemustaka agar komunikasi terjalin dengan efektif karena prinsip *Qaulan Ma'rūfan* ialah tata cara berkomunikasi dengan menggunakan perkataan yang baik dan bermanfaat bagi pengetahuan pemustaka.

d. Perkataan yang lemah lembut (*Qaulan layyinān*)

Kata *layyinān* adalah bentuk masdar dari kata lana, yang mempunyai arti lunak, lemas, lemah lembut dan halus akhlakunya. sedangkan untuk asal makna *layyinān* yaitu lembut atau gemulai, yang pada mulanya digunakan untuk menunjuk gerakan tubuh, yang kemudian kata ini dipinjam untuk menunjukkan perkataan yang lembut. Sementara makna *Qaulan layyinān* merupakan perkataan yang mengandung anjuran, ajakan dalam menyampaikan pesan kepada pihak lain

dengan penyampaian yang benar dan rasional, namun tetap tidak bermaksud merendahkan pendapat atau paradigma orang yang diajak bicara. Perkataan yang lembut dalam berkomunikasi merupakan hal yang paling penting untuk diperhatikan, sebab dengan perkataan yang lembut dari komunikator akan dapat menyentuh hati komunikan.<sup>57</sup>

Hal inilah yang mampu membuat pesan-pesan komunikasi sampai dengan baik tanpa menyinggung perasaan komunikan. Perkataan yang lembut mencerminkan kepribadian komunikator yang tenang dan mampu mengatasi situasi komunikasi yang terkadang tidak sesuai dengan keinginannya. *Qaulan layyinān* adalah perkataan yang mengandung anjuran, ajakan, pemberian contoh yang dilakukan komunikator dengan meyakinkan komunikan bahwa apa yang disampaikan adalah benar dan rasional, dengan tidak bermaksud merendahkan pendapat atau pandangan orang yang diajak bicara tersebut. *Qaulan layyinān* dapat ditafsirkan sebagai komunikasi dengan cara yang lunak, tidak memvonis sehingga dapat membuat hati komunikan yang keras menjadi lembut kembali.<sup>58</sup>

Kata *Qaulan layyinān* hanya satu kali disebutkan dalam Al-Quran surat Ath-Thaha ayat 44), yaitu:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Artinya :

---

<sup>57</sup> Sumarjo, “Ilmu Komunikasi Dalam Perspektif Al-Qur’an” (Gorontalo : Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo, INOVASI, Volume 8, Nomor 1, Maret 2011), Hal.120

<sup>58</sup> Sumarjo, “Ilmu Komunikasi Dalam...hal.121

“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir‘aun) dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut”.(QS Ath-Thaha: 44).

Ayat ini merupakan perintah Allah swt kepada Nabi Musa dan Nabi Harun untuk mendakwahkan ayat-ayat Allah kepada Firaun dan kaumnya. Firaun sebagai seorang Raja Mesir memiliki watak keras, sombong, dan menolak ayat-ayat Allah, bahkan menantang Allah dengan mengaku sebagai Tuhan. Nabi Muhammad saw mencontohkan kepada kita bahwa beliau selalu berkata lemah lembut kepada siapa pun, baik kepada keluarganya, kepada kaum muslimin yang telah mengikuti nabi, maupun kepada manusia yang belum beriman. Dalam konteks komunikasi, model komunikasi demikian disebut komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berhasil mencapai tujuan dengan feedback yang positif.<sup>59</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat penulis simpulkan bahwa *Qaulan layyinān* memiliki makna bahwa berkomunikasi dengan perkataan yang lemah lembut, lembut lembut bukan berarti kehilangan ketegasan. Akan tetapi, berkomunikasi dengan penuh keyakinan yang akan menggetarkan jiwa dan menyentuh hati orang-orang disekitarnya. Dalam konteks perpustakaan, prinsip *Qaulan layyinān* perlu diterapkan oleh pustakawan dalam pelayanan pemustaka agar komunikasi terjalin dengan baik karena prinsip *Qaulan layyinān* ialah tata cara berkomunikasi yang baik adalah dengan perkataan yang lemah lembut dan

---

<sup>59</sup> Sumarjo, “Ilmu Komunikasi Dalam...hal.122

mengandung makna ajakan dan mampu mengendalikan emosi saat melayani pemustaka.

e. Perkataan yang mulia (*Qaulan karīmān*)

Kata *karīmān* adalah bentuk masdar dari kata *karūma*, yang memiliki arti mulia. Namun jika kata tersebut disandarkan pada Allah Swt, kata *karīm* maka Allah Yang Maha Mulia, lain halnya jika disandarkan kepada manusia, maka kata *karīm* memiliki arti kebaikan budi atau perilaku dan kemuliaan akhlak. Jika digabungkan kata *qaul* dan *karīm* menjadi *Qaulan karīmān* maka suatu perkataan yang menjadikan orang lain tetap dalam kemuliaan atau perkataan yang mampu membawa manfaat baik bagi orang tersebut. *Qaulan karīmān* adalah perkataan yang mulia, dibarengi dengan rasa hormat dan mengagungkan, enak didengar, lemah-lembut, dan bertatakrama.<sup>60</sup>

Dalam Al-Qur'an prinsip *Qaulan karīmān* terdapat dalam surat Al-Isra ayat 23, yaitu:

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۖ إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴿٢٣﴾

Artinya:

<sup>60</sup> Sumarjo, "Ilmu Komunikasi Dalam...hal.125

*“Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada kedua orangtuamu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkataan ‘ah’ dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Qaulan karīman ucapan yang mulia” (QS. Al-Isra: 23)*

Dalam ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa perkataan yang mulia wajib dilakukan saat berbicara dengan kedua orangtua. Kita dilarang membentak mereka atau mengucapkan kata-kata yang sekiranya menyakiti hati mereka. *Qaulan karīmān* harus digunakan khususnya saat berkomunikasi dengan kedua orangtua atau orang yang harus kita hormati. Dalam konteks komunikasi khususnya ilmu jurnalistik dan penyiaran, *Qaulan karīmān* bermakna menggunakan kata-kata yang santun, tidak kasar, tidak vulgar, dan menghindari “*bad taste*”, seperti jijik, muak, ngeri, dan sadis.<sup>61</sup>

Dapat disimpulkan bahwa *Qaulan karīmān* merupakan prinsip komunikasi yang berarti perkataan yang mulia, saling menghargai dan saling menghormati. Kata orang tua dalam ayat di atas mengandung makna secara tekstual adalah orang tua kita, tetapi secara kontekstual berarti orang yang lebih tua dari kita. Dalam konteks perpustakaan, prinsip *Qaulan karīmān* perlu diterapkan oleh pustakawan dalam pelayanan pemustaka agar komunikasi terjalin dengan baik

---

<sup>61</sup> Sumarjo, “Ilmu Komunikasi Dalam...hal.124

karena prinsip *Qaulan karīmān* ialah tata cara berkomunikasi yang baik, sopan santun, penuh penghormatan dan penghargaan, sebaliknya *Qaulan karīmān* tidak menganjurkan pustakawan untuk berkata kasar, menyinggung perasaan pemustaka bahkan mempunyai sikap saling menggurui sekalipun pustakawan lebih tua daripada pemustaka.

f. Perkataan yang ringan dan mudah dimengerti (*Qaulan Maisurā*)

Dalam komunikasi, baik lisan maupun tulisan, dianjurkan untuk mempergunakan bahasa yang mudah, ringkas, dan tepat sehingga mudah dicerna dan dimengerti. Dalam Alquran ditemukan istilah *Qaulan Maisurā* yang merupakan salah satu tuntunan untuk melakukan komunikasi dengan mempergunakan bahasa yang mudah dimengerti dan melegakan perasaan.<sup>62</sup>

Prinsip *Qaulan Maisurā* ini pada hakikatnya berhubungan dengan isi pesan yang disampaikan oleh komunikator atau dengan kata lain cara bagaimana menyampaikan pesan agar mudah dipahami dan dimengerti secara spontan tanpa harus berpikir dua kali sehingga diperlukan bahasa komunikasi yang gampang, mudah, ringan, pantas dan berisi hal-hal yang menggembirakan. Dengan demikian terjadilah komunikasi yang efektif yang dapat me-*numbuhkan*

---

<sup>62</sup> Anita Ariani, “Etika Komunikasi Dakwah Menurut Al-Quran” (Fakultas Dakwah IAIN Antasari, Alhadharah Jurnal Ilmu Dakwah Vol. 11 No. 21, Januari – Juni 2012), Hal.15

kesenangan dan terciptanya hubungan sosial yang baik.<sup>63</sup> Dalam Al-Qur'an prinsip *Qaulan Maisurā* terdapat dalam surat Al-Isra ayat 28, yaitu:

﴿ وَإِذَا تَعْرَضْنَا عَنْهُمْ أِبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا ﴾

Artinya:

*“Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas”.*(QS. Al-Isra: 28)

Berdasarkan pengertian *Qaulan Maisurā* di atas dapat penulis simpulkan bahwa *Qaulan Maisurā* adalah perkataan yang sopan, tidak merendahkan martabat orang lain, tidak menghina dan menyakiti hati orang lain. Dalam konteks perpustakaan, prinsip *Qaulan Maisurā* perlu diterapkan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka agar komunikasi terjalin dengan baik karena prinsip *Qaulan Maisurā* ialah tata cara berkomunikasi yang baik adalah dengan menggunakan perkataan yang mudah di mengerti dan pantas didengar serta menyampaikan informasi dengan bahasa yang mengandung kata-kata yang menyenangkan atau berisikan hal-hal yang menggembirakan bagi pemustaka.

Komunikasi antarpribadi sangat berperan penting dalam berlangsungnya kegiatan di perpustakaan khususnya pada saat interaksi antara pustakawan dengan pemustaka. Dalam islam, sumber utama komunikasi adalah Al-Qur'an dan hadist.

<sup>63</sup> Anita Ariani, “Etika Komunikasi Dakwah...hal.16

Al-Qur'an mengajarkan tata cara berkomunikasi yang lebih terarah sehingga akan menciptakan hubungan yang baik antara pustakawan dengan pemustaka. Sebaliknya, jika terjadinya miss komunikasi diantara pustakawan dengan pemustaka maka layanan yang diberikan akan kurang optimal dan akan berdampak pada kenyamanan pemustaka.





## BAB III

### METODOLOGI 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>64</sup> Penelitian kualitatif adalah penelitian digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, orang secara individual maupun kelompok.<sup>65</sup>

Menurut Bogdan dan Taylor, Penelitian deskriptif kualitatif merupakan salah satu jenis metode penelitian yang menggambarkan objek sesuai dengan apa adanya dengan memahami kondisi suatu objek dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam.<sup>66</sup> Sedangkan menurut Moh. Nazir, menerangkan bahwa penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku di masyarakat serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena. Jenis penelitian deskriptif kualitatif menampilkan data apa adanya tanpa proses manipulasi atau perlakuan-perlakuan lain. Tujuan dari

---

<sup>64</sup> Triana, “ Peran Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatra Utara Dalam Program Inklusi Sosial.” Diakses Pada Situs, [Http://Repository.Uinsu.Ac.Id/11145/](http://Repository.Uinsu.Ac.Id/11145/)

<sup>65</sup> Sukmadinata, Metode Penelitian Pendidikan. (Bandung : Remaja, 2013), Hlm. 51.

<sup>66</sup> I Wayan Suwendra, Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, Dan Keagamaan, (Bandung: Nilacakra Publishing House, 2018), di akses pada link, [Yusuf.Staff.Ub.Ac.Id/Files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.Pdf](http://Yusuf.Staff.Ub.Ac.Id/Files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.Pdf).

menggunakan metode kualitatif ini adalah untuk menyajikan gambaran secara lengkap mengenai suatu kejadian atau dimaksudkan untuk mengekspos dan mengklarifikasi suatu fenomena yang terjadi.<sup>67</sup>

Metode kualitatif memiliki dua jenis metode penelitian yaitu studi pustaka (*literatur review*) dan studi lapangan (*field research*). Jenis kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif studi lapangan (*field research*). Studi lapangan (*field research*) merupakan metode pengumpulan yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian.<sup>68</sup>

## **B. Lokasi dan waktu penelitian**

### 1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang beralamatkan di Jln. Syeikh Abdul Rauf Darussalam Banda Aceh, No.23111. Adapun alasan penulis memilih melakukan penelitian di lokasi tersebut ialah karena berdasarkan dengan hasil observasi awal dan wawancara dengan pemustaka bahwa di perpustakaan tersebut memiliki permasalahan yang sebelumnya telah dipaparkan dalam latar belakang masalah mengenai komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka menurut perspektif Al-Qur'an di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

---

<sup>67</sup> Rusandi And Muhammad Rusli, 'Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/ Deskriptif Dan Studi Kasus', (*Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, Volume 2, Nomor 1, 2021), hal.3

<sup>68</sup> Wahyudin Darmalaksana, 'Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka Dan Studi Lapangan' (April, 2020), hal.1-6

## 2. Waktu penelitian

Adapun waktu penelitian ini dilakukan selama 1 bulan yaitu pada bulan November 2023.

### C. Fokus Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto fokus penelitian dalam kualitatif disebut juga pengkhususan. Pendalaman pokok masalah yang masih bersifat umum<sup>69</sup> Fokus penelitian bermakna batasan penelitian, sebab dalam lapangan penelitian banyak hal yang menyangkut tempat, pelaku, dan aktifitas. Tapi tidak semua tempat, pelaku dan aktifitas diteliti secara menyeluruh. Untuk menemukan pilihan penelitian maka harus mempunyai batasan yang disebut fokus penelitian.<sup>70</sup>

Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dalam melayani pemustaka Menurut Perspektif Al-Qur'an (Studi Kasus di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh).

### D. Subjek dan Objek Penelitian

#### 1) Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah istilah yang mengacu pada individu atau kelompok yang digunakan sebagai unit atau unit penelitian dalam suatu topik atau

---

<sup>69</sup> Setiawani, "Implementasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial Dan Dampaknya Terhadap Perekonomian Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) ( Penelitian Di Desa Paya Tumpi Baru Aceh Tengah ). (Skripsi:UIN Ar-Raniry, 2022), Hal. 26.

<sup>70</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2012), Hal. 207

pembahasan.<sup>71</sup> Pada penelitian kualitatif, informan merupakan istilah yang dipakai untuk menyebut responden atau subjek penelitian, sebab individu tersebut telah membeberkan penjelasan yang berhubungan dengan fenomena yang sedang diamati.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan subjek, teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan memilih informan berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh penulis agar tujuan penelitian dapat tercapai.<sup>72</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek atau informasi penelitian adalah pustakawan di layanan referensi, sirkulasi dan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang berjumlah 10 orang yaitu: 2 pustakawan yang terdiri dari 1 pustakawan di layanan referensi, 1 pustakawan di layanan sirkulasi dan 8 pemustaka dari mahasiswa.

## 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. Objek penelitian merupakan keadaan dan sifat dari suatu benda, orang,

---

<sup>71</sup> Sanapiah Faisal, "Formal-Formal Penelitian Sosial" (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), Hal. 109.

<sup>72</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian...Hal. 40

atau sesuatu yang akan diteliti, objek penelitian itu sendiri merupakan sesuatu permasalahan dalam penelitian.<sup>73</sup>

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah komunikasi antarpribadi pustakawan dalam pelayanan pemustaka menurut perspektif Al-Qur'an (studi kasus di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh). Sebagaimana komunikasi yang memiliki pengaruh kognitif, afektif, dan psikomotorik, secara khusus komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka yang terjadi juga menunjukkan pengaruh di ketiga aspek tersebut sesuai dengan perspektif Al-Qur'an. Pengaruh kognitif dapat dilihat dari adanya informasi yang diberikan terkait dengan kebutuhan pemustaka. Selanjutnya pengaruh afektif dapat dilihat dari sikap yang ditunjukkan pustakawan saat memberikan layanan kepada pemustaka. Adapun pengaruh psikomotorik dapat dilihat dari penerapan komunikasi pustakawan dalam pelayanan pemustaka.

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

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi

---

<sup>73</sup>Yuliana Rakhmawati Surokim, "Riset Komunikasi : Buku Pendamping Bimbingan Skripsi", (Jawa Timur : Pusat Kajian Komunikasi Publik, 2020), hal.106 [https://komunikasi.trunojoyo.ac.id/wp-content/uploads/2020/10/3.-Yuliana\\_Teori\\_dalam\\_Penelitian\\_Komunikasi.pdf](https://komunikasi.trunojoyo.ac.id/wp-content/uploads/2020/10/3.-Yuliana_Teori_dalam_Penelitian_Komunikasi.pdf)

standar data yang ditetapkan.<sup>74</sup> Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan proses pengumpulan data dimana informasi didapatkan melalui pengamatan objek yang diamati di tempat pada daerah penelitian tersebut.<sup>75</sup> Observasi adalah pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian. Metode observasi digunakan untuk mengamati secara langsung keadaan di lapangan agar penelitian memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti.<sup>76</sup>

Pada penelitian ini, yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data adalah melihat atau mengamati lingkungan sekitar tentang keadaan atau fenomena, tingkah laku suatu kelompok yang diteliti secara langsung dengan terjun ke lapangan. Observasi digunakan untuk mengetahui bagaimana keadaan sekitar dengan memperhatikan kejadian, dan gejala. Pada penelitian yang dilakukan ini, penulis melihat atau mengamati kegiatan pustakawan dan pemustaka mencakup bahasa yang digunakan dan perilaku yang ditunjukkan dalam pelayanan pemustaka.

---

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Ed. By Sutopo (Bandung: Alfabeta, Cv, 2020), Hal. 296.

<sup>75</sup> John W. Cresswell, *Education Research* (2008), Hal. 213.

<sup>76</sup> Himayah, "Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi" (Khizanah Al-Hikmah, 1.1, 2013), hal. 44

## 2. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung.<sup>77</sup> Menurut Yusuf dalam Iryana secara sederhana wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung.<sup>78</sup> Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara langsung dengan mewawancarai informan berdasarkan pedoman atau panduan wawancara. Adapun jenis wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang pelaksanaannya lebih bebas dengan tujuan dapat menemukan permasalahan lebih terbuka.<sup>79</sup>

Jenis wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara semi terstruktur karena penulis ingin menemukan permasalahan lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan langsung dengan cara tanya jawab yang dilakukan dengan 10 informan yaitu: 2 pustakawan yang terdiri dari 1 pustakawan di layanan referensi, 1 pustakawan di layanan sirkulasi dan 8 pemustaka dari mahasiswa.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan indikator komunikasi antarpribadi. Untuk mendapatkan jawaban terkait kenyamanan pemustaka terhadap komunikasi antarpribadi pustakawan, penulis melakukan wawancara dengan

---

<sup>77</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2011), Hal. 55

<sup>78</sup> Iryana And Risky Kaswati, 'Teknik Pengumpulan Data', 2018, hal.4

<sup>79</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...* hal.306

pemustaka yang bertujuan untuk melihat implementasi komunikasi antarpribadi pustakawan dalam pelayanan pemustaka menurut komunikasi dalam Al-Qur'an.

### 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>80</sup> Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data yang 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

Analisa data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat di rumuskan seperti yang disarankan oleh data.<sup>81</sup> Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara

<sup>80</sup> Iman Gunawan, "Metode Penelitian Kualitatif" (Jakarta: Bumi Aksar, 2013), Hal. 143.

<sup>81</sup> Lexy Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja, Rosda Karya, 2000), Hal. 103.



interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu:

a) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti.<sup>82</sup> mereduksi data merupakan meringkas, mengarahkan, memilih poin, berfokus pada apa yang penting, dan membuang apa yang kurang penting.

b) Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu

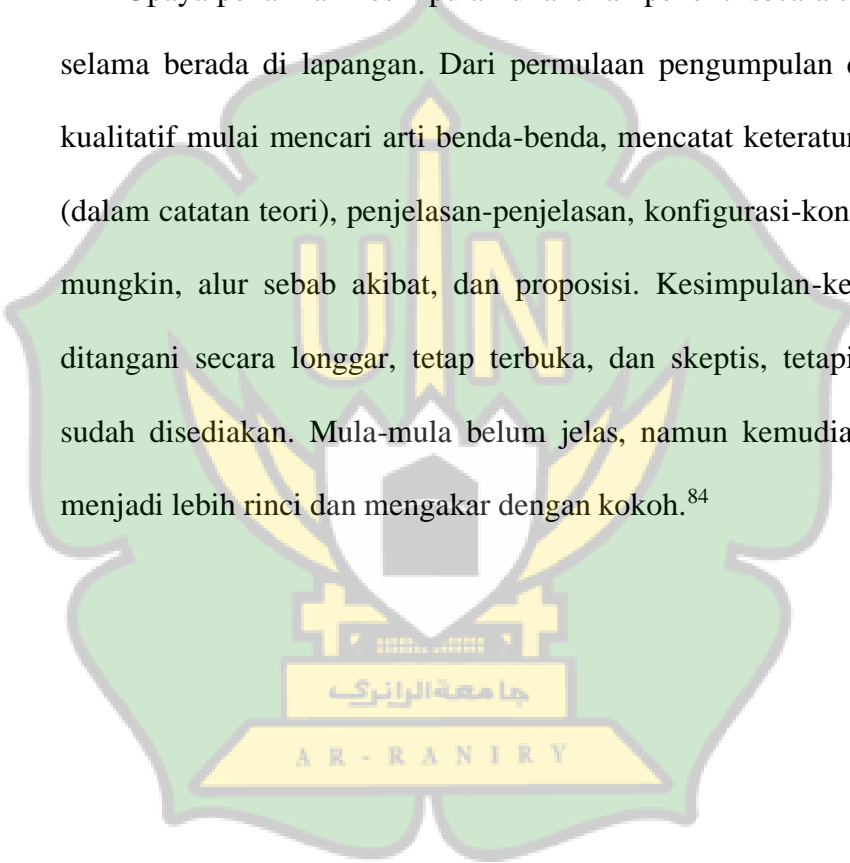
---

<sup>82</sup> Ahmad Rijali, Analisis Data ‘Kualitatif’ (Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, 17.33, 2019), hal.91

bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.<sup>83</sup>

c) Penarikan Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.<sup>84</sup>



---

<sup>83</sup> Ahmad Rijali, Analisis Data Kualitatif...hal.91

<sup>84</sup> Ahmad Rijali, Analisis Data Kualitatif...hal.94

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah singkat UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Untuk memperoleh informasi mengenai sejarah singkat UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, penulis mewawancarai bapak Suherman selaku Kepala Perpustakaan dan beliau membagikan link website UPT Perpustakaan yang di dalamnya terdapat seperti: sejarah singkat berdirinya UPT Perpustakaan, visi dan misi, jenis dan jam layanan UPT Perpustakaan serta struktur organisasi UPT Perpustakaan.<sup>85</sup>

Perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah perpustakaan induk milik kampus UIN Ar-Raniry yang beralamat di Jln. Syeikh Abdul Rauf Darussalam, Banda Aceh yang didirikan pada 2 September 1960 di Banda Aceh. Pada awalnya, Perpustakaan ini milik Fakultas Syari'ah dan cabang merupakan cabang dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Berdasarkan SK. Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 40 tahun 1960. Saat itu perpustakaan ini bertempat di gedung Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. Seiring bergantinya Fakultas Syari'ah menjadi IAIN Jami'ah Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, maka nama Perpustakaan Syari'ah juga ikut diganti menjadi Perpustakaan IAIN Ar-Raniry pada 05 Oktober 1963. Pergantian nama perpustakaan terjadi lagi tahun 1975 menjadi perpustakaan Induk IAIN Ar-

---

<sup>85</sup>Hasil wawancara dengan bapak Suherman, Kepala UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, pada 27 November 2023

Raniry. Kemudian nama perpustakaan diperbarui jadi pusat perpustakaan pada tahun 1994. Dan pada tahun 2013 perpustakaan ini mengalami pergantian nama terakhir dari pusat menjadi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang memiliki luas 4000 M.<sup>86</sup>

## **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 dimaknai sebagai berikut:

1. Pusat Komunikasi ilmiah yang dimaksudkan dalam visi adalah menjadi lembaga di mana proses teleseminar, 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

---

<sup>86</sup> Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Diakses pada tanggal 28 November 2023 melalui <https://library.ar-raniry.ac.id/>

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 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*.<sup>87</sup>

#### **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. Oleh karena itu, dalam

---

<sup>87</sup> Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Diakses pada tanggal 28 November 2023 melalui <https://library.ar-raniry.ac.id/>

upaya mewujudkan visi tersebut, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry merumuskan beberapa misi seperti berikut.:

1. Membangun dan mendorong budaya akademik dalam upaya pencapaian Visi dan Misi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Merencanakan, menyediakan, mengembangkan layanan yang berkualitas dan SDM yang berkualitas.
3. Berupaya dalam mengembangkan, dan mendukung proses Pendidikan dan Pembelajaran, Penelitian dan Keilmuan, dan Pengabdian Masyarakat dengan mengidentifikasi, seleksi, mengumpulkan, kerelevansian, kemutakhiran, dan kelestarian koleksi.
4. Menyiapkan dan melaksanakan pelayanan dan penelusuran informasi secara efektif dan efisien dengan metode dan pemanfaatan teknologi informasi (OPAC dan internet).
5. Membangun *resource sharing* dan jaringan perpustakaan baik lokal, regional, nasional, dan international.
6. Merencanakan promosi, dan mengimplementasikan, serta mengevaluasi kerangka kerja perpustakaan untuk memenuhi tuntutan dan perkembangan tridharma perguruan tinggi UIN Ar-Raniry.
7. Menjalin kerjasama dengan berbagai institusi dalam dan luar negeri untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan civitas akademika UIN Ar-Raniry.

8. Menjadi mitra profesional bagi para civitas akademik dalam mengakses dan menyebarkan hasil-hasil karya ilmiahnya ke masyarakat luas.<sup>88</sup>

### 3. Jenis dan Jam Layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

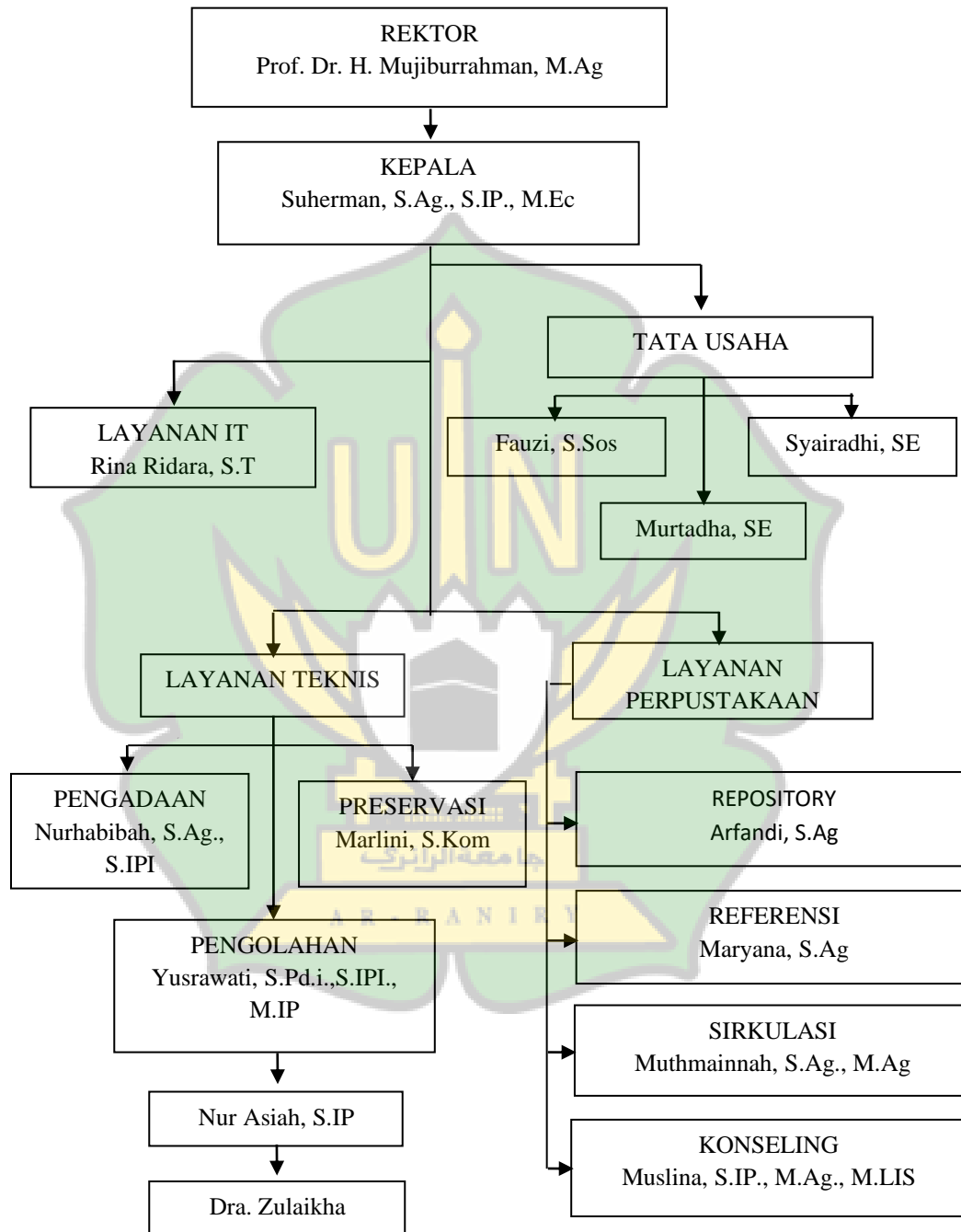
UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh memiliki 6 jenis layanan, yang terdiri dari:<sup>89</sup>

No	Jenis layanan	Jam
1	Sistem Layanan	Senin - Jumat 08.00 WIB - 17.00 WIB
2	Jenis Pelayanan	Senin - Jumat 08.00 WIB - 17.00 WIB
3	Penutupan Layanan Perpustakaan	Tanggal merah pada kalender dan Sabtu-Minggu
4	Keanggotaan	Senin - Jumat 08.00 WIB - 17.00 WIB
5	Kebijakan Sirkulasi	Senin - Jumat 08.00 WIB - 17.00 WIB
6	Tata Tertib UPT Perpustakaan	Senin - Jumat 08.00 WIB - 17.00 WIB

<sup>88</sup> Khatib A. Latief, Rencana Strategis (Renstra) UPT. Perpustakaan UIN AR-Raniry Banda Aceh. (Banda Aceh: UIN AR-Raniry, 2018), hal. 9-11, diakses pada tanggal 28 November 2023 melalui <https://repository.arraniry.ac.id/id/eprint/7084/>.

<sup>89</sup> Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Diakses pada tanggal 28 November 2023 melalui <https://library.ar-raniry.ac.id/>

#### 4. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh<sup>90</sup>



<sup>90</sup> Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Diakses pada tanggal 28 November 2023 melalui <https://library.ar-raniry.ac.id/>



## **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini diuraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka Menurut Perspektif Al-Qur'an (studi kasus di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh) dengan menggunakan metode kualitatif. Informan dari penelitian ini adalah pustakawan dan pemustaka yang ada di lingkungan perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara untuk mendeskripsikan data yang penulis dapatkan dari informan di lapangan.

### **Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka dalam Perspektif Al-Qur'an**

Komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang melibatkan dua orang yang saling bertatap muka dan terjadi secara spontan. Dalam perpustakaan, komunikasi antarpribadi sangat perlu diterapkan karena kegiatan di perpustakaan melibatkan pustakawan yang berhadapan langsung dalam melayani pemustaka. Dengan adanya interaksi yang dilakukan oleh pustakawan dalam melayani pemustaka mencari informasi yang dibutuhkan, pustakawan perlu menguasai keterampilan komunikasi yang baik dan efektif agar pemustaka nyaman berada di perpustakaan dalam hal ini adalah komunikasi antarpribadi menurut perspektif Al-Qur'an. Untuk melihat implementasi komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka menurut perspektif Al-Qur'an di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan melihat

prinsip-prinsip komunikasi dalam Al-Qur'an sebagai fokus dari penelitian skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

1) Perkataan yang jelas maknanya (*Qaulan Balīghā*)

Prinsip Komunikasi *Qaulan Balīghā* merupakan perkataan yang jelas maknanya yaitu komunikasi yang dimaknai dengan ucapan yang fasih dan jelas maknanya serta menggunakan bahasa yang sederhana sehingga apa yang disampaikan oleh pustakawan sampai dengan baik kepada pemustaka. Perkataan yang jelas maknanya (*Qaulan Balīghā*) ditandai dengan penggunaan kata yang jelas, kalimat yang tidak bertele-tele tetapi juga tidak terlalu singkat sehingga mengaburkan pesan.

Untuk mengetahui komunikasi antarpribadi pustakawan dalam melayani pemustaka dengan prinsip *Qaulan Balīghā*, penulis mewawancarai pustakawan sebagai informan, sebagaimana wawancara berikut :

*“kami sebagai pustakawan setiap ada pemustaka yang bertanya kami selalu berusaha untuk membantu dalam proses mencari informasi dengan berkomunikasi yang jelas maknanya dan tidak bertele-tele serta sesuai dengan apa yang diinginkan pemustaka”*<sup>91</sup>

*“bagi saya melayani pemustaka yang membutuhkan bantuan adalah tugas dari pustakawan, dalam hal berkomunikasi dengan pemustaka, kami menyampaikan informasi yang langsung kepada tujuan tidak dengan bahasa yang berbelit-belit dan tentu saja dengan bahasa yang sederhana”*<sup>92</sup>

---

<sup>91</sup> Hasil wawancara dengan ibu Maryana, pustakawan di layanan referensi, pada 24 November 2023

<sup>92</sup> Hasil wawancara dengan ibu Muthmainnah, pustakawan di layanan Sirkulasi, pada 24 November 2023

Untuk membenarkan dan membandingkan antara jawaban yang diberikan oleh pustakawan terkait penggunaan *Qaulan Balīghā* kepada pemustaka selaku orang yang memanfaatkan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi, penulis mewawancarai pemustaka. Sebagaimana wawancara berikut:

*“dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka, pustakawan menyampaikan dengan jelas dan langsung kepada pokok bahasan yang dibutuhkan oleh pemustaka”<sup>93</sup>*

*“sikap yang ditunjukkan oleh mereka pada saat berkomunikasi dengan pemustaka ditunjukkan dengan penyampaian informasi yang jelas dan tidak bertele-tele sehingga tersampaikan dengan baik”<sup>94</sup>*

*“pada saat berkomunikasi dengan pemustaka, pustakawan menyampaikan informasi dengan jelas langsung ke intinya dan dengan bahasa yang sederhana kepada pemustaka”<sup>95</sup>*

*“bahasa yang digunakan pustakawan jelas, sederhana dan langsung menjawab pertanyaan pemustaka”<sup>96</sup>*

*“mereka menjawab pertanyaan pemustaka dengan sangat jelas dan menggunakan bahasa yang sederhana tidak berbelit-belit melainkan langsung ke pokok masalah”<sup>97</sup>*

Selain wawancara di atas yang mengungkapkan bahwa implementasi komunikasi antarpribadi pustakawan dan pemustaka menurut prinsip *Qaulan Balīghā* sudah tersampaikan dengan kepada pemustaka, tetapi adapula yang mengatakan bahwa

---

<sup>93</sup> Hasil wawancara dengan Syifa Yulanda, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>94</sup> Hasil wawancara dengan Hilmiah, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>95</sup> Hasil wawancara dengan Wirda, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>96</sup> Hasil wawancara dengan Melia Ula Safira, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

<sup>97</sup> Hasil wawancara dengan Raihan Armyani, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

*Qaulan Balīghā* sudah dijalankan dan kadang-kadang juga tidak, sebagaimana wawancara berikut:

*“saat menjawab pertanyaan, kadang-kadang pustakawan tidak langsung memberikan jawaban yang saya butuhkan tetapi kebanyakan basa-basi dulu baru dijawab”*<sup>98</sup>

*“mereka menyampaikan informasi dengan kurang jelas”*<sup>99</sup>  
(sikap pustakawan dalam menyampaikan informasi masih kurang jelas)

*“terkadang pustakawan menjawab pertanyaan saya dengan bahasa yang berbelit-belit sehingga harus saya tanya lagi maksudnya apa”*<sup>100</sup>

Berdasarkan hasil wawancara bersama pustakawan dan pemustaka di atas, dapat disimpulkan bahwa pandangan pustakawan dalam melayani pemustaka menyatakan sudah menerapkan prinsip *Qaulan Balīghā* dengan menggunakan perkataan yang jelas maknanya. Sedangkan pemustaka memiliki dua sudut pandang yang berbeda yaitu ada yang mengatakan sudah menerapkan seperti pustakawan menyampaikan informasi dengan jelas dan menggunakan bahasa yang sederhana dan ada juga yang mengatakan kadang-kadang tidak menerapkan prinsip *Qaulan Balīghā* seperti pustakawan menyampaikan informasi dengan berbelit-belit dan terkesan seperti membuang-buang waktu. Adapun observasi yang penulis dapatkan di lapangan secara kognitif tidak menunjukkan adanya kesesuaian apa yang di sampaikan oleh pustakawan dan apa yang diterima oleh pemustaka, dalam hal afektif menunjukkan

---

<sup>98</sup> Hasil wawancara dengan Husni Hasanah, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>99</sup> Hasil wawancara dengan Nadila Ulva, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>100</sup> Hasil wawancara dengan Mirna Sari, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

bahwa sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan kurang jelas, dan secara psikomotorik dilihat dari penerapan komunikasi pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan berkomunikasi sesuai dengan apa yang dikehendaki. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa prinsip *Qaulan Balīghā* sudah diterapkan dengan maksimal.

2) Perkataan yang benar (*Qaulan sadīdān*)

Prinsip *Qaulan sadīdān* dapat diartikan sebagai prinsip komunikasi yang menggunakan kata-kata yang benar dan jujur dalam menyampaikan pesan. Kejujuran adalah sumber utama dalam kehidupan. Komunikasi yang jujur merupakan komunikasi yang menyampaikan pesan sesuai dengan sumber dan fakta yang jelas. Untuk melihat komunikasi antarpribadi pustakawan dalam melayani pemustaka berdasarkan prinsip *Qaulan sadīdān*, penulis mewawancarai pustakawan sebagai informan, sebagaimana wawancara berikut:

*“saat pemustaka bertanya, kami jujur dan mengakui bahwa kurang mendalami disiplin ilmu tersebut tapi sebagai pustakawan kami tetap mengarahkan dan membimbing pemustaka dalam pencarian koleksi Mu’jam”<sup>101</sup>*

*“kami melayani pemustaka dengan sikap jujur dan informasi yang kami sampaikan berasal dari sumber yang jelas, seperti ada pemustaka yang bertanya kami menjawab dengan menunjukkan bukti”<sup>102</sup>*

---

<sup>101</sup> Hasil wawancara dengan ibu Maryana, pustakawan di layanan referensi, pada 24 November 2023

<sup>102</sup> Hasil wawancara dengan ibu Muthmainnah, pustakawan di layanan sirkulasi, pada 24 November 2023

Untuk membenarkan dan membandingkan antara jawaban yang diberikan oleh pustakawan terkait penggunaan *Qaulan sadīdān* kepada pemustaka selaku orang yang memanfaatkan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi, penulis mewawancarai pemustaka. Sebagaimana wawancara berikut:

*“dalam berkomunikasi kepada pemustaka, mereka menyampaikan informasi dengan benar dan jujur atas informasi yang dibutuhkan pemustaka”*<sup>103</sup>

*“pustakawan berkomunikasi dengan jujur dan berdasarkan sumber yang jelas seperti mengatakan informasi pada buku kepada pemustaka yang membutuhkan bantuannya”*<sup>104</sup>

*“mereka menyampaikan informasi dengan benar sesuai dengan sumber yang jelas”*<sup>105</sup>

*“menurut saya, mereka menyampaikan informasi dengan jujur dan benar”*<sup>106</sup>

*“pustakawan berkomunikasi dengan jujur dan berdasarkan fakta.”*<sup>107</sup>

*“mereka menyampaikan informasi yang jelas kepada pemustaka”*<sup>108</sup>

Selain wawancara di atas yang mengungkapkan bahwa implementasi prinsip *Qaulan sadīdān* sudah tersampaikan dengan kepada pemustaka, tetapi adapula yang mengatakan bahwa prinsip *Qaulan sadīdān* kadang-kadang tidak dijalankan, sebagaimana wawancara berikut:

---

<sup>103</sup> Hasil wawancara dengan Syifa Yulanda, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>104</sup> Hasil wawancara dengan Hilmiah, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>105</sup> Hasil wawancara dengan Husni Hasanah, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>106</sup> Hasil wawancara dengan Nadila Ulva, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>107</sup> Hasil wawancara dengan Raihan Armyani, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

<sup>108</sup> Hasil wawancara dengan Wirda, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

*“saat menjawab pertanyaan pemustaka, mereka menjawab dengan panjang lebar tetapi tidak berdasarkan fakta yang jelas”<sup>109</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara bersama pustakawan dan pemustaka di atas, dapat disimpulkan bahwa pandangan pustakawan dalam melayani pemustaka menyatakan sudah menerapkan prinsip *Qaulan sadīdān* dengan menyampaikan informasi yang jujur, benar dan berdasarkan sumber dan fakta yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang mencari informasi. Sedangkan pemustaka memiliki dua sudut pandang yang berbeda yaitu ada yang mengatakan sudah menerapkan seperti pustakawan menyampaikan informasi dengan jujur dan benar dan ada juga yang mengatakan kadang-kadang tidak menerapkan prinsip *Qaulan sadīdān* seperti pustakawan menyampaikan informasi dengan tidak bersumber kepada fakta yang jelas. Adapun observasi yang penulis dapatkan di lapangan secara kognitif menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka adalah sesuai dengan sumber yang jelas, secara afektif sikap yang ditunjukkan oleh pustakawan baik yaitu dengan bersikap jujur jika terdapat informasi yang kurang dikuasainya, secara psikomotorik menunjukkan bahwa keterampilan pustakawan dalam menerapkan prinsip *Qaulan sadīdān* sudah baik seperti berbicara dengan jujur. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa prinsip *Qaulan sadīdān* sudah diterapkan dengan maksimal.

---

<sup>109</sup> Hasil wawancara dengan Mirna Sari, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

### 3) Perkataan yang baik (*Qaulan Ma'rūfan*)

Prinsip *Qaulan Ma'rūfan* ialah berkomunikasi dengan menggunakan ungkapan yang baik dan dapat bermanfaat bagi orang lain. Dalam arti lain *Qaulan Ma'rūfan* juga dapat dimaknai dengan menyampaikan pesan dengan isi pembicaraan yang dapat menimbulkan kebaikan atas diri orang lain. Oleh karena itu, untuk melihat komunikasi antarpribadi pustakawan dalam melayani pemustaka dengan prinsip *Qaulan Ma'rūfan* maka penulis mewawancarai pustakawan sebagai informan, sebagaimana wawancara berikut:

*“sebagai pustakawan kami berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik kepada pemustaka, kami bersikap ramah, dan menyapa pemustaka ketika berada di perpustakaan”<sup>110</sup>*

*“setiap ada pemustaka yang bertanya kepada kami, kami pasti menjawab dengan perkataan yang baik dan kami juga memberi informasi yang bermanfaat bagi pengetahuan mereka”<sup>111</sup>*

Untuk membenarkan dan membandingkan antara jawaban yang diberikan oleh pustakawan terkait penggunaan *Qaulan Ma'rūfan* kepada pemustaka selaku orang yang memanfaatkan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi, penulis mewawancarai pemustaka. Sebagaimana wawancara berikut:

*“mereka menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang baik”<sup>112</sup>*

*“saat berkomunikasi, mereka memberikan pelayanan yang baik dan bermanfaat bagi saya yang membutuhkan bantuan”<sup>113</sup>*

---

<sup>110</sup> Hasil wawancara dengan ibu Maryana, pustakawan di layanan referensi, pada 24 November 2023

<sup>111</sup> Hasil wawancara dengan ibu Muthmainnah, pustakawan di layanan sirkulasi, pada 24 November 2023

<sup>112</sup> Hasil wawancara dengan Syifa Yulanda, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023



*“mereka member jawaban yang bermanfaat bagi pengetahuan pemustaka”<sup>114</sup>*

*“mereka menggunakan bahasa yang baik dalam menyampaikan informasi serta bersikap ramah kepada pemustaka”<sup>115</sup>*

*“saat pustakawan menyampaikan informasi mereka menggunakan bahasa yang baik dan bermanfaat kepada pemustaka”<sup>116</sup>*

*“menurut saya, pustakawan sudah berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan bermanfaat dalam penyampaian informasi, serta memberikan arahan dan saran yang baik pula kepada pemustaka yang memerlukan bantuan”<sup>117</sup>*

*“pustakawan sudah berkomunikasi dengan bahasa yang sangat baik”<sup>118</sup>*

*“menurut saya, bahasa yang digunakan pustakawan dalam memberikan informasi kepada pemustaka sudah baik”<sup>119</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara bersama pustakawan dan pemustaka, dapat disimpulkan bahwa pandangan pustakawan dalam melayani pemustaka menyatakan sudah menerapkan prinsip *Qaulan Ma'rūfan* dengan menyampaikan informasi yang baik dan bermanfaat terhadap informasi yang disampaikan kepada pemustaka yang menelusuri informasi. Dalam hal ini pemustaka membenarkan prinsip *Qaulan Ma'rūfan* sudah diimplementasikan dengan sepenuhnya oleh pustakawan dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan. Adapun observasi yang penulis dapatkan

---

<sup>113</sup> Hasil wawancara dengan Hilmiah , pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>114</sup> Hasil wawancara dengan Husni Hasanah, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>115</sup> Hasil wawancara dengan Wirda, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>116</sup> Hasil wawancara dengan Nadila Ulva, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>117</sup> Hasil wawancara dengan Mirna Sari, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

<sup>118</sup> Hasil wawancara dengan Melia Ula Safira, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

<sup>119</sup> Hasil wawancara dengan Raihan Armyani, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

di lapangan secara kognitif sesuai dengan apa yang di inginkan oleh pemustaka, secara afektif juga sesuai dengan sikap yang di tujukkan oleh pustakawan dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka dan secara psikomotorik juga sesuai dengan prinsip *Qaulan Ma'rūfan* yaitu pustakawan menggunakan bahasa yang baik dan sangat bermanfaat untuk menambah wawasan pemustaka. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa prinsip *Qaulan Ma'rūfan* sudah diterapkan dengan maksimal.

4) Perkataan yang lemah lembut (*Qaulan layyinān*)

Prinsip *Qaulan layyinān* yaitu berkomunikasi dengan lemah lembut, mampu memahami pemustaka dan dapat mengontrol emosi saat menghadapi lawan bicara. *Qaulan layyinān* juga merupakan komunikasi yang menyampaikan pesan yang mengandung ajakan dengan penuh keyakinan secara lemah lembut sehingga dapat menyentuh hati yang diajak bicara. Untuk melihat komunikasi antar pribadi pustakawan dalam melayani pemustaka berdasarkan prinsip *Qaulan layyinān* maka penulis mewawancarai pustakawan sebagai informan, sebagaimana wawancara berikut:

*“saat pemustaka bertanya, kami menjawab dengan perkataan yang lemah lembut dan meyakinkan pemustaka bahwa informasi yang kami sampaikan adalah benar adanya”<sup>120</sup>*

*“jika ada pemustaka yang kebingungan, kami bertanya dengan bahasa yang lemah lembut dan bahkan tidak sungkan untuk menggunakan kata-kata sayang, seperti: “ada perlu apa sayang?”<sup>121</sup>*

---

<sup>120</sup> Hasil wawancara dengan ibu Maryana, pustakawan di layanan referensi, pada 24 November 2023

Untuk membenarkan dan membandingkan antara jawaban yang diberikan oleh pustakawan terkait penggunaan *Qaulan layyinān* kepada pemustaka selaku orang yang memanfaatkan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi, penulis mewawancarai pemustaka. Sebagaimana wawancara berikut:

*“disaat berkomunikasi dengan mereka, menurut saya bahasa yang digunakan sangat lemah lembut dan penuh keyakinan bahwa yang disampaikan itu benar”<sup>122</sup>*

*“Menurut pendapat saya, saat pustakawan berkomunikasi dengan saya beliau menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang lemah lembut dan memberi contoh langkah-langkah mencari buku di rak”<sup>123</sup>*

*“Pustakawan menyampaikan informasi dengan bahasa yang lemah lembut”<sup>124</sup>*

Selain wawancara di atas yang mengungkapkan bahwa implementasi prinsip *Qaulan layyinān* sudah tersampaikan dengan kepada pemustaka, tetapi adapula yang mengatakan bahwa prinsip *Qaulan layyinān* kadang-kadang tidak terlaksana, sebagaimana wawancara berikut:

*“saat saya bertanya mereka menjawab dengan bahasa yang kurang lemah lembut”<sup>125</sup>*

*“menurut saya, saat mereka berbicara kadang lembut kadang enggak tergantung keadaan beliau, jika sedang capek maka bahasa yang digunakannya lebih ketus”<sup>126</sup>*

---

<sup>121</sup> Hasil wawancara dengan ibu Muthmainnah, pustakawan di layanan sirkulasi, pada 24 November 2023

<sup>122</sup> Hasil wawancara dengan Syifa Yulanda, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>123</sup> Hasil wawancara dengan Wirda, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>124</sup> Hasil wawancara dengan Melia Ula Safira, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

<sup>125</sup> Hasil wawancara dengan Raihan Armyani, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

<sup>126</sup> Hasil wawancara dengan Hilmiah, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

*“menurut saya, pustakawan berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang kurang lembut dan terkadang sedikit menyinggung perasaan saya, mungkin juga karena pekerjaannya yang banyak jadi imbasnya ke pelayanannya”<sup>127</sup>*

*“saat mereka bicara kepada saya, terkadang mereka menggunakan bahasa yang kurang lembut dengan nada yang sedikit keras sehingga besok-besok saya gak mau lagi bertanya kepada pustakawan tersebut”<sup>128</sup>*

*“menurut saya, mereka melayani pemustaka sesuai dengan moodnya, jika moodnya sedang baik maka bahasa yang digunakan lebih lembut, sebaliknya jika moodnya sedang tidak baik- maka bahasa yang digunakan juga tidak lembut mengikuti suasana hatinya.<sup>129</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara bersama pustakawan dan pemustaka, dapat disimpulkan bahwa pandangan pustakawan dalam melayani pemustaka menyatakan sudah menerapkan prinsip *Qaulan layyinān* dengan menyampaikan informasi dengan lemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang membutuhkan bantuan. Sedangkan pemustaka memiliki dua sudut pandang yaitu ada yang mengatakan sudah menerapkan seperti pustakawan menyampaikan informasi dengan lemah lembut dan penuh keyakinan dan ada juga yang mengatakan kadang-kadang tidak menerapkan prinsip *Qaulan layyinān* seperti pustakawan menyampaikan informasi dengan berbicara dengan kurang lembut. Adapun observasi yang penulis dapatkan di lapangan secara kognitif tidak sesuai dengan apa yang disampaikan oleh pustakawan yaitu informasi yang disampaikan sering menggunakan bahasa yang keras seperti sikap (afektif) yang ditunjukkan pada saat pemustaka ingin membuat

---

<sup>127</sup> Hasil wawancara dengan Husni Hasanah, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>128</sup> Hasil wawancara dengan Nadila Ulva, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>129</sup> Hasil wawancara dengan Mirna Sari, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

surat bebas pustaka dengan tujuan untuk syarat mendaftar sidang skripsi tetapi pustakawan menyikapinya dengan perkataan yang penuh tekanan bahwa surat tersebut hanya dikeluarkan sekali dan tidak selesai dalam satu hari dan penulis juga melihat bahwa pekerjaan yang diemban pustakawan banyak sehingga pelayanannya menjadi kurang optimal dan secara psikomotorik keterampilan pustakawan dalam menerapkan prinsip *Qaulan layyinān* masih kurang lemah lembut dan sulit untuk mengontrol emosi. Sedangkan *Qaulan layyinān* adalah perkataan yang lemah lembut dan menyampaikan informasi dengan penuh keyakinan sehingga dapat menyentuh hati lawan bicara. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa prinsip *Qaulan layyinān* belum diterapkan dengan maksimal.

5) Perkataan yang mulia (*Qaulan karīmān*)

Prinsip *Qaulan karīmān* merupakan komunikasi yang menggunakan bahasa yang sopan dan santun, dan dapat mencerminkan akhlak terpuji. *Qaulan karīmān* juga merupakan perkataan yang mulia dan dibarengi dengan rasa hormat serta bertata karma saat menghadapi lawan bicara. Oleh karena itu, untuk melihat komunikasi pustakawan dalam melayani pemustaka sesuai dengan prinsip *Qaulan karīmān*, maka penulis mewawancarai pustakawan sebagai informan. Sebagaimana wawancara berikut:

*“kami memberi layanan dan berkomunikasi dengan bahasa yang penuh hormat dengan pemustaka agar menjadi lebih lebih akrab”<sup>130</sup>*

---

<sup>130</sup> Hasil wawancara dengan ibu Maryana, pustakawan di layanan referensi, pada 24 November 2023

*“disaat pemustaka bertanya, kami berusaha membantu dan menjawab dengan bahasa yang sopan walaupun kebanyakan mereka itu lebih muda dari kami tapi tetap sopan untuk menghargai sebagai sesama manusia”<sup>131</sup>*

Untuk membenarkan dan membandingkan antara jawaban yang diberikan oleh pustakawan terkait penggunaan *Qaulan karīmān* kepada pemustaka selaku orang yang memanfaatkan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi, penulis mewawancarai pemustaka. Sebagaimana wawancara berikut:

*“menurut saya, mereka sudah berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang sopan dan santun”<sup>132</sup>*

*“mereka selalu menjawab pertanyaan saya dengan bahasa sopan dan penuh hormat”<sup>133</sup>*

*“pada saat berkomunikasi dengan pemustaka, pustakawan menyampaikan informasi dengan sopan disertai tujuan yang baik agar pemustaka dapat mengetahui informasi yang dibutuhkan”<sup>134</sup>*

Selain wawancara di atas yang mengungkapkan bahwa implementasi prinsip *Qaulan karīmān* sudah tersampaikan dengan kepada pemustaka, tetapi adapula yang mengatakan bahwa prinsip *Qaulan karīmān* kadang-kadang tidak dijalankan, sebagaimana wawancara berikut:

*“menurut saya, mereka menyampaikan informasi dengan kurang sopan dan sering kali menyindir dengan mengatakan “belum bisa baca kamu ya?””<sup>135</sup>*

*“menurut saya, pustakawan menyampaikan informasi dengan kurang sopan”<sup>136</sup>*

---

<sup>131</sup> Hasil wawancara dengan ibu Muthmainnah, pustakawan di layanan sirkulasi, pada 24 November 2023

<sup>132</sup> Hasil wawancara dengan Syifa Yulanda, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>133</sup> Hasil wawancara dengan Hilmiah, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>134</sup> Hasil wawancara dengan Wirda, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>135</sup> Hasil wawancara dengan Raihan Armyani, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

*“bahasa yang digunakan kurang menyenangkan, saya merasa mereka melayani seperti terpaksa”<sup>137</sup>*

*“dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang memerlukan bantuan, pustakawan berkomunikasi dengan sopan tetapi dalam perkataannya tersebut terkandung sindiran yang menyinggung perasaan saya”<sup>138</sup>*

*“menurut saya, terkadang dalam penyampaiannya mereka lebih sering menyindir secara tidak langsung”<sup>139</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara bersama pustakawan dan pemustaka, dapat disimpulkan bahwa pandangan pustakawan dalam melayani pemustaka menyatakan sudah menerapkan prinsip *Qaulan karīmān* dengan menyampaikan informasi dengan perkataan yang sopan dan santun, dan penuh dengan rasa hormat dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Sedangkan pemustaka memiliki dua sudut pandang yang berbeda yaitu ada yang mengatakan sudah menerapkan seperti pustakawan menyampaikan informasi dengan sopan dan santun serta menunjukkan sikap saling menghargai, namun ada juga yang mengatakan kadang-kadang tidak menerapkan prinsip *Qaulan karīmān* seperti pustakawan menyampaikan informasi dengan perkataan yang kurang sopan. Adapun observasi yang penulis dapatkan di lapangan secara kognitif tidak sesuai dengan apa yang di sampaikan oleh pustakawan yaitu informasi yang disampaikan sering menggunakan bahasa yang bermakna kiasan atau sindiran kepada seperti sikap (afektif) yang ditunjukkan pustakawan saat menegur

---

<sup>136</sup> Hasil wawancara dengan Melia Ula Safira, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

<sup>137</sup> Hasil wawancara dengan Husni Hasanah, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>138</sup> Hasil wawancara dengan Mirna Sari, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

<sup>139</sup> Hasil wawancara dengan Nadila Ulva, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023



pakaian pemustaka dengan nada yang sedikit kasar sehingga membuat pemustaka merasa tersinggung dan penulis juga melihat bahwa pelayanan pustakawan pada pagi hari sangat baik tetapi jika sudah mendekati waktu siang pelayanannya semakin berkurang dan secara psikomotorik keterampilan pustakawan dalam menerapkan prinsip *Qaulan karīmān* masih kurang mulia dan sopan. Sedangkan prinsip *Qaulan karīmān* adalah perkataan yang mulia saling menghargai satu sama lain. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa prinsip *Qaulan karīmān* belum diterapkan dengan maksimal.

6) Perkataan yang ringan dan mudah dimengerti (*Qaulan Maisurā*)

Prinsip *Qaulan Maisurā* merupakan komunikasi antarpribadi yang menyampaikan pesan dengan menggunakan bahasa yang ringan dan mudah dimengerti tanpa harus berpikir dua kali dan berisi kalimat yang dapat menyenangkan hati lawan bicara. Untuk melihat komunikasi antarpribadi pustakawan dalam melayani pemustaka berdasarkan kepada prinsip *Qaulan Maisurā*, penulis mewawancarai pustakawan sebagai informan. Sebagaimana wawancara berikut:

*“sebagai pustakawan kami melayani pemustaka yang datang ke perpustakaan dengan membantu dan berusaha menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh mereka sehingga apa yang kami sampaikan dapat dengan mudah di terima”<sup>140</sup>*

---

<sup>140</sup> Hasil wawancara dengan ibu Maryana, pustakawan di layanan referensi, pada 24 November 2023



*“kami melayani dan memberikan arahan dengan menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti tidak dengan bahasa ilmiah agar informasi yang diterima menyenangkan hati pemustaka”<sup>141</sup>*

Untuk membenarkan dan membandingkan antara jawaban yang diberikan oleh pustakawan terkait penggunaan *Qaulan Maisurā* kepada pemustaka selaku orang yang memanfaatkan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi, penulis mewawancarai pemustaka. Sebagaimana wawancara berikut:

*“disaat saya bertanya, pustakawan menjawab dengan bahasa yang mudah untuk dimengerti dan saya merasa senang”<sup>142</sup>*

*“sejauh ini penyampaian informasi oleh pustakawan sangat mudah untuk saya mengerti”<sup>143</sup>*

*“pada saat berkomunikasi, mereka menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan informasi yang disampaikan pun selalu membuat hati saya senang”<sup>144</sup>*

*“menurut saya, bahasa yang digunakan pustakawan sangat mudah untuk dimengerti”<sup>145</sup>*

*“saat saya bertanya, mereka menjawab dengan bahasa yang menyenangkan dan penyampaiannya membuat hati saya senang”<sup>146</sup>*

*“menurut saya, setiap saya membutuhkan bantuan pustakawan selalu bersedia untuk membantu dan saya senang atas informasi yang diberikannya”<sup>147</sup>*

---

<sup>141</sup> Hasil wawancara dengan ibu Muthmainnah, pustakawan di layanan sirkulasi, pada 24 November 2023

<sup>142</sup> Hasil wawancara dengan Syifa Yulanda, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>143</sup> Hasil wawancara dengan Hilmiah, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>144</sup> Hasil wawancara dengan Husni Hasanah, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>145</sup> Hasil wawancara dengan Wirda, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>146</sup> Hasil wawancara dengan Nadila Ulva, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 25 November 2023

<sup>147</sup> Hasil wawancara dengan Mirna Sari, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

*“bahasa yang digunakan pustakawan cukup mudah untuk dipahami”<sup>148</sup>*

*“menurut pengalaman saya, dalam memberikan layanan kepada pemustaka, pustakawan selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dengan berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti”<sup>149</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara bersama pustakawan dan pemustaka, dapat disimpulkan bahwa pandangan pustakawan dalam melayani pemustaka menyatakan sudah menerapkan prinsip *Qaulan Maisurā* dengan menyampaikan informasi yang mudah dimengerti dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga pemustaka tidak harus mencerna kembali pesan yang disampaikan oleh pustakawan. Dalam hal ini, pemustaka membenarkan bahwa prinsip *Qaulan Maisurā* sudah diimplementasikan dengan sepenuhnya oleh pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Adapun observasi yang penulis dapatkan di lapangan secara kognitif sesuai dengan apa yang disampaikan oleh pustakawan yaitu informasi yang disampaikan menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti oleh pemustaka, secara afektif pustakawan juga menunjukkan sikap yang baik dengan perkataan yang mudah dimengerti dan menggembirakan hati pemustaka dan secara psikomotorik juga sesuai dengan prinsip *Qaulan Maisurā* yaitu pustakawan menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dimngerti oleh pemustaka sehingga komunikasi antarpribadi dan hubungan pustakawan dengan pemustaka juga terjalin

---

<sup>148</sup> Hasil wawancara dengan Melia Ula Safira, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

<sup>149</sup> Hasil wawancara dengan Raihan Armyani, pemustaka UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, pada 27 November 2023

dengan baik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa prinsip *Qaulan Maisurā* sudah diterapkan dengan maksimal.



## BAB V

### PENUTUP

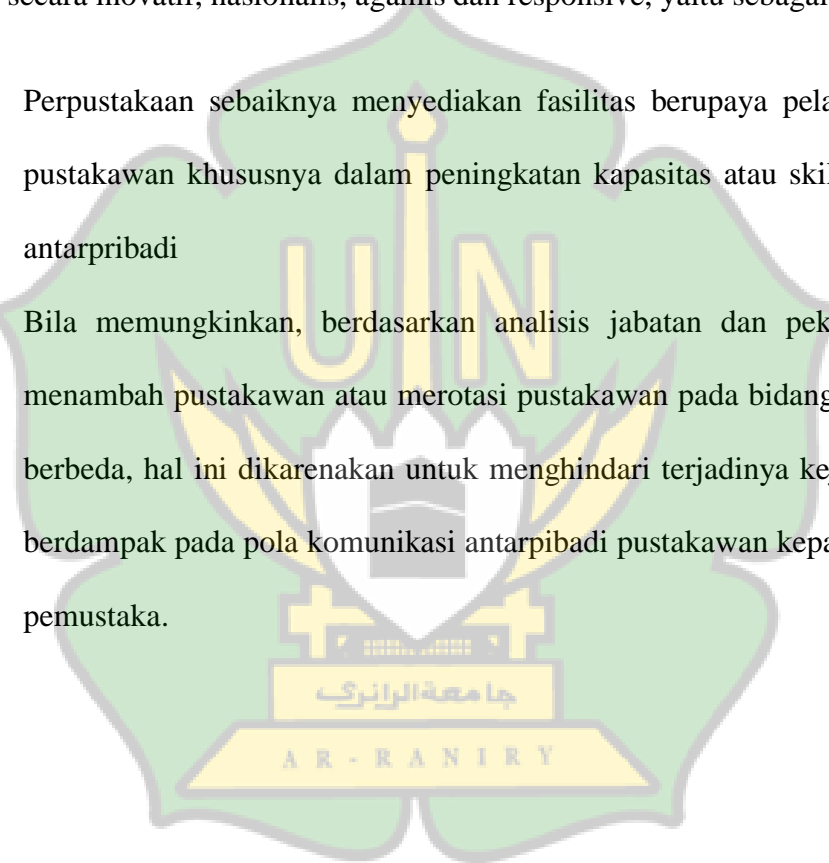
#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka Menurut Perspektif Al-Qur'an di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip komunikasi dalam Al-Qur'an yang terdiri dari 6 prinsip, yaitu: prinsip *Qaulan Balīghā*, prinsip *Qaulan sadīdān*, prinsip *Qaulan Ma'rūfan*, prinsip *Qaulan layyinān*, prinsip *Qaulan karīman*, dan prinsip *Qaulan Maisurā* telah diaplikasikan dalam layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dari 6 prinsip komunikasi antarpribadi dalam Al-Qur'an tersebut, terdapat 4 prinsip yang penerapannya sudah maksimal di lingkungan perpustakaan. Namun, ada 2 prinsip yang dilihat belum efektif, yaitu prinsip *Qaulan layyinān* dan prinsip *Qaulan karīmān*. Adapaun yang menjadi sebab yang menjadikan prinsip *Qaulan layyinān* dan prinsip *Qaulan karīmān* belum efektif dalam pelayanan pemustaka adalah dikarenakan oleh tuntutan pekerjaan yang banyak sehingga membuat pustakawan kelelahan dalam menghadapi atau melayani kebutuhan pemustaka. Hal ini mengakibatkan terjadinya suatu keadaan yang dimana komunikasi antarpribadi dalam pelayanan pustakawan kepada pemustaka tidak berjalan secara efektif dan harmonis.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka terdapat saran yang dikemukakan oleh penulis untuk bahan masukan kepada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry sebagai perpustakaan induk kampus UIN Ar-Raniry yang telah terakreditasi Unggul secara inovatif, nasionalis, agamis dan responsive, yaitu sebagai berikut:

1. Perpustakaan sebaiknya menyediakan fasilitas berupa pelatihan kepada pustakawan khususnya dalam peningkatan kapasitas atau skill komunikasi antarpribadi
2. Bila memungkinkan, berdasarkan analisis jabatan dan pekerjaan, dapat menambah pustakawan atau merotasi pustakawan pada bidang-bidang yang berbeda, hal ini dikarenakan untuk menghindari terjadinya kejenuhan yang berdampak pada pola komunikasi antarpribadi pustakawan kepada pelayanan pemustaka.



## DAFTAR PUSTAKA

- A Husnul Hakim, “Prinsip-Prinsip Komunikasi Dan Informasi Dalam Perspektif Al-Qur’an Membangun Komunikasi Beradab” (Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Kemasyarakatan, 24 (1), 2020)
- Ahmad Rijali, Analisis Data ‘Kualitatif’ (Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, 17.33, 2019)
- Ali Nurdin, “Akar Komunikasi Dalam Al-Qur’an” (Jurnal Kajian Komunikasi, Volume 2, 1, Juni 2014)
- Alo Liliweri, “Komunikasi Antar Personal”. (Prenada Media, 2017)
- Andi Sawe Ri Esso, “Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada P.T. Advantage Scm Makassar” (Jurnal Economix Volume 4 Nomor 2 Desember 2016)
- Anita Ariani, “Etika Komunikasi Dakwah Menurut Al-Quran” (Fakultas Dakwah IAIN Antasari, Alhadharah Jurnal Ilmu Dakwah Vol. 11 No. 21, Januari – Juni 2012)
- Aprilke M. Loho, Ardjunius Tabaga, Dan Syane Harinda. “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Negeri Manado” (Manado : E-Journal “Acta Diurna” Volume V. No.1. Tahun 2016)
- Atma Jayakusuma, skripsi “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar”. (Makassar : Uin Alauddin, 2018)
- Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif, (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2011)
- Chairul Nisa. Skripsi “Analisis Impelementasi Pendidikan Karakter di SD Negeri 16 Banda Aceh” (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2023)
- Choiriyah. “Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta” (Yogyakarta : Jurnal Publis, Vol 1 No.2 Tahun 2017)
- Daryono, ”Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan Dengan Pemustaka Dalam Memberikan Layanan Jasa Di Perpustakaan”( Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca Vol. 33 (1), 2017)

- Dian Ismi Islami, “Konsep Komunikasi Islam Dalam Sudut Pandang Formula Komunikasi Efektif” (Jakarta : Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Wacana Volume XII No.1, Februari 2013)
- Ebta Setiawan, “Kamus Besar Bahasa Indonesia”
- Elvi Yanti, Skripsi “Perilaku Pustakawan Terhadap Pemustaka Dalam Meningkatkan Layanan Di Perpustakaan Akademi Kebidanan Jakarta Mitra Sejahtera Annisa Kota Jambi” (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2018)
- Erna Kurniawati, “Analisis Prinsip-Prinsip Komunikasi Dalam Perspektif Al-Qur’an” (Institut Agama Islam Negeri Kendari, Al-Munzir Vol. 12. No. 2 November 2019)
- Fadhlan, “Keterikatan Islam dan Komunikasi Interpersonal” (Jurnal Peurawi, Vol. 2 No. 1, 2019)
- Haslinda, “Perspektif Makna Komunikasi Islam” (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)
- Hafied Cangara, “Pengantar Ilmu Komunikasi” (Jakarta: Rajawali Press, 2011)
- Hidayati, “Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan UINSU Medan”(Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol. 6 No. 2, 2013)
- Himayah, "Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi" (Khizanah Al-Hikmah, 1.1, 2013)
- I Wayan Suwendra, Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, Dan Keagamaan, (Bandung :Nilacakra Publishing House, 2018)
- Khatib A. Latief, Rencana Strategis (Renstra) UPT. Perpustakaan UIN AR-Raniry Banda Aceh. (Banda Aceh: UIN AR-Raniry, 2018)
- Khatibah, “Prinsip-prinsip komunikasi pustakawan (perspektif komunikasi Islam)”. (Jurnal Iqra’ Volume 10 No.02, 2016)
- Lexy Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja, Rosda Karya, 2000)
- Muhammad Biri Mustofa, dkk. Jurnal “Urgensi Komunikasi Interpersonal Dalam Al-Qur’an Sebagai Pustakawan” (Al-Hikmah: Media Dakwah, Komunikasi, Sosial dan Budaya. Volume 11 Nomor 2, 2020)

Mutia Nur Rizani Dan Rita Destiwati, “Komunikasi Antarpribadi Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Pada Open Library Telkom University” (E-Proceeding Of Management : Vol.7, No.1 April 2020)

Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Reza Junita, “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan” (Sumatera Utara : Universitas Sumatera Utara, 2021)

Rosniar, “Prinsip Komunikasi Islam Tentang Dialog (Kajian Kepustakaan Terhadap Komunikasi Interpribadi)” (Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah IAIN Bone)

Rusandi And Muhammad Rusli, ‘Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/ Deskriptif Dan Studi Kasus’(*Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, Volume 2, Nomor 1, 2021)

Sabarhati Menderita Lumban Gaol, Dedi Supriadi, Khairil. “Pola Komunikasi Antar Pribadi Mahasiswa Papua Dilingkungan Universitas Bengkulu” (Jurnal Professional FIS UNIVED Vol.7 No.1 Juni 2020)

Sanapiah Faisal, “Formal-Formal Penelitian Sosial” (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008)

Setiawani, “Implementasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial Dan Dampaknya Terhadap Perekonomian Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) ( Penelitian Di Desa Paya Tumpi Baru Aceh Tengah ). (Skripsi:UIN Ar-Raniry, 2022)

Silfia Hanani, “Komunikasi Antarpribadi: Teori & Praktis” (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017)

Subur Wijaya, “Al-Quran Dan Komunikasi (Etika Komunikasi Dalam Perspektif Al-Quran)” (Al-Burhan Vol. 15 No. 1 Tahun 2015)

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Ed. By Sutopo (Bandung: Alfabeta, 2020)

Sukmadinata, Metode Penelitian Pendidikan. (Bandung : Remaja, 2013)

Sulistyo Basuki, “Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan” (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011)

Sulistyo Basuki, “Pengantar Ilmu Perpustakaan”. (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama. 1991)



Sumarjo, “Ilmu Komunikasi Dalam Perspektif Al-Qur’an” (Gorontalo : Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo, INOVASI, Volume 8, Nomor 1, Maret 2011)

Suranto Aw, Komunikasi Interpersonal (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011)

Tessa Simahate, “Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pengguna Perpustakaan” (Jurnal Iqra, Volume 7 Nomor 02, 2013)

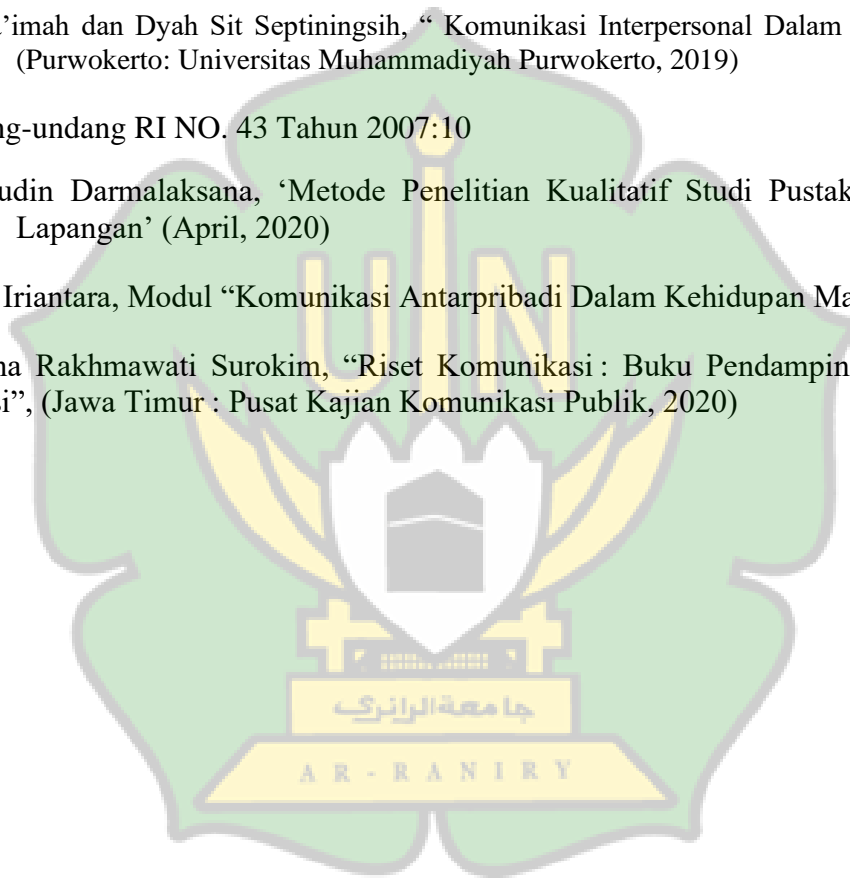
Tri Na'imah dan Dyah Sit Septiningsih, “ Komunikasi Interpersonal Dalam Kajian Islam” (Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2019)

Undang-undang RI NO. 43 Tahun 2007:10

Wahyudin Darmalaksana, ‘Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka Dan Studi Lapangan’ (April, 2020)

Yosal Iriantara, Modul “Komunikasi Antarpribadi Dalam Kehidupan Manusia”

Yuliana Rakhmawati Surokim, “Riset Komunikasi : Buku Pendamping Bimbingan Skripsi”, (Jawa Timur : Pusat Kajian Komunikasi Publik, 2020)



**LAMPIRAN-LAMPIRAN****Lampiran I** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

B anda Aceh





**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**NOMOR: 966/Un.06/FAHKP.004/05/2023**

**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;

**Mengingat** : b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.

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 253/PMK.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.**

**Resolusi** : Menunjuk saudara :

1). Dr. Zulhairi, MA [ Pembimbing Pertama ]

2). Drs. Syukhrur, M.LiS [ Pembimbing kedua ]

Untuk membimbing Skripsi mahasiswa

**Nama** : Mutia Rahmah

**Nim** : 190503053

**Prodi** : Ilmu Perpustakaan (IP)

**Judul** : Implementasi Komunikasi Antarpribadi bagi Pustakawan dan Pemustaka Menurut Perspektif Al-Qur'an (Studi Kasus 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 22 Mei 2023

Dekan,

**Tembelan**:


1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh

2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh

3. Ketua Pusat Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

4. Yang bersangkutan untuk ditanda-tangani.

5. Arsip

  
Syarifuddin

**Lampiran II : Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh**



**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 : 2441/Un.08/TAHL/PP.00.9/11/2023

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 : **Mutia Rahmah / 190503063**  
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Perpustakaan  
Alamat sekarang : TUNGKOP

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 **Implementasi Komunikasi Antarpribadi Pustakawan dan Pemustaka Menurut Perspektif Al-Qur'an (Studi Kasus di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh)**

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

Banda Aceh, 23 November 2023  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 23 Februari  
2024

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

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

**Lampiran III : Surat Keterangan Selesai Penelitian dari UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh**


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**  
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopetma Darussalam Banda Aceh  
 Telp. 0651 – 7557325 – 7557326 Fax. 0651 – 7552922. Email library@ar-raniry.ac.id

---

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 132/Un.08/UPT.1/PP.00.9/11/2023

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerangkan bahwa :

Nama/NIM : **Mutia Rahmah / 190503063**  
 Semester/Jurusan : **IX / Ilmu Perpustakaan**  
 Alamat : **Tungkop**  
 Judul Skripsi : **Implementasi Komunikasi Antar Pribadi Pustakawan dan Pemustaka Menurut Perspektif Al-Qur'an ( Studi Kasus di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh ).**

Telah melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry mulai dari tanggal 24 s/d 27 November 2023.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 27 November 2023

  
 A R - R A N I R Y



### Lampiran IV : Lembaran Observasi

Nama Penulis : Mutia Rahmah

Nim : 190503063

Waktu Observasi: 24 November 2023

Aspek Yang Diminati	Indikator	Ya	Tidak	Kadang-kadang
Komunikasi Antarpribadi Menurut Perspektif Al-Qur'an	a. Perkataan yang benar ( <i>Qaulan Balīghā</i> ) <i>Qaulan Balīghā</i> yaitu perkataan yang jelas maknanya, dan berdasarkan sumber yang jelas, mengungkapkan apa yang dikehendaki.			✓
	b. Perkataan yang benar ( <i>Qaulan sadīdān</i> ) <i>Qaulan sadīdān</i> yaitu berbicara yang benar karena menyampaikan pesan yang benar adalah syarat untuk mencapai kebenaran amal atau lebih dikenal sebagai kejujuran dalam berkomunikasi.			✓
	c. Perkataan yang baik ( <i>Qaulan Ma'rūfan</i> ) <i>Qaulan Ma'rūfan</i> mempunyai arti	✓		

	<p>sebagai perkataan yang baik, ungkapan yang pantas, ramah, santun, dan tidak menyinggung perasaan.</p> <p>d. Perkataan yang lemah lembut (<i>Qaulan layyinān</i>)  <i>Qaulan layyinān</i> merupakan perkataan yang lemah lembut, mengandung anjuran, ajakan dalam menyampaikan pesan kepada pihak lain dengan penyampaian yang benar dan rasional, namun tetap tidak bermaksud merendahkan pendapat orang yang diajak bicara.</p> <p>e. Perkataan yang mulia (<i>Qaulan karīman</i>)  <i>Qaulan karīman</i> adalah perkataan yang mulia, dibarengi dengan rasa hormat, enak didengar, dan bertatakrama.</p> <p>f. Perkataan yang sopan (<i>Qaulan Maisurā</i>)  <i>Qaulan Maisurā</i> yang merupakan komunikasi dengan</p>			<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>
--	--	--	--	----------------------------

	mempergunakan bahasa yang mudah dimengerti dan melegakan perasaan.			
--	--	--	--	--





## **Lampiran V : Daftar Pedoman Wawancara**

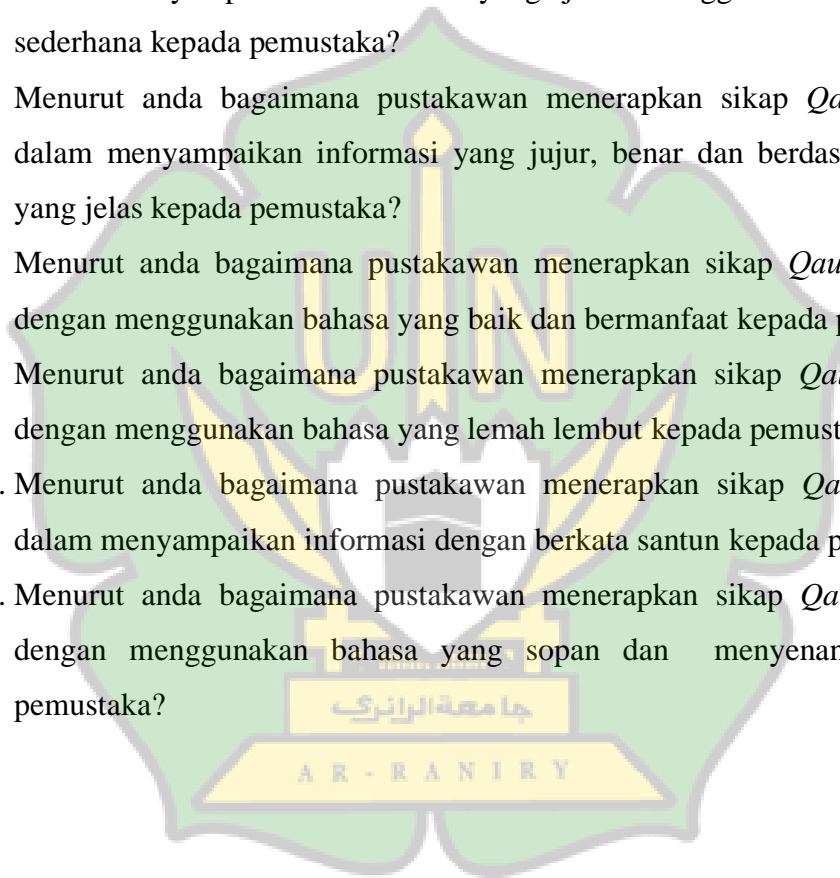
### **Daftar pertanyaan wawancara untuk pustakawan**

1. Ketika anda bekerja, bagaimana anda menyapa pengguna perpustakaan yang datang ke perpustakaan?
2. Bagaimana bapak/ibu menunjukkan perilaku akrab dan saat berkomunikasi dengan pemustaka?
3. Bagaimana sikap Empati yang bapak/ibu terapkan pada saat membantu pemustaka yang kebingungan di perpustakaan?
4. Bagaimana bapak/ibu membantu pemustaka dalam proses pencarian informasi?
5. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang komunikasi yang sesuai prinsip Al-Qur'an?
6. Menurut bapak/ibu apakah sejauh ini proses komunikasi pustakawan dengan pemustaka yang terjadi di perpustakaan sudah menerapkan prinsip komunikasi Al-Qur'an?
7. Menurut bapak/ibu, seberapa penting penerapan komunikasi antarpribadi di lingkungan perpustakaan?

### **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 dengan pustakawan di perpustakaan, bagaimana ekspresi wajah yang ditunjukkan oleh pustakawan?

4. Bagaimana menurut anda inisiatif pustakawan dalam membantu pemustaka menemukan informasi?
5. Menurut anda apakah sejauh ini pustakawan sudah menerapkan prinsip komunikasi yang sesuai dengan prinsip Al-Qur'an?
6. Menurut anda bagaimana pustakawan menerapkan sikap *Qaulan Balīghā* dalam menyampaikan informasi yang jelas menggunakan bahasa yang sederhana kepada pemustaka?
7. Menurut anda bagaimana pustakawan menerapkan sikap *Qaulan sadīdān* dalam menyampaikan informasi yang jujur, benar dan berdasarkan sumber yang jelas kepada pemustaka?
8. Menurut anda bagaimana pustakawan menerapkan sikap *Qaulan Ma'rūfan* dengan menggunakan bahasa yang baik dan bermanfaat kepada pemustaka?
9. Menurut anda bagaimana pustakawan menerapkan sikap *Qaulan layyinān* dengan menggunakan bahasa yang lemah lembut kepada pemustaka?
10. Menurut anda bagaimana pustakawan menerapkan sikap *Qaulan karīman* dalam menyampaikan informasi dengan berkata santun kepada pemustaka?
11. Menurut anda bagaimana pustakawan menerapkan sikap *Qaulan Maisurā* dengan menggunakan bahasa yang sopan dan menyenangkan kepada pemustaka?



## Lampiran VI : Dokumentasi Tempat Penelitian



Ibu Maryana (Layanan Referensi)



Ibu Muthmainnah (Layanan Sirkulasi)



Syifa Yulanda (Pemustaka)



Hilmiah (Pemustaka)



Husni Hasanah (Pemustaka)



Wirda (Pemustaka)



Nadila Ulva (Pemustaka)



Melia Ula Safira (Pemustaka)



Mirna Sari (Pemustaka)



Raihan Armyani (Pemustaka)