

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN  
TERHADAP MOTIVASI KUNJUNGAN MAHASISWA  
KE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
IMAM BONJOL PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam  
memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi*



**AFRI ZULHIJA TRISNA  
NIM 2017/17234010**

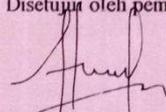
**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI  
JURUSAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH  
FAKULTAS BAHASA DAN SENI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2021**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Motivasi Kunjungan Mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.  
Nama : Afri Zulhija Trisna  
Nim : 17234010  
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi  
Jurusan : Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah  
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, November 2021  
Disetujui oleh pembimbing,



Dr. Nurizzati, M.Hum.  
NIP 19620926188032002

Ketua Jurusan,



Dr. Yenni Hayati, S.S., M.Hum.  
NIP 19740110 199903 2 001

**PENGESAHAN TIM PENGUJI**

Nama: Afrizulhija Trisna  
TM/NIM: 2017/17234010

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji  
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi  
Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah  
Fakultas Bahasa dan Seni  
Universitas Negeri Padang

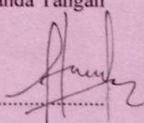
**Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Motivasi  
Kunjungan Mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri  
Imam Bonjol Padang**

Padang, November 2021

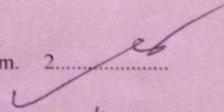
Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. Nurizzati, M.Hum.

1.....

2. Anggota: Dr. Yona Primadesi, M.Hum.

2.....

3. Anggota: Yulianti Rasyid, M.Pd.

3.....

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Motivasi Kunjungan Mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari arahan pembimbing;
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar kepustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, November 2021  
Saya yang menyatakan



Afri Zulhija Trisna  
NIM 2017/17234010

## ABSTRAK

**Afri Zulhija Trisna**, 2021. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Motivasi Kunjungan Mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang”. *Skripsi*. Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah. Fakultas Bahasa dan Seni. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: (1) komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, (2) motivasi kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, dan (3) pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap motivasi kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran angket sebagai sumber data. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang dengan penetapan sampel melalui teknik *simple random sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang tergolong tinggi yang memiliki rata-rata 3,13. (2) motivasi kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang tergolong tinggi karena memiliki rata-rata 2,93. (3) terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal pustakawan dengan motivasi kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang yaitu sebesar 0,713 yang tergolong kuat.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT. Atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Motivasi Kunjungan Mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang”.

Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi di Universitas Negeri Padang yang tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan arahan berbagai pihak. Oleh Karena itu, pada kesempatan ini penulis sampaikan terima kasih yang tulus kepada: (1) Dr. Nurizzati, M.Hum., selaku pembimbing skripsi, (2) Dr. Yona Primadesi, M.Hum., selaku Dosen Penguji I, (3) Yulianti Rasyid, M.Pd., selaku Dosen Penguji II, (4) Desriyeni, S.Sos.,M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Ketua Prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, (5) Dr. Yenni Hayati, M.Hum., selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, (6) Muh. Ismail Nasution, S.S.,M.A., selaku Sekretaris Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis memohon maaf sebesar-besarnya jika masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik untuk penulis maupun pembaca.

Padang, November 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Perumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
G. Batasan Istilah .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian yang Relevan.....	25
C. Kerangka Konseptual.....	27
D. Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Metode Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel .....	30
D. Variabel dan Data.....	32
E. Instrumen Penelitian.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Uji Persyaratan Analisis.....	38

H. Teknik Penganalisan Data .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
A. Deskripsi Data .....	43
B. Analisis Data .....	43
C. Pembahasan.....	71
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Konseptual.....	28
-----------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-Kisi Angket .....	34
Tabel 2. Skala Distribusi Jawaban Responden .....	41
Tabel 3. Interpretasi Hasil .....	41
Tabel 4. Penafsiran Koefisien Korelasi.....	42
Tabel 5 Ketanggapan pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka .....	44
Tabel 6. Keterbukaan pustakawan dalam menerima kritik dari pemustaka.....	45
Tabel 7. Pustakawan bersikap jujur saat berkomunikasi dengan pemustaka.....	46
Tabel 8. Pustakawan berkenan menyampaikan informasi penting .....	46
Tabel 9. Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka .....	47
Tabel 10. Pustakawan menghargai pendapat pemustaka .....	48
Tabel 11. Pustakawan bersikap saling mendukung dengan pemustaka.....	48
Tabel 12. Pustakawan menciptakan situasi yang kondusif dengan pemustaka ....	49
Tabel 13. Pustakawan membantu pemustaka yang kesulitan menemukan bahan pustaka.....	50
Tabel 14. Pustakawan melayani sambil memberikan senyuman .....	50
Tabel 15. Pustakawan mudah akrab dengan pemustaka .....	51
Tabel 16. Pustakawan memberikan informasi yang relevan dan tepat .....	52
Tabel 17. Pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka tanpa memandang gender dan status sosial.....	52
Tabel 18. Tidak memaksakan kehendak kepada pemustaka.....	53
Tabel 19. Saya pergi ke perpustakaan UIN Imam Bonjol karena adanya informasi yang dibutuhkan .....	54
Tabel 20. Saya datang ke perpustakaan UIN Imam Bonjol untuk menghilangkan kejenuhan selama perkuliahan di kampus.....	55
Tabel 21. Saya berkunjung ke perpustakaan untuk membaca koleksi fiksi.....	55
Tabel 22. Saya berkunjung ke perpustakaan untuk mendapatkan buku/referensi terbaru .....	56
Tabel 23. Saya berkunjung ke perpustakaan untuk menyelesaikan tugas perkuliahan.....	57
Tabel 24. Saya pergi ke perpustakaan karena tertarik untuk membaca karya ilmiah yang tersedia.....	58
Tabel 25. Saya mengunjungi perpustakaan karena kemudahan menemukan informasi melalui alat penelusuran yang disediakan. ....	58
Tabel 26. Saya pergi ke perpustakaan untuk mendapatkan <i>wifi</i> .....	59
Tabel 27. Saya mengunjungi perpustakaan karena pustakawannya ramah .....	60
Tabel 28. Saya datang ke perpustakaan karena senang menjumpai pustakawan tertentu.....	61
Tabel 29. Saya datang ke perpustakaan karena koleksi yang tersedia lengkap ....	61

Tabel 30. Koleksi buku, jurnal, dan majalah tersedia di perpustakaan sesuai kebutuhan .....	62
Tabel 31. Saya berkunjung ke perpustakaan karena mudah menemukan koleksi yang tersusun di rak .....	63
Tabel 32. Saya datang ke perpustakaan karena tersedianya fasilitas untuk mengerjakan tugas perkuliahan (kursi, meja) .....	63
Tabel 33. Saya berkunjung ke perpustakaan karena tenang dan bersih.....	64
Tabel 34. Saya datang ke perpustakaan karena gedungnya yang memadai dan berfungsi dengan baik .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil <i>Output</i> Uji Normalitas .....	67
Gambar 2. Hasil <i>Output</i> Uji Linearitas .....	68
Gambar 3. Hasil <i>Output</i> Uji Korelasi Pearson .....	69
Gambar 4. Hasil <i>Output</i> Regresi Linear Sederhana (Anova).....	70
Gambar 5. Hasil <i>Output</i> Regresi Linear Sederhana ( <i>Model Summary</i> ).....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Uji Coba Penelitian.....	86
Lampiran 2. Angket Penelitian .....	90
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	93
Lampiran 4. Lembar Validasi Bahasa.....	95
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (SPSS v.16).....	97
Lampiran 6. Data Primer (Data Perolehan Angket).....	102
Lampiran 7. Distribusi Nilai $R_{tabel}$ .....	104
Lampiran 8. Distribusi Nilai $F_{tabel}$ .....	105
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup.....	106

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin cepat dan canggih mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia, salah satunya kebutuhan manusia akan informasi. Perpustakaan sebagai lembaga layanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan yang menyediakan sumber informasi, harus mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat dan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Karena dari sekian banyaknya sumber-sumber informasi, sumber dari internetlah yang kini semakin dicari dan digunakan, yang mengakibatkan perpustakaan menjadi sepi pengunjung. Pernyataan di atas diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan OCLC (*Online Computer Library Center*) pada tahun 2010 yang menyatakan bahwa responden lebih bergantung pada mesin pencari (*search engine*) untuk kegiatan-kegiatan pencarian informasi. Salah satu upaya agar perpustakaan tetap dikunjungi oleh pemustaka, yaitu dengan meningkatkan pelayanan di perpustakaan.

Layanan perpustakaan yang berkualitas, tidak terlepas dari proses komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Dalam memberikan layanan kepada pengunjung, pustakawan dituntut berkomunikasi dengan baik, salah satu jenis komunikasi yang harus dikuasainya ialah komunikasi interpersonal. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Hartono (2016:551), bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terkandung dalam tatap muka dan saling mempengaruhi, mendengarkan, menyampaikan pernyataan, keterbukaan, kepekaan

yang merupakan cara paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang dengan efek umpan balik secara langsung. Kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki pustakawan, akan menciptakan komunikasi yang efektif dan melayani pengunjung dengan sungguh-sungguh. Selviana (2017: 71) mengungkapkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan pelayanan kepada pemustaka.

Peningkatan layanan perpustakaan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pemustaka, pemustaka akan merasa dihargai sehingga termotivasi untuk berkunjung kembali ke perpustakaan. Dalam memberikan layanan perpustakaan terbaik diperlukan adanya usaha menciptakan komunikasi interpersonal yang ramah dengan pemustaka. Tentunya ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan berpotensi untuk dijadikan motivasi atau dorongan pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Sebagaimana dijelaskan oleh Darmanto (2018:112), bahwa apabila pemustaka merasa terpuaskan oleh pelayanan perpustakaan maka mereka akan senantiasa mengunjungi kembali perpustakaan.

Layanan yang diberikan oleh pustakawan menjadi tolak ukur untuk tingkat kunjungan ke perpustakaan. Dapat dikatakan dalam proses komunikasi, pustakawan sebagai komunikator dan pengunjung sebagai komunikan. Apabila pustakawan tidak memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dalam memberikan informasi terhadap pemustaka, akan berdampak pada berkurangnya motivasi mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan. Berdasarkan uraian

tersebut, dapat dilihat bahwa komunikasi interpersonal pustakawan dapat dijadikan motivasi mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan.

Motivasi mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan antara lain adalah untuk mencari referensi tugas perkuliahan, melakukan penelitian, atau sekadar melihat-lihat koleksi perpustakaan. Dalam mencari referensi tugas perkuliahan atau melakukan penelitian, mahasiswa membutuhkan informasi dan berhadapan langsung dengan pustakawan. Mahasiswa berkomunikasi dengan pustakawan agar mendapatkan informasi yang dibutuhkannya.

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol adalah perpustakaan perguruan tinggi yang berlokasi di Padang, Sumatera Barat. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol tersebut merupakan bagian integral dari Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang dan berstatus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di tingkat pusat dan ikut mendukung terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi. Berdasarkan data kunjungan pada tahun 2019, tercatat anggota perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang sebanyak 25.985 orang. Untuk data kunjungan bulan Januari sebanyak 2.154 orang, Februari 3.699 orang, Maret berjumlah 7.143 orang, April 4.505, Mei 2.751 orang, Juni 1.100, Juli 892 orang, Agustus 459 orang, September 3.681 orang, Oktober 4.142, November 3.748, dan Desember sebanyak 2.966 orang. Hal ini menunjukkan tingkat kunjungan mahasiswa UIN Imam Bonjol tergolong tinggi pada tahun 2019.

Berdasarkan observasi awal di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, pustakawan sudah memberikan layanan di perpustakaan

cukup baik, dimana pustakawan bersikap ramah dan sopan. Namun, pemustaka masih merasa pustakawan belum memberikan kemampuan maksimal dalam melayani, seperti pustakawan tidak tanggap dalam membantu pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara singkat yang telah dilakukan terhadap 3 orang pemustaka pada tanggal 21 Maret 2021 dalam sebuah pertemuan yang tidak direncanakan. Wawancara tersebut bertujuan mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap motivasi kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

Hasil dari wawancara singkat tersebut, layanan yang diberikan pustakawan belum sesuai dengan harapan pemustaka. Pustakawan belum mampu menempatkan dirinya sebagai pengunjung dan belum memberikan kemampuan maksimalnya dalam melayani. Hal ini akan menyebabkan kegiatan layanan di perpustakaan tidak maksimal dan pemustaka tidak mau berkunjung lagi ke perpustakaan karena mendapat perlakuan yang kurang menyenangkan dari pustakawan. Selain itu, pustakawan hanya menyibukkan diri di meja kerja masing-masing tanpa membantu pemustaka yang kesulitan mencari buku di ruang koleksi. Pustakawan hanya berbicara saat ditanya pemustaka. Hal inilah yang menimbulkan persepsi dari pemustaka bahwa pustakawan terkesan kurang ramah dalam melayani. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis merasa perlu untuk mengetahui tentang pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap motivasi kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut, (1) kemampuan interpersonal pustakawan belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka; (2) pelayanan yang diberikan pustakawan dinilai dari segi komunikasi interpersonal belum sesuai dengan harapan pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Dengan demikian perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat motivasi kunjungan pemustaka terhadap komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

## **C. Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini terfokus dan terarah dengan jelas, masalah dibatasi pada “pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap motivasi kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang”.

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah, (1) bagaimana komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang; (2) bagaimana tingkat motivasi kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang; (3) bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap motivasi kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, (1) komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang; (2) tingkat motivasi kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang; (3) pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap motivasi kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini bagi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perpustakaan khususnya bagi pustakawan untuk menerapkan dan menguasai komunikasi interpersonal dalam memberikan layanan kepada pengunjung perpustakaan, sedangkan manfaat penelitian bagi pembaca semoga dapat dijadikan bahan rujukan dalam penulisan selanjutnya.

### **G. Batasan Istilah**

Sebagai upaya memperkecil tingkat kesalahpahaman dan kekeliruan penafsiran dari pembaca, penulis memberi batasan dan pengertian terhadap istilah-istilah penting dalam penelitian ini. Istilah-istilah yang dimaksud sebagai berikut.

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

Menurut Simatahe (2013:18), komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian informasi, pikiran dan sikap tertentu antara dua orang atau lebih yang terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan maupun komunikator dengan

tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenai masalah yang akan dibicarakan yang akhirnya diharapkan terjadi perubahan perilaku.

## **2. Motivasi Kunjungan**

Secara istilah, motivasi berasal dari bahasa latin yaitu *movere* yang berarti dorongan. Trisnawati (2019:129) menyatakan bahwa motivasi merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang (*internal*) dan kondisi dari luar (*eksternal*) yang mendorong seseorang bertindak atau melakukan sesuatu sehingga tercapai apa yang menjadi tujuannya.