

**KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN
PADA LAYANAN SIRKULASI MANDIRI
DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI

**untuk memenuhi persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)**



DANIRA GALUH AVINA

NIM. 2019/19234032


**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan pada
Layanan Sirkulasi Mandiri di UPT Perpustakaan
Universitas Andalas
Nama : Dahira Galuh Avina
NIM : 19234032
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Agustus 2023
Disetujui oleh Pembimbing,



Nabila Nabila, S.IP., M.I.Kom
NIP. 199108092019032019

Kepala Departemen,



Desriyani, S.Sos., M.I.Kom.,
NIP. 197212242006042002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Danira Galuh Avina

NIM : 2019/19234032

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di hadapan Tim Penguji
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang
dengan judul

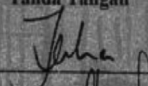
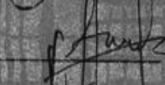

**Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan pada Layanan Sirkulasi
Mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas**

Padang, Agustus 2023

Tim Penguji

1. Ketua : Jehan Nabila, S.IP., M.I.Kom.
2. Anggota : Dr. Nurizzati, M.Hum.
3. Anggota : Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom.

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan hal-hal berikut:

1. Skripsi saya yang berjudul “Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan pada Layanan Sirkulasi Mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas” adalah benar karya tulis saya dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan masalah, dan penelitian saya, dan bukan merupakan duplikasi skripsi lain.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara jelas dicantumkan kepastakaan.
4. Pernyataan ini, saya tulis dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karyantulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, Agustus 2023



Danira Galuh Avina
NIM.19234032

ABSTRAK

Danira Galuh Avina, 2023. “Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas”.
Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pustakawan terhadap pemustaka masih belum efektif, karena masih banyak pemustaka yang kesulitan dan belum terbantu saat mencari informasi yang dibutuhkannya pada layanan sirkulasi mandiri di Perpustakaan Universitas Andalas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Informan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang yang terdiri dari tiga pustakawan, dua pemustaka yang berkunjung di perpustakaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, penyajian, dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas yaitu : (a) berdasarkan jawaban dari informan pustakawan dan pemustaka menunjukkan hasil bahwa aspek keterbukaan (*openess*) pustakawan masih belum efektif diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka seperti pustakawan masih belum memberikan keterbukaan informasi yang pemustaka butuhkan, (b) berdasarkan jawaban dari informan pustakawan dan pemustaka menunjukkan hasil bahwa aspek (*emphaty*) belum berjalan dengan efektif, dikarenakan masih ada pustakawan yang belum berempati kepada pemustaka yang sedang merasa kebingungan mencari informasi kecuali pemustaka yang langsung menayakan kebutuhannya dalam mencari informasi baru dianggapi, (c) aspek dukungan (*supportiveness*) sudah diterapkan dengan baik, ditunjukkan pustakawan dengan cara menunjukkan sikap yang sopan dan ramah kepada pemustaka yang datang dan bertanya tentang kebutuhan informasinya, (d) aspek sikap positif (*positiveness*) dinilai sudah terlaksana dengan baik yaitu berupa menghargai kedatangan pemustaka tanpa mencurigai pemustaka yang berkunjung, (e) aspek kesetaraan (*equality*) dinilai telah dilaksanakan oleh pustakawan seperti dengan cara tidak membeda-bedakan dan memandang status sosial setiap pemustaka yang berkunjung.

Kata Kunci : Kemampuan, Komunikasi Interpersonal, Layanan Sirkulasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas”. Shalawat beserta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad Saw yang telah menyampaikan amanah dan pedoman hidup kepada seluruh umat manusia yaitu Al-Qur-an dan Hadist.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Strata-1 pada Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Jeihan Nabila, S.IIP., M.I.Kom, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan yang bermanfaat bagi penulis.
2. Dr. Nurizzati, M.Hum., selaku dosen penguji I sekaligus selaku dosen pembimbing akademik atas bimbingan dan saran yang diberikan.
3. Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom, selaku Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan sekaligus selaku dosen penguji II atas bimbingan dan saran yang diberikan.
4. Dr. Nurizzati, M.Hum., selaku dosen penguji I sekaligus selaku dosen pembimbing akademik atas bimbingan dan saran yang diberikan.
5. Kepala UPT Perpustakaan Universitas Andalas yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.
6. Leni Marsih selaku kepala bidang layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk menjadi infoman dalam penelitian ini.
7. Monalisa Fitri Andres selaku staf layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk

menjadi informan dalam penelitian ini.

8. Julinda Tri Anggraini selaku staf layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk menjadi informan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis mohon kritik, saran, serta masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan permohonan maaf jika dalam penulisan ditemukan kesalahan-kesalahan yang disengaja maupun yang tidak disengaja, baik dari segi penyusunan kalimat, dan sebagainya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Padang, 2023

Danira Galuh Avina
19234032

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Pertanyaan Penelitian	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Definisi Operasional.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Perpustakaan Perguruan Tinggi	9
2. Layanan Sirkulasi	12
3. Pustakawan.....	14
4. Komunikasi Interpersonal	15
B. Penelitian Relevan	20
C. Kerangka Konseptual	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Metode Penelitian.....	26
C. Latar, Entri, dan Kehadiran Peneliti	27
D. Informan	28
E. Instrumen Penelitian	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Teknik Pengabsahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	34
A. Temuan Penelitian.....	34

UPT Perpustakaan Universitas Andalas.....	35
b. Empati (<i>Emphaty</i>) Pustakawan pada Layanan Sirkulasi Mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas	38
c. Dukungan (<i>Supportiveness</i>) Pustakawan pada Layanan Sirkulasi Mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.....	42
d. Sikap Positif (<i>Positiveness</i>) Pustakawan pada Layanan Sirkulasi Mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.....	44
e. Kesetaraan (<i>Equality</i>) Pustakawan pada Layanan Sirkulasi Mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas	47
B. Pembahasan	50
1. Indikator Keterbukaan (<i>Openess</i>) Pustakawan pada Layanan Sirkulasi Mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.....	50
2. Indikator Empati (<i>Emphaty</i>) Pustakawan pada Layanan Sirkulasi Mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.....	51
3. Indikator Dukungan (<i>Supportiveness</i>) Pustakawan pada Layanan Sirkulasi Mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.....	53
4. Indikator Sikap Positif (<i>Positiveness</i>) Pustakawan pada Layanan Sirkulasi Mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.....	54
5. Indikator Sikap Kesetaraan (<i>Equality</i>) Pustakawan pada Layanan Sirkulasi Mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.....	55
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Informan	29
Tabel 2. Kisi-Kisi Pedoman Wawancara	29

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Konseptual.....	24
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	63
Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian.....	64
Lampiran 3. Format Wawancara Awal.....	65
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Awal.....	66
Lampiran 5. Format Wawancara Awal.....	68
Lampiran 6. Transkrip Wawancara Awal.....	69
Lampiran 7. Pedoman Wawancara Penelitian.....	71
Lampiran 8. Hasil Wawancara Penelitian.....	73
Lampiran 9. Dokumentasi.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Wawancara dengan pustakawan layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas	81
Gambar 2. Wawancara dengan pemustaka	81
Gambar 3. Wawancara triangulasi sumber dengan ketua layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.....	82
Gambar 4. Proses peminjaman koleksi mandiri.....	82
Gambar 5. Ruangan layanan sirkulasi mandiri	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi di dalam sebuah perpustakaan merupakan unsur penting yang ada untuk menunjang keberhasilan suatu perpustakaan. Komunikasi yang dilakukan pada sebuah perpustakaan yaitu komunikasi antar pustakawan dan pemustaka. Komunikasi yang baik untuk diterapkan salah satunya yaitu komunikasi interpersonal. Komunikasi Interpersonal yaitu komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih, secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun non verbal. Dengan adanya kemampuan komunikasi interpersonal tersebut pustakawan lebih mudah untuk melakukan interaksi dalam melayani pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkannya.

Salah satu indikator pustakawan dalam memenuhi pemahaman pemustaka saat menerima informasi adalah kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi saat memberikan pelayanan kepada pemustaka. Pelayanan yang baik dalam sebuah perpustakaan sangat penting karena sebuah perpustakaan dinilai baik apabila pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka dapat dilakukan dengan baik dan semaksimal mungkin. Pustakawan dalam melayani pemustaka sebaiknya dapat menghormati dan menghargai pemustaka yang menjadi pengguna suatu perpustakaan. Hal yang penting diberikan oleh pustakawan dalam melayani pemustaka yaitu dapat berinteraksi dan berkomunikasi yang baik dan efektif.

Pustakawan harus bertanggungjawab untuk memberikan akses yang sebesar-besarnya terhadap pengguna perpustakaan karena berhubungan langsung dengan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi. Selain itu, keterampilan berkomunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka sangat berpengaruh kepada keberhasilan dan kualitas dari sebuah perpustakaan. Oleh karena itu, dibutuhkan pustakawan yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik dalam berinteraksi dan melayani secara langsung kepada pemustaka.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu dari jenis perpustakaan yang ada. Secara umum perpustakaan perguruan tinggi sangat tergantung kepada kualitas, ruang lingkup dan cakupan serta kelengkapan dari sebuah layanan perpustakaan agar pengguna merasa terbantu dengan layanan perpustakaan. Perpustakaan Universitas Andalas merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna, mahasiswa, dosen dan pegawai yang salah satu layanan yang disediakan yaitu layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi perpustakaan harus mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan bagi pengguna perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan. Seorang pustakawan harus dapat berkomunikasi interpersonal secara baik dengan pengunjung, memahami dan memenuhi keinginan dari pemustaka, maka tentunya dapat menciptakan layanan sirkulasi yang bermutu dan berkualitas.

Berdasarkan hasil obeservasi awal, penulis melihat bahwa masih ada permasalahan dalam melakukan komunikasi interpersonal di layanan sirkulasi mandiri UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pustakawan terhadap pemustaka masih belum efektif, karena masih banyak pemustaka yang kesulitan dan belum terbantu saat mencari informasi yang dibutuhkannya pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Pemustaka yang datang ke layanan sirkulasi untuk melakukan peminjaman koleksi terlihat jarang melakukan komunikasi dengan pustakawan begitu pula sebaliknya.

Perpustakaan Universitas Andalas telah menggunakan sistem layanan sirkulasi mandiri sejak tahun 2015 pada layanan sirkulasi tersebut. Peminjaman mandiri pada sistem layanan sirkulasi dapat dilakukan oleh seluruh anggota akademika Universitas Andalas dengan terlebih dahulu mengaktifkan keanggotaan, kemudian dilanjutkan menelusuri OPAC (*Online Public Access Catalog*), mencari koleksi di rak berdasarkan hasil pencarian OPAC, kemudian langsung menyelesaikan proses peminjaman secara mandiri dengan memasukkan nim dan *password* yang sudah terverifikasi kemudian scan *barcode* buku yang akan dipinjam. Namun, masih terdapat pengguna yang masih kurang paham ketika beralih ke layanan sirkulasi mandiri, mereka tidak tahu cara dalam melakukan peminjaman koleksi secara mandiri bahkan pemustaka sampai bertanya kepada pustakawan untuk menemukan informasi yang mereka inginkan. Beberapa pengguna yang masih belum terbiasa ketika melakukan peminjaman koleksi mandiri ternyata disebabkan karena sebagian besar pengguna berasal dari mahasiswa baru tahun ajaran 2020/2021 yang tidak mengikuti sosialisasi cara

peminjaman buku secara *daring*.

Sosialisasi Perpustakaan Universitas Andalas secara daring dilakukan terhadap para mahasiswa baru dikarenakan oleh pandemi *covid-19* yang membuat mahasiswa tahun ajaran 2020/2021 tidak bisa mengikuti perkuliahan tatap muka. Akan tetapi tidak semua mahasiswa baru yang ikut dalam sosialisasi yang dilakukan secara daring tersebut. Sehingga hal itulah yang menjadi penyebab beberapa pengguna perpustakaan masih ada yang terlihat kebingungan dikarenakan kurangnya informasi yang pengguna dapatkan untuk dapat melakukan peminjaman koleksi pada layanan sirkulasi mandiri di Perpustakaan Universitas Andalas.

Fenomena lain yang terkait dengan layanan sirkulasi mandiri adalah saat pengguna menemukan judul buku, nomor referensi, dan *barcode* buku dalam pencarian OPAC, ini tidak berarti bahwa pengguna dapat melanjutkan ke langkah berikutnya. Koleksi pinjaman mengharuskan pengguna dapat mencari koleksi di rak buku dengan nomor panggil yang diperoleh melalui pencarian OPAC. Namun, masih ada pengguna yang terlihat kesusahan dalam mencari buku di rak buku, hal ini membuat pengguna membutuhkan waktu yang lama untuk menemukan kebutuhan informasi yang dicarinya. Sehingga pencarian koleksi oleh pemustaka menjadi tidak efektif karena membutuhkan waktu yang lama. Dengan adanya pemustaka yang masih belum paham dalam melakukan peminjaman koleksi secara mandiri dan pemustaka yang masih terlihat tidak tahu arah dalam mencari sumber informasi yang dibutuhkannya maka pada layanan sirkulasi mandiri di Perpustakaan Universitas Andalas diperlukannya peran komunikasi yang baik oleh pustakawan agar dapat membantu pemustaka dalam memberikan

pemahaman mengenai bagaimana prosedur maupun penggunaan sarana dalam peminjaman koleksi. Namun hal ini belum dilakukan dengan optimal karena masih terdapat pustakawan yang kurang berinteraktif dengan pemustaka. Ketidaktahuan pemustaka dalam cara meminjam buku memerlukan pustakawan yang lebih berinteraktif dalam melayani pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Berdasarkan fenomena yang muncul terhadap keluhan pengguna perpustakaan terkait layanan sirkulasi mandiri pada Perpustakaan Universitas Andalas dalam proses peminjaman, maka peneliti perlu untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Mandiri Di UPT Perpustakaan Universitas Andalas**”.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka fokus masalah penelitian ini adalah kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah di atas yang menjadi rumusan masalah adalah, bagaimana kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas ?

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah dan rumusan masalah di atas yang menjadi pertanyaan penelitian adalah : (1) bagaimana kemampuan komunikasi

interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas dilihat dari aspek keterbukaan (*openess*) ?, (2) bagaimana kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas dilihat dari aspek empati (*emphaty*) ?, (3) bagaimana kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas dilihat dari aspek sikap mendukung (*supportiveness*) ?, (4) bagaimana kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas dilihat dari aspek sikap positif (*positiveness*) ?, (5) bagaimana kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas dilihat dari aspek kesetaraan (*equality*) ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pertanyaan penelitian maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan : (1) kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas dilihat dari aspek keterbukaan (*openess*), (2) kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas dilihat dari aspek empati (*emphaty*), (3) kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas dilihat dari aspek sikap mendukung (*supportiveness*), (4) kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas dilihat dari aspek sikap positif (*positiveness*), (5) kemampuan komunikasi interpersonal

pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas dilihat dari aspek kesetaraan (*equality*).

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis maupun praktis yaitu: (1) secara teoritis, hasil penelitian diharapkan bisa dijadikan pedoman untuk meningkatkan pembelajaran dalam komunikasi interpersonal dan memberikan sumbangan pemikiran sebagai perkembangan dunia komunikasi pustakawan dalam sebuah perpustakaan, (2) secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dari beberapa pihak diantaranya yaitu: (a) bagi pihak peneliti, dapat menambah wawasan pemahaman peneliti mengenai kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri, (b) bagi objek penelitian, sebagai bahan masukan bagi Perpustakaan Universitas Andalas mengenai kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri, (c) bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian diharapkan menjadi rujukan untuk melakukan penelitian pada topik yang sama dengan aspek yang berbeda.

G. Definisi Operasional

Untuk menyamakan sudut pandang antara peneliti dengan pembaca agar tidak terjadi kerancuan maka diperlukan definisi operasional yang dapat menjelaskan definisi yang dipakai dalam penelitian ini. Adapun beberapa definisi operasional yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan

Kemampuan merupakan kapasitas seseorang individu dalam melakukan berbagai pekerjaan baik secara mental maupun fisik.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih dilakukan secara tatap muka baik verbal maupun non verbal.

3. Pustakawan

Pustakawan adalah orang yang memenuhi syarat secara profesional yang terlibat dalam kegiatan mengelola perpustakaan.

4. Layanan Sirkulasi

Layanan perpustakaan yang erat kaitannya dengan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan serta penyelesaian administrasinya.