

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DENGAN PEMUSTAKA
DALAM PROSES PEMINJAMAN KOLEKSI
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ANDALAS**

TESIS

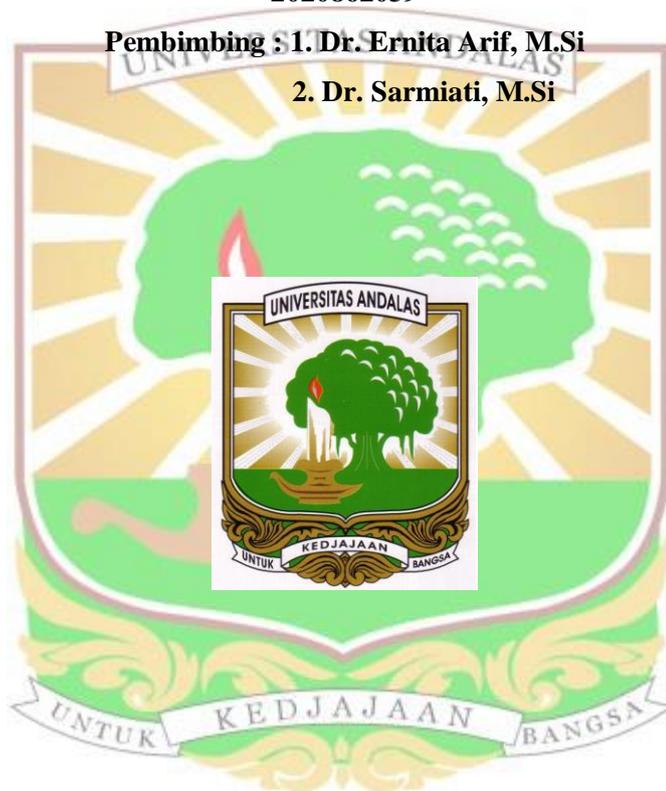
Oleh:

LENI MARSIH

2020862039

Pembimbing : 1. Dr. Ernita Arif, M.Si

2. Dr. Sarmiati, M.Si



**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2022

ABSTRAK

Nama : Leni Marsih
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka
Dalam Proses Peminjaman Koleksi Di Perpustakaan
Universitas Andalas

Peminjaman koleksi adalah jenis layanan utama pada layanan sirkulasi yang disediakan oleh perpustakaan. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pemustaka diperlukan kompetensi komunikasi interpersonal oleh pustakawan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, mencari fakta dan mengidentifikasi komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka dalam proses peminjaman koleksi, menggali kompetensi dan kecakapan komunikasi interpersonal serta menganalisa hambatan komunikasi yang terjadi pada komunikasi pelayanan di perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik analisis data yang digunakan adalah interaktif Miles and Hubberman sebagai acuan dalam mengolah data peneliti memakai teori kompetensi komunikasi dan teori interaksi simbolik. Hasil penelitian diperoleh tiga temuan. Pertama, Komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka dalam proses peminjaman koleksi terjadi secara verbal dan nonverbal. Pada saat memberikan pelayanan dalam berinteraksi pada proses peminjaman koleksi terjadinya komunikasi verbal lisan secara langsung dan juga komunikasi verbal tertulis. Semuanya tergantung pada situasi dan kondisi yang terjadi. Begitu juga dengan komunikasi verbal dan nonverbal terkadang sering juga dilakukan secara bersamaan. Kedua, Kompetensi dan kecakapan komunikasi interpersonal yang diberikan oleh pustakawan Universitas Andalas dalam peminjaman koleksi belum berkompeten, karena pustakawan kurang adanya kepekaan dalam menanggapi keluhan terhadap kebutuhan yang diinginkan pemustaka. Ketiga, terdapatnya hambatan dalam komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka berupa hambatan media dengan tidak memahami penggunaan media, tidak mengindahkan kode ataupun sandi, hambatan dari penerima pesan terhadap ketidakseriusan pemustaka akan informasi, serta adanya hambatan tuna rungu wicara oleh pemustaka.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kompetensi Komunikasi, Layanan Perpustakaan.

ABSTRACT

Nama : Leni Marsih
Program Studi : Master of Communication Science
Judul : Interpersonal Communication between Librarians and Librarians in the Process of Borrowing Collections at the Andalas University Library

Peminjaman koleksi adalah jenis layanan utama pada layanan sirkulasi yang disediakan oleh perpustakaan. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pemustaka yang diperlukan kompetensi komunikasi interpersonal oleh pustakawan. Penelitian ini bertujuan untuk, mencari fakta dan Mengidentifikasi komunikasi antarpribadi dengan pemustaka dalam proses peminjaman koleksi, mengkonsepkan penelitian dan komunikasi antarpribadi serta menganalisis hambatan komunikasi yang terjadi pada komunikasi di perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik analisis data yang digunakan adalah interaktif Miles and Hubberman sebagai referensi dalam mengolah data peneliti memakai teori komunikasi dan teori interaksi simbolik. Hasil penelitian diperoleh tiga temuan. Pertama, Komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka dalam proses peminjaman koleksi yang terjadi secara verbal dan nonverbal. Pada saat memberikan pelayanan dalam interaksi pada proses peminjaman koleksi terjadinya komunikasi lisan secara langsung dan juga komunikasi verbal tertulis. Semuanya tergantung pada situasi dan kondisi yang terjadi. Begitu juga dengan komunikasi verbal dan nonverbal terkadang juga dilakukan secara bersamaan. Kedua, Kompetensi dan komunikasi interpersonal yang diberikan oleh pustakawan Universitas Andalas dalam peminjaman koleksi belum berkompeten, karena pustakawan kurang adanya fasilitas dalam menanggapi keluhan terhadap kebutuhan yang diinginkan pemustaka. Ketiga, terdapat hambatan dalam komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka berupa hambatan media dengan tidak memahami penggunaan media, tidak mengindahkan kode atau sandi, hambatan dari penerima pesan terhadap ketidakseriusan pemustaka akan informasi, serta adanya hambatan tuna rungu wicara oleh pemustaka.

Keywords: *Interpersonal Communication, Communication Competence, Library Services.*