

**PROBLEMATIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL
ANTARA PUSTAKAWAN DENGAN PEMUSTAKA PADA
LAYANAN SIRKULASI
(Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Semarang)**



**Oleh:
Khafidlin
1420011008**

TESIS

**Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Master Of Art (MA)
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi**

**YOGYAKARTA
2018**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khafidlin
NIM : 1420011008
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau hasil karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya.

Yogyakarta, Juli 2018



Penulis

Khafidlin

NIM. 1420011008

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khafidlin
NIM : 1420011008
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Juli 2018

Saya yang menyatakan,



Khafidlin
NIM. 1420011008

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : PROBLEMATIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL
ANTARA PUSTAKAWAN DENGAN PEMUSTAKA
PADA LAYANAN SIRKULASI (Studi Kasus Di
Perpustakaan Universitas Semarang)
Nama : Khafidlin
NIM : 1420011008
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tanggal Ujian : 16 Agustus 2018

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar *Master Of Arts*
(MA)

Yogyakarta, 21 Agustus 2018



Direktur,

Prof. Noorhaidi, S.Ag., MA., M.Phil., Ph.D

NIP: 1971 1207 1995031002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : FROBLEMATIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL
ANTARA PUSTAKAWAN DENGAN PEMUSTAKA
PADA LAYANAN SIRKULASI (Studi Kasus Di
Perpustakaan Universitas Semarang)
Nama : Khafidlin
NIM : 1420011008
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua/ Penguji : Dr. Zulkipli Lessy, M.Ag., MSW., Ph.D

Pembimbing/ Penguji : Dr. Nurul Hak, S.Ag., M.Hum

Penguji : Dr. Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 16 Agustus 2018

Waktu : 09.00 – 10.00 WIB

Hasil/nilai : 83/B+

Predikat Kelulusan : Memuaskan/ ~~Sangat Memuaskan~~/ Cum Laude*

*Coret yang tidak perlu

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**PROBLEMATIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA
PUSTAKAWAN DENGAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN SIRKULASI
(Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Semarang)**

Yang ditulis oleh:

Nama : Khafidlin
NIM : 1420011008
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis ini sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar *Master Of Arts (MA)*

Wassalaamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 31 Juli 2018

Pembimbing



Dr. Nurul Hak, S.Ag., M.Hum

NIP.1970011719990301 001

ABSTRAK

Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud memberikan gambaran problematika komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Semarang. Terdapat satu rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai problematika komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan jenis studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan sumber data adalah *puspositive sampling*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada konsep *Milles & Huberman*. Peneliti menganalisis data hasil wawancara dengan mereduksikan data, mengkategorisasikan dan mensintesisasikan data hasil reduksi. Langkah berikutnya mencari kecenderungan-kecenderungan dari data hasil wawancara untuk kemudian menemukan kesimpulan dari kecenderungan yang muncul sehingga dapat dipelajari. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa gambaran problematika komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Semarang terjadi pada sikap empati, sikap positif, sikap kesamaan, sikap percaya diri, kesegeraan sudah ditunjukkan dengan baik. Namun belum semua pustakawan menunjukkan sikap memberikan dukungan dan sikap pengelolaan interaksi. Untuk meningkatkan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi disarankan menyiapkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan di bidang kepribadian, komunikasi, dan perpustakaan.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, pustakawan, layanan sirkulasi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

In this study, researchers intend to provide an overview of the problematic interpersonal communication between librarians and users of circulation services at the Library Semarang of University. There are one formulations of the problem in this study, namely the problem of interpersonal communication between librarians and users of circulation services. This research is a qualitative descriptive study with a type of case study. Data collection methods used are interviews, observation, and documentation. Determining the data source is a positive sampling. Data analysis used in this study is referring to the concept of Milles & Huberman. The researcher analyzed the data from interviews by reducing the data, categorizing and synthesizing the reduction data. The next step is to look for trends from the interview data to then find conclusions from the emerging trends so that they can be learned. Based on the results of the study obtained results that illustrate the problems of interpersonal communication between librarians and users of circulation services in the Library Semarang of University occurs in an attitude of empathy, positive attitude, attitude of similarity, self-confidence, immediacy has been shown well. But not all librarians have demonstrated the attitude of providing interaction management and supportiveness. To improve librarian interpersonal communication in circulation services it is advisable to prepare and improve the quality of human resources through education and training in the fields of personality, communication, and library.

Keywords: interpersonal communication, librarian, circulation services

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN MOTTO

MOTTO

- ❖ Barang siapa ingin mendapatkan dunia hendaklah ia berilmu, barang siapa ingin mendapatkan akhirat hendaklah ia berilmu, dan barang siapa ingin kedua-duanya hendaklah ia berilmu (Muhammad SAW).
- ❖ Dirimu yang sebenarnya adalah apa yang kamu lakukan disaat tiada orang melihatmu” Ali bin Abi Thalib

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Ibu dan bapakku, serta keluargaku.
- ❖ Istriku, Inayatul Khafidhoh yang telah banyak memberikan bantuan, tenaga, dan pikirannya.
- ❖ Anakku Adeeva D. Qatrunnada yang saya sayangi.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat, inayah, dan nikmat-Nya, yang telah kita rasakan selama ini. Sholawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Dalam penulisan tesis ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terlepas dari peran beberapa pihak baik yang telah memberikan dukungan moral maupun material, arahan dan semangat kepada penulis. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Noorhaidi MA., M.Phil., Ph.D, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Ro'fah, BSW., MA., Ph.D, selaku Ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
3. Dr. Nurul Hak, S.Ag., M.Hum, selaku pembimbing yang telah banyak membimbing dan meluangkan waktunya selama proses bimbingan
4. Zulkipli Lessy, M.Ag., MSW., Ph.D, selaku Ketua Sidang/ Penguji
5. Dr.Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd. selaku Dewan Penguji
6. Nurlistiani, S.Sos., M.A, selaku Kepala Perpustakaan Universitas Semarang dan teman-teman pustakawan yang ada di lingkungan perpustakaan Universitas Semarang
7. Seluruh Informan kunci yang telah bersedia diwawancarai dan membantu dalam penulisan tesis ini

8. Inayatul Khafidhoh, istriku tercinta yang dengan sabar merawat buah hati kami Adeeva D. Qatrunnada, terima kasih atas bantuan serta doanya, hingga terselesaikannya tesis ini. *barakaAllah*
9. Seluruh sahabat Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Non Reguler B: bapak Yuli, mas Thoriq, mbak Ema, mbak Aidha, bapak Wardi, mas Mursyid, mas Munir, mas Budhi, ibu Silvi, mbak Atin, dan mas Iqbal terimakasih semuanya atas dukungan dan kebersamaan yang terjalin
10. Bapak Sujatno Pertomo, selaku Administrator Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* yang telah banyak membantu dalam administrasi akademik kepada penulis
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, kritik dan saran dari pembaca merupakan sesuatu hal yang sangat membangun penulis supaya bisa lebih baik lagi. Penulis berharap semoga tesis ini bisa bermanfaat bagi semua kalangan baik pembaca, instansi terkait, maupun penulis sendiri, amin.

Yogyakarta, 2018

Khafidlin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN PENGUJI.....	v
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kegunaan Penelitian	8
D. Kajian Pustaka	8
E. Metode Penelitian.....	12

1. Jenis Penelitian.....	13
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3. Sumber Data.....	15
4. Metode Pengumpulan Data.....	17
5. Teknik Analisis Data.....	21
6. Uji Validitas	23
F. Sistematika Pembahasan	26
BAB II KERANGKA TEORI.....	27
A. Komunikasi Interpersonal	27
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal	27
2. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal	29
3. Pentingnya Komunikasi Interpersonal	32
4. Fungsi dan Tujuan Komunikasi Interpersonal	33
5. Komunikasi Interpersonal Efektif	36
6. Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan	42
B. Perpustakaan Perguruan Tinggi	46
1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	46
2. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	48
C. Pustakawan.....	49
D. Pemustaka	50
E. Layanan Perpustakaan.....	51
F. Layanan Sirkulasi	54

BAB III GAMBARAN UMUM	57
A. Sejarah Perpustakaan Universitas Semarang	57
B. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Semarang	60
C. Tujuan dan Sasaran	61
D. Program Pengembangan 5 Tahun	61
E. Layanan dan Jam Buka	62
F. Layanan Sirkulasi	64
G. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan USM.....	69
H. Pustakawan dan Staff UPT Perpustakaan USM	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
A. Deskripsi Informan Penelitian	72
B. Hubungan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dengan Pemustaka	76
C. Problematika Komunikasi Interpersonal Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan USM	78
D. Kriteria Yang Termasuk Komunikasi Interpersonal Pustakawan yang efektif	93
BAB V PENUTUP.....	98
A. Simpulan	98
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Profil Informan Pustakawan.....	16
Table 2	Profil Informan Pemustaka (mahasiswa)	16



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Triangulasi Teknik	24
Gambar 2	Triangulasi Sumber.....	24
Gambar 3	Triangulasi Waktu	25
Gambar 4	Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Semarang	69

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan di dalam lembaga pendidikan sering di istilahkan sebagai “jantungnya perguruan tinggi”. Hal ini berarti perpustakaan memiliki peranan penting di dunia pendidikan. Jika jantungnya lemah, tubuh yang lain akan menjadi lemah, sebaliknya jika jantungnya baik, maka akan membuat baik pula tubuhnya. Sehingga jika perpustakaan baik, maka akan baik pula lembaga atau institusinya¹.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unsur penunjang yang merupakan perangkat kelengkapan dibidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.² Lebih lanjut Sulisty-Basuki mengatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.³

Berdasarkan pendapat di atas untuk mencapai tujuan perguruan tinggi, maka pustakawan sebagai pengelola perpustakaan mempunyai tanggungjawab dalam mewujudkan tujuan tersebut. Salah satu tanggungjawab pustakawan adalah menjadikan perpustakaan yang baik dan berkualitas. Perpustakaan akan menjadi baik, jika perpustakaan tidak hanya memberi fasilitas pada bentuk materiil seperti

¹ Suwarno, Wiji, *Pengetahuan Dasar Perpustakaan* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 70.

² Soeatminah, *Perpustakaan, kepustakawanan, dan pustakawan* (Yogyakarta: Kanisius, 1992),. 40.

³ Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Utama, 1993), 3.

buku, komputer, meja, kursi dan fasilitas internet, namun lebih dari itu yaitu pustakawan yang memberikan layanan.

Menurut Dragovic (dalam Suwarno, 2015), Kepala *Regional Resources Information Officer*, kunci keberhasilan pelayanan perpustakaan adalah *listen to your users* atau mendengarkan keinginan pemustaka. Maka nilai jual perpustakaan terletak pada layanan yang baik. Layanan yang baik inilah yang sebenarnya diharapkan pemustaka pada umumnya, sehingga pemustaka merasa dihargai, dihormati dan di perhatikan pustakawan.⁴

Layanan yang baik tidak lepas dari cara berinteraksi pustakawan dengan pemustakanya. Layanan di perpustakaan yang sering berinteraksi dengan pemustaka adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi sering juga disebut layanan peminjaman dan pengembalian pustaka. Basuki mengatakan bahwa layanan sirkulasi sering kali dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan langsung dengan pemustaka, serta paling sering digunakan pemustaka. Karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan⁵.

Selain itu, layanan sirkulasi seringkali juga menjadi tolok ukur pemustaka dalam menilai kualitas perpustakaan, karena pada bagian tersebut pustakawan langsung berinteraksi dengan pemustaka⁶. Hal ini berarti untuk menjadikan perpustakaan yang baik, maka dibutuhkan petugas layanan sirkulasi yang sesuai.

⁴ Suwarno, Wiji. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*, (Yogyakarta: Arruzz Media, 2015), 176.

⁵ Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Utama, 1991), 257.

⁶ Zul Akli, "Strategi Pemberdayaan Pustakawan dalam Mewujudkan Layanan Prima di

Menurut Bafadal petugas layanan adalah seseorang yang memberikan layanan terhadap pemustaka (mahasiswa, dosen, pegawai, dan jenis pengunjung lainnya) yang mengunjungi perpustakaan. Seseorang yang ditunjuk sebagai petugas layanan tidak hanya harus terampil dan tekun, tetapi juga harus mampu mengadakan hubungan kemanusiaan atau (*human relation*); penyabar, penyayang, dan ramah tamah, sehingga dapat memberikan layanan dengan sebaik-baiknya.⁷ Dengan kata lain, petugas layanan membutuhkan kemampuan komunikasi interpersonal untuk memberikan layanan yang baik kepada pemustaka.

Manusia membutuhkan dan senantiasa berusaha membuka serta menjalin komunikasi atau hubungan dengan sesamanya. Selain itu, ada sejumlah kebutuhan di dalam diri manusia yang hanya dapat dipuaskan lewat komunikasi dengan sesamanya. Oleh karena itu penting bagi petugas layanan untuk menjadi terampil dalam berkomunikasi⁸. Berdasarkan pendapat tersebut salah satu komunikasi yang efektif pada layanan sirkulasi adalah komunikasi interpersonal.

Dalam buku pedoman standar IFLA (*International of Federation Association and Institution*), dikatakan bahwa keterampilan tenaga perpustakaan adalah sebuah jasa yang ditujukan kepada semua pemustaka. Semua pemustaka tersebut memerlukan keterampilan komunikasi dan kerjasama secara khusus. Kualitas dan keterampilan mendasar yang diharapkan dari tenaga perpustakaan di definisikan

Perpustakaan", *Orasi Ilmiah Pengukuhan Pustakawan Utama Perpustakaan Nasional RI*, (2012), 13.

⁷ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, cet. Ke-6 (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 179.

⁸ Supratiknya, *Komunikasi Antarpribadi: Tinjauan Psikologis*. (Kanisius: Yogyakarta. 1995), 9.

sebagai berikut: *Pertama* Kemampuan berkomunikasi secara positif dan terbuka, *Kedua* Kemampuan memahami kebutuhan pemustaka⁹.

Berkomunikasi secara positif dan terbuka hanya dapat dilalui dengan cara komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu kunci sukses dalam pekerjaan. Komunikasi ini terjalin antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Sifat komunikasi ini adalah; (a) spontan dan informal, (b) saling menerima *feedback* secara maksimal, (c) partisipan berperan fleksibel. Komunikasi interpersonal ini memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.¹⁰

Berdasarkan pendapat ahli di atas, supaya lebih fokus, peneliti ingin meneliti tentang problematika komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan layanan yang banyak berinteraksi dengan pemustaka. Pustakawan pada layanan ini diharuskan mengerti cara berkomunikasi yang baik. Layanan yang baik tidak lepas dari bagaimana cara berkomunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustakanya.

Komunikasi interpersonal merupakan cara komunikasi yang tepat untuk diterapkan pada layanan sirkulasi, karena komunikasi tersebut sesuai dengan layanan yang harus dilakukan oleh pustakawan pada layanan sirkulasi pada umumnya. Jika semua pustakawan pada layanan sirkulasi bisa menerapkan

⁹ <https://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/SchoolLibraryGuidelines-id.pdf> (diakses 3 Mei, 2017).

¹⁰ Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha ilmu, cet, 1, 2011), 3.

komunikasi interpersonal ini tentu akan memberikan kepuasan dan kesenangan tersendiri terhadap pemustakanya.

UPT Perpustakaan Universitas Semarang (USM) terletak di Jl. Soekarno-Hatta Tlogosari Semarang. Perpustakaan ini dioperasikan sejak tahun 1987 bersamaan dengan berdirinya Politeknik Semarang. Sampai saat ini koleksi yang dimiliki berjumlah 9035 judul buku 21.340 eksemplar. Koleksi terdiri dari berbagai subjek buku disesuaikan dengan kebutuhan civitas akademika. Jam kunjung layanan pada hari Senin sampai hari Kamis. Layanan dibuka pukul 08.00 – 16.00 WIB, sedangkan untuk hari Jumat pukul 08.00 – 15. 00 WIB. Sistem operasionalnya masih menggunakan dua cara yaitu manual dan otomasi. Layanan manual dan otomasi terkait dengan peminjaman, pengembalian, perpanjangan buku di catat manual pada buku khusus, sedangkan otomasi menggunakan sistem otomasi senayan. Jadi peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku dengan menggunakan dua sistem tersebut, dan layanan manual sudah dimigrasikan ke otomasi secara bertahap.

Layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Semarang berada di bagian sebelah kanan dari pintu utama akses masuk ke perpustakaan. Sebelah kiri dari meja layanan sirkulasi, dan depan dari layanan sirkulasi terdapat meja baca. Sebelah kanan dari meja layanan sirkulasi juga terdapat meja baca dan rak buku sirkulasi. Jarak antara meja baca depan meja layanan sirkulasi dengan meja layanan sirkulasi lebarnya hanya sekitar 1m. Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat, pada saat di layanan tersebut terjadi transaksi antara pemustaka dengan

pustakawan, dan saat itu ada pengunjung yang ingin masuk ke ruang baca, keadaan tersebut akan mengganggu komunikasi interpersonal pemustaka dengan pustakawan di layanan sirkulasi.

Pada saat yang bersamaan peneliti juga melakukan pengamatan di layanan sirkulasi. Dari pengamatan yang peneliti lakukan tidak terjadi komunikasi yang inten antara pustakawan dengan pemustaka pada saat pemustaka mengembalikan atau meminjam buku. Pustakawan dengan pemustakanya hanya sebatas komunikasi sambil lalu. Selanjutnya untuk mengetahui gambaran komunikasi interpersonal di layanan sirkulasi, peneliti melakukan wawancara awal mengenai komunikasi interpersonal pustakawan kepada pemustaka yang bernama Novi. Novi adalah mahasiswa jurusan akuntansi yang sering berkunjung ke perpustakaan berdasarkan data kunjung yang peneliti peroleh dari database UPT Perpustakaan Universitas Semarang. Hasil wawancara awal menyatakan bahwa pustakawan mempunyai sifat positif berupa senyuman terhadap pemustaka yang berinteraksi di layanan sirkulasi, namun ada juga komunikasi interpersonal yang tidak terpenuhi atau dilaksanakan¹¹.

Melihat paparan di atas, menunjukkan bahwa terdapat problematika komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Semarang. Oleh sebab itu guna memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah-masalah komunikasi interpersonal antara

¹¹ Wawancara kepada pemustaka bernama Novi (di UPT Perpustakaan Universitas Semarang, pada Bulan Juli-September 2017).

pustakawan dengan pemustakanya, maka peneliti ingin mengadakan penelitian di perpustakaan Universitas Semarang khususnya pada layanan sirkulasi.

Penelitian ini dirasa penting untuk mengetahui problematika komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Semarang. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi kepala perpustakaan Universitas Semarang sebagai penanggungjawab dan semua pustakawan yang bertugas di layanan sirkulasi, supaya Perpustakaan Universitas Semarang menjadi berkualitas dalam segi layanan kepada pemustakanya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu, bagaimanakah problematika komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Semarang?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian yaitu, mengetahui problematika komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Semarang.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian pustakawan tentang komunikasi interpersonal di layanan sirkulasi dalam konteks ilmu perpustakaan, khususnya di UPT Perpustakaan Universitas Semarang.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan motivasi kepada pustakawan dalam hal komunikasi interpersonal terutama di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka meninjau penelitian terdahulu mengenai topik atau tema penelitian yang memiliki kesamaan atau kemiripan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Hal yang paling penting dalam kajian pustaka adalah melihat dan membandingkan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sehingga dapat diketahui perbedaan penelitian dan tidak adanya penelitian yang membahas kajian yang sama. Beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk dapat dijadikan acuan dan mendukung dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Penelitian pertama yang dilakukan Endang Fatmawati, dosen Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang, dengan judul *“Pengaruh Konsep Diri dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap Kepuasan*

Pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon".¹². Penelitian ini membahas tentang konsep diri dalam kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan datanya dengan kuesioner. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah konsep diri tidak dapat langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka melainkan harus melalui komunikasi interpersonal terlebih dahulu. Oleh karena itu, diharapkan bagi pustakawan harus lebih aktif lagi dalam menjelaskan tentang informasi yang ada di perpustakaan kepada pemustaka.

Penelitian kedua, oleh Silvy Ananda dan Malta Nelisa, dengan judul *Hubungan Komunikasi Interpersonal Antara Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang*¹³. Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan hubungan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka dan kendala-kendala serta solusi dalam membangun hubungan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang. Alat pengumpul data yang digunakan adalah angket. Hasil penelitian menyatakan bahwa pustakawan yang lebih sering melakukan komunikasi interpersonal dengan pemustaka. Tetapi, pemustaka jarang untuk melakukan komunikasi terhadap pustakawan. Berarti komunikasi interpersonal

¹² Endang Fatmawati. "Pengaruh Konsep Diri dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon". (UNDIP)

¹³ Silvy Ananda dan Malta Nelisa, "Hubungan Komunikasi Interpersonal Antara Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang, *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan kearsipan* Vo. 2, No.1, (September 2013) 1.

antara pustakawan dan pemustaka masih belum terjalin. Proses saling mengenal yang dilakukan oleh pustakawan hanya sebatas menunjukkan sikap peduli terhadap pemustaka, dan komunikasi antara pustakawan dan pemustaka tidak pernah terjadi dengan menggunakan atribut-atribut tertentu. Informasi yang diberikan oleh pustakawan juga jarang dimengerti oleh pemustaka. Jadi dapat diambil kesimpulan tidak ada terjalin komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka. Sehingga, tidak ada hubungan yang dibangun oleh pustakawan terhadap pemustaka dan pemustaka terhadap pustakawan.

Penelitian ketiga oleh Musrifah dengan judul *Pengaruh Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Sikap Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya komunikasi pustakawan dan sikap pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dan untuk mengetahui pengaruh gaya komunikasi pustakawan terhadap sikap pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif jenis survey, dengan populasi sebanyak 21.511 orang dan diperoleh sampel sebanyak 393 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan gaya komunikasi pustakawan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki rata-rata 2,97 dalam kategori baik. Sikap pemustaka di perpustakaan Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki nilai rata-rata sebesar 3,01 termasuk dalam kategori baik. Terdapat pengaruh yang signifikan antara gaya komunikasi pustakawan terhadap sikap pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dibuktikan

dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($20,135 > 1,960$) dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. nilai koefisien regresi sebesar 0,603 menunjukkan arah positif yang berarti semakin baik gaya komunikasi pustakawan maka semakin baik pula sikap pemustaka dengan keeratan 0,713 memiliki pengaruh kuat.

Penelitian keempat oleh Hastuti Sri dengan judul *Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik*¹⁴. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas pelayanan terhadap masyarakat dan bagaimana pelaksanaan komunikasi verbal dan nonverbal yang diberikan petugas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan teori interaksi simbolik. Pendekatan yang digunakan ialah kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* dan *Accidental Sampling*. Informan penelitian adalah *front office* bagian verifikasi, bagian pengaduan, bagian pendaftaran dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan serta masyarakat yang telah dilayani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagai komunikator dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan petugas *front office* sudah memiliki kreadibilitas. Hal ini terlihat dari pemahaman petugas tentang pesan yang disampaikan yakni jenis-jenis perizinan baik prosedur, persyaratan dan jangka waktu penyelesaian suatu perizinan yang diselenggarakan oleh Badan

¹⁴ Hastuti Sri, 2014 "Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik". *Master Thesis Universitas Andalas*. Online. <http://scholar.unand.ac.id/161/> (diunduh 5 Mei 2018 09.12 Wib)

Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Padang, tetapi terkadang petugas dalam memverifikasi persyaratan permohonan yang diajukan oleh masyarakat kurang teliti. Keramahan petugas *front office* dalam memberikan pelayanan sudah baik, namun masih ada sebagian petugas yang kurang fokus dalam memberikan pelayanan. Pesan yang disampaikan lebih bersifat informatif. Bahasa yang digunakan oleh petugas *front office* dalam berkomunikasi dengan masyarakat adalah bahasa Indonesia dan bahasa Daerah. Bentuk komunikasi nonverbal yang digunakan oleh petugas saat berkomunikasi dengan masyarakat adalah gerakan tangan, intonasi suara, ekspresi wajah dan penggunaan pakaian.

Dari beberapa tinjauan pustaka di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dengan judul “Problematika Komunikasi Interpersonal Antara Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Semarang)” memiliki beberapa perbedaan baik dari segi rumusan masalah, pendekatan penelitian, kerangka teori, objek serta lokasi yang digunakan dalam penelitian.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹⁵ Metode penelitian ini berisi rincian teknik-teknik yang dilakukan dalam sebuah penelitian.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010),2.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini tentang “Problematika komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi (Studi kasus di UPT Perpustakaan Universitas Semarang)”. Adapun desain penelitian yang peneliti gunakan adalah studi kasus. Studi kasus merupakan kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkapkan atau memahami sesuatu¹⁶. Studi kasus adalah salah satu metode penelitian ilmu-ilmu sosial. Penelitian studi kasus dapat dibedakan menjadi tiga tipe, yaitu studi-studi kasus eksplanatoris, eksploratoris, dan deskriptif.¹⁷

Komponen-komponen desain penelitian dalam studi kasus. Ada lima komponen desain penelitian yang sangat penting dalam studi kasus, yaitu:

- a) Pertanyaan-pertanyaan penelitian;
- b) Proposisinya, jika ada;
- c) Unit-unit analisisnya;
- d) Logika yang mengaitkan data dengan proposisi tersebut;
- e) Kriteria untuk menginterpretasi temuan.

Komponen pertama strategi studi kasus merupakan strategi yang paling cocok untuk pertanyaan-pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa”, sehingga tugas pertama-tama yaitu mengklarifikasi secara persis hakikat pertanyaan penelitian yang dilakukan. Komponen kedua proposisi penelitian, setiap proposisi

¹⁶ Sulisty-Basuki, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Wedatama Widya Sastra bekerja sama dengan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia, 2006), 113

¹⁷ Yin, Robert K. *Studi Kasus Desain dan Metode*, ter. M. Djazuli Mudzakir ed1 cet 6 (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 1.

mengarahkan perhatian peneliti kepada sesuatu yang harus diselidiki dalam ruang lingkup studinya. Misalkan pada topik hubungan antar organisasi, dimulai dari pertanyaan-pertanyaan bagaimana dan mengapa organisasi-organisasi bekerja sama satu sama yang lain guna memberikan layanan-layanannya. Selanjutnya pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” dengan menangkap apa yang betul-betul diminati untuk dijawab, mengarahkan ke studi sebagai strategi yang cocok. Namun demikian, pertanyaan-pertanyaan tersebut tidak menunjuk kepada apa yang seharusnya akan di teliti.

Komponen ketiga unit analisis secara fundamental berkaitan dengan masalah penentuan apa yang dimaksud “kasus” dalam penelitian. Komponen keempat dan kelima merupakan komponen yang kurang berkembang dalam studi kasus. Komponen-komponen ini mengetengahkan tahap-tahap analisis data dalam penelitian studi kasus, dan desain penelitian perlu meletakkan dasar-dasar bagi analisis ini¹⁸.

Penelitian ini dilakukan peneliti karena ingin membahas dan memaparkan dengan ungkapan kata-kata deskriptif tentang problematika komunikasi interpersonal antara pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Semarang.

¹⁸ Ibid Yin Hal 29-36

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang yang beralamat di Jalan Soekarno-Hatta, Tlogosari Kulon, Semarang pada Januari sampai dengan Juni 2018.

3. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain¹⁹. Metode pengambilan sumber data sebagai sampel dalam penelitian kualitatif berbeda dengan pengambilan sampel dalam penelitian kuantitatif. Pemilihan jumlah sampel dalam penelitian kualitatif dikenal dengan istilah sampel bertujuan (*purposive sample*). *Purposive sampling* yang merupakan penetapan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dengan memperhatikan kemampuan maupun pengetahuan tentang topik yang dikaji²⁰. Dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian sebagai informan adalah 3 (tiga) pustakawan dan 6 (enam) pemustaka.

Informan adalah individu yang menyediakan informasi melalui wawancara formal maupun non formal atau melalui percakapan. Adapun informan yang menjadi penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹⁹ Moleong, J. Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 157

²⁰ Sangadji, Etta Mamang Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2010.), 188

No	Nama	Jenis kelamin	Jabatan	Lama bekerja
1	Nurlistiani	Perempuan	Pustakawan/ kepala perpustakaan	12 tahun
2	Tsani Fatimah	Perempuan	Pustakawan/pengolahan	2 tahun
3	Diah Kartikasari	Perempuan	Pustakawan/pengadaan	5 tahun

Tabel 1. Daftar Informan Pustakawan

Kriteria informan pustakawan tersebut berdasarkan pada orang yang mengetahui kegiatan di layanan sirkulasi secara intens. Sebagai kepala perpustakaan, bagian pengadaan, dan bagian pengolahan, para pustakawan tersebut mengetahui keadaan, kegiatan, dan komunikasi yang berlangsung di layanan sirkulasi, karena pintu akses masuk ruang kepala, ruang pengolahan, dan ruang pengadaan tepat berada di depan ruang layanan sirkulasi, pustakawan tersebut juga sering masuk ke ruang layanan sirkulasi dikarenakan ada kepentingan tertentu. Hal tersebut yang mendasari peneliti dalam penentuan informan pustakawan.

Selanjutnya peneliti juga melibatkan pemustaka sebagai informan, adapun profilnya sebagai berikut:

No	Nama	Jenis Kelamin	Semester	Jurusan
1	Nur	Laki-Laki	II	Manajemen
2	Muh	Laki-Laki	II	Manajemen
3	Kamal	Laki-Laki	VII	Akuntansi
4	Afif	Laki-Laki	V	Manajemen
5	Siti	Perempuan	V	Manajemen
6	Elys	Perempuan	V	Teknologi Pertanian

Tabel 2. Data Informan Pemustaka

Sedangkan peneliti memilih pemustaka sebagai informan tersebut karena beberapa pertimbangan yaitu:

- a) Pemustaka sedang berkunjung ke perpustakaan
- b) Pemustaka minimal semester 2
- c) Pemustaka memiliki jejak rekam aktif berkunjung ke perpustakaan berdasarkan data presensi.

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian studi kasus ada enam sumber bukti yang dijadikan fokus dalam pengumpulan data studi aksus yaitu dokumentasi, rekaman arsip, wawancara, observasi langsung, observasi pemeran serta, dan perangkat fisik²¹.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Teknik ini dilakukan dengan cara mengamati dan pencatatan secara teliti.

Adapun jenis observasi yaitu observasi terstruktur, observasi tak terstruktur, observasi partisipan, dan observasi non partisipan.²² Peneliti menggunakan observasi non partisipan karena peneliti tidak terlibat langsung hanya sebagai pengamat independen. Dalam penelitian ini

²¹ Ibid hal 103

²² Arikunto, Suharsimi, *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 199.

peneliti mengamati aktivitas komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Semarang.

Adapun pengamatan yang dilakukan peneliti meliputi kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan dan pemustaka, serta komunikasi yang terjadi pada layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Semarang dijaga oleh empat orang yaitu dua orang Ibu yang berstatus sebagai karyawan tetap, dua orang mahasiswa berstatus pegawai honorer. Pada saat peneliti melakukan penelitian, ada dua orang siswi magang dari SMK swasta di Semarang yang membantu di layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Semarang tidak hanya melayani peminjaman, pengembalian, perpanjangan buku, tetapi juga melayani peminjaman kunci loker untuk pengunjung perpustakaan.

Kemudian peneliti mengamati juga cara melayaninya siswi magang di layanan sirkulasi. Pada saat ada pemustaka mengembalikan buku, peneliti melihat tidak ada komunikasi yang interaktif, meski siswi tersebut nampak tersenyum. Layanan kunci loker berada di ruang sirkulasi berhadapan dengan pintu masuk ke perpustakaan. Untuk masuk ke perpustakaan, pemustaka menuju tempat layanan loker, kemudian pemustaka menyerahkan KTM, selanjutnya petugas akan menyerahkan kunci loker sesuai dengan no yang tertera pada kunci.

Member anggota perpustakaan. Pada bagian ini mahasiswa yang ingin menjadi member mengisi formulir yang telah disediakan atau dengan

cara meminta ke petugas layanan sirkulasi, selanjutnya data akan di input ke dalam data base perpustakaan. Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku, kartu bebas pustaka bagi mahasiswa tingkat akhir, penelusuran buku bagi pemustaka yang kesulitan dalam penelusuran bahan pustaka semua bisa dilayani oleh petugas yang berada di layanan sirkulasi. Pada layanan ini semua petugas bisa melayani tidak terfokus pada satu orang dengan bagian tertentu. Jadi pada intinya pada bagian ini meskipun ada job deskripsinya masing-masing, namun semua petugas yang menjaga di layanan sirkulasi bisa melayani sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Selanjutnya peneliti juga melakukan pencatatan secara teliti tentang letak layanan sirkulasi yang bergandengan dengan akses pintu masuk ke perpustakaan dan bersebelahan dengan ruang kepala perpustakaan. Peneliti juga mencatat tentang bagaimana sikap, dan cara pustakawan dalam berkomunikasi interpersonal dengan pemustaka terkait dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan.

c. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.²³ Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Peneliti menyiapkan instrument berupa pedoman wawancara dengan membuat beberapa item

²³ Sugiyono (2013), 317

pertanyaan. Pedoman wawancara ditujukan untuk pustakawan dan pemustaka terkait dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan.

Adapun dalam wawancara ini peneliti melakukan wawancara dengan enam pemustaka/ mahasiswa yaitu empat pemustaka laki-laki dan lima pemustaka perempuan. Peneliti melakukan wawancara dengan pemustaka di ruang baca Perpustakaan Universitas Semarang, dan di lobi gedung pusat layanan informasi Universitas Semarang.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan tiga pustakawan yaitu Ibu Nurlistiani selaku kepala perpustakaan di ruang kepala perpustakaan, Ibu Fatimah pustakawan bagian pengolahan, dan Ibu Tika pustakawan bagian pengadaan, peneliti melakukan wawancara kepada ketiga pustakawan tersebut di ruang baca dan ruang kepala perpustakaan. Tujuannya wawancara ini untuk menggali informasi lebih dalam kepada informan. Supaya hasil wawancara terekam dengan baik, maka selama proses wawancara digunakan alat bantu perekam suara berupa *handphone* merk Asus, tipe Zenfon 5, keluaran tahun 2010.

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan, yang berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumentel dari seseorang.²⁴

²⁴ Sugiyono (013), 240

studi dokumenter merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang dihimpun dipilih sesuai dengan tujuan dan fokus masalah.

Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data-data atau gambar yang terkait dengan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Semarang. adapun dokumen yang dimaksud berupa catatan, peraturan, laporan, foto, dan segala sesuatu yang mendukung penelitian. Selanjutnya, semua data yang diperoleh diolah sesuai dengan kebutuhan. setelah data yang diperlukan cukup, peneliti melakukan proses analisis data.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada konsep Milles & Huberman yaitu menganalisa jawaban pada saat pengumpulan data berlangsung, karena jika jawaban yang diperoleh terasa belum memuaskan, maka pengumpulan data dilanjutkan kembali sampai pada tahap tertentu, sehingga data yang diperoleh dianggap kredibel²⁵. Konsep inilah yang digunakan dalam penelitian ini yang dinamakan *interactive model*, yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah, yaitu:

²⁵ Sugiyono, Metode Penelitian, 337

a. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data yaitu suatu proses pemilahan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh di lapangan direduksi, dirangkum dipilah-pilah, diambil yang penting, diambil tema dan polanya. Melalui tahapan ini laporan mentah yang diperoleh di lapangan disusun menjadi sistematis, sehingga mudah dikendalikan. data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang tajam tentang hasil penelitian dan membantu dalam memberikan kode-kode tertentu yang menjadi focus penelitian ini. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan dari awal sampai akhir.

b. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dalam bentuk teks naratif. Jadi data dari hasil reduksi disajikan dalam bentuk teks, kata-kata, digambarkan secara naratif agar memudahkan dalam pemaparan dan penarikan kesimpulan.

c. Penarikan kesimpulan (*Conclusion drawing verification*)

Kesimpulan merupakan pengungkapan mengenai makna dari data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini, kesimpulan diambil dari penyajian data yang telah dilakukan, sehingga sejak awal penelitian diupayakan untuk mencari makna data yang telah dikumpulkan. Kesimpulan yang

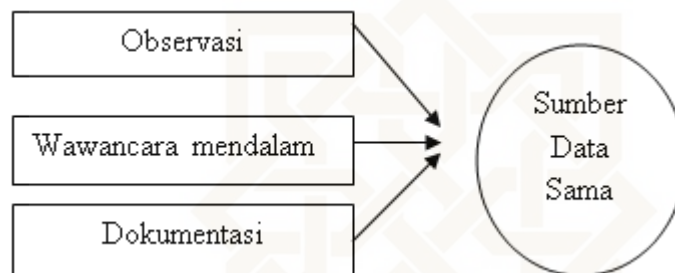
dikemukakan pada tahap awal, didukung dengan bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan dalam mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan bersifat kredibel. Setelah dilakukan verifikasi data maka peneliti dapat menarik kesimpulan. kesimpulan ini disajikan dalam bentuk narasi.

6. Uji Validitas Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif merupakan salah satu bagian yang sangat penting untuk mengetahui derajat kepercayaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, sehingga menjadi suatu data yang valid dan bisa dipertanggung jawabkan. Agar hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan, maka diperlukan pengecekan data apakah data yang disajikan valid atau tidak, dan diperlukan teknik keabsahan/kevalidan data. Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada²⁶. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam triangulasi yaitu :

²⁶ Sugiyono, Ibid, 330

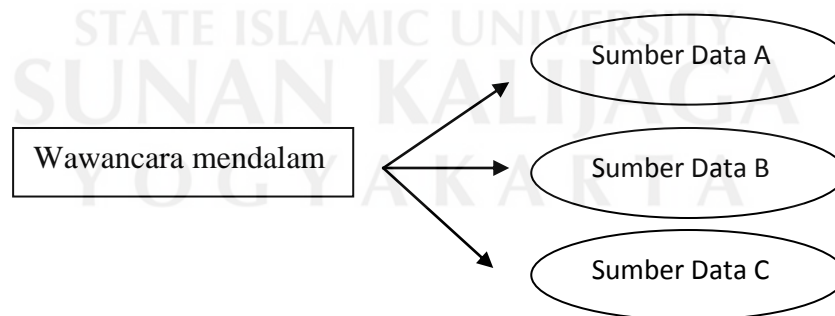
- a Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama²⁷. Peneliti menggunakan observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Adapun langkah triangulasi teknik sebagai berikut.



Gambar 1. Triangulasi Teknik (sumber Sugiyono, 2013:331)

- b Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Hal ini dapat digambarkan sebagai berikut:



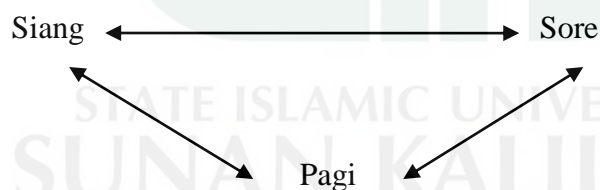
Gambar 2. Triangulasi Teknik (sumber Sugiyono, 2013:331)

²⁷ Ibid, 330

Triangulasi sumber dapat dicapai dengan 5 jalan yaitu: (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang yang berada, orang pemerintahan; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan²⁸.

c Triangulasi waktu

Triangulasi waktu adalah triangulasi yang sering mempengaruhi data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi, siang, maupun malam hari akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.



Gambar 3. Triangulasi Waktu

²⁸ Moleong, 2007, 331

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam memperoleh gambaran singkat tentang isi Tesis, dipaparkan secara rinci alur pembahasan sebagai berikut :

Bab I, Pendahuluan berisi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, metode penelitian, jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, keabsahan data, dan sistematika pembahasan.

Bab II, Kajian teori yang berfungsi sebagai acuan teoritik dalam melakukan penelitian. Pada bab ini di jelaskan tentang teori-teori komunikasi interpersonal dan teori yang relevan untuk mendukung penelitian.

Bab III, berisi: Pemaparan gambaran umum. Gambaran umum berisi gambaran umum, dan pembahasan. Pembahasan berisi uraian analisis data dan hasil penelitian.

Bab IV Penutup berisi: kesimpulan hasil penelitian, serta saran peneliti berdasarkan dari hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat diambil kesimpulan dan sekaligus jawaban dari rumusan masalah yaitu bahwa problematika komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Semarang menunjukkan bahwa sikap empati, sikap positif, sikap kesamaan, sikap percaya diri, kesegeraan sudah ditunjukkan dengan baik, namun belum semua pustakawan menunjukkan sikap memberikan dukungan dan sikap pengelolaan interaksi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran yang peneliti kemukakan terkait komunikasi interpersonal pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang yaitu:

1. Perlunya pustakawan meningkatkan komunikasi interpersonal dalam melayani pemustaka di perpustakaan Universitas Semarang
2. Perlunya pustakawan dalam melayani pemustaka bersikap empati, supprotif, terbuka, aktif dan produktif.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Andre, Cossette, *Humanism and Libraries : An Essay on the Philosophy of Librarianship*, Minnesota: Library Juice Press, 2009
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Arni, Muhammad, *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009
- Dave J. Lieberman & Estelle Laurence. *Personality Plus: Menjadi Pribadi yang Berpengaruh dan Disukai Banyak Kawan*. Judul asli the power of personality plus Yogyakarta-Surabaya: Baca. 2007
- Deddy, Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya. 2005
- Enjang AS. *Komunikasi Konseling: Dari Wawancara, Seni Mendengar, Sampai Soal Kepribadian*. cet 1. Bandung: Nuansa, 2009.
- Harapan, Edi. *Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Insani dalam Organisasi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2016
- Joseph A, DeVito, *The Interpersonal Communication Book.6 th ed.*9, New York: Harper Collins. 1992
- Lasa Hs. *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gama Media 2005
- Liliweri, Alo. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 1997
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset 2007
- Rahmat, Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2003
- Sangadji, Etta Mamang Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- _____, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991

Sutarno. *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2006

Supratiknya. *Komunikasi Antarpribadi: Tinjauan Psikologis*. (Kanisius: Yogyakarta. 1995

Suranto, AW, *Komunikasi Interpersonal*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2001

THESIS

Sri Wahyuni, Werdiningsih, Ra, “Pelatihan komunikasi interpersonal di instalasi rawat inap V Paviliun Cenderawasih Rumah Sakit Umum Pusat DR. Sardjito”, *Tesis*, Yogyakarta: Kesehatan Masyarakat Universitas Gadjah Mada

Wulandari, Anggraeni, “Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Penyuluh Keluarga Berencana terhadap Kualitas Informasi Kependudukan, Keluarga Berencana dan Pembangunan Keluarga (Survei Penerapan Strategi Kebijakan Komunikasi Kependudukan dan KB tentang Penyampaian Informasi KKBPK dari PKB kepada PUS Kota Yogyakarta Tahun 2015-April 2016)”, *Tesis* Yogyakarta: Ilmu Komunikasi Universitas Gadjah Mada, 2016

ARTIKEL/PAPER

Asiye Kakirman-Yildiz, “*Effective Communication Skills to Manage The Library: Relation Between Managers and Librarians*” Online. Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML) 2: 141 – 153, 2012

Endang Fatmawati. “*Pengaruh Konsep Diri dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon*”. (UNDIP)

Silvya Ananda dan Malta Nelisa, “*Hubungan Komunikasi Interpersonal Antara Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang*, Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan kearsipan Vo. 2, No.1, September 2013

NN, Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Padang, *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan kearsipan* Vo. 2, No.1, September 2013

KAMUS

Lasa HS, *Kamus Kepustakwanan Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009

Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai pustaka, 1999

UNDANG-UNDANG

Undang-undang Perpustakaan No 43 Tahun 2007