



Strategi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Menghadapi Penyalahgunaan KTM Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Librarian's Interpersonal Communication Strategy in Facing KTM Misuse at the University Library of Muhammadiyah Sumatera Utara

Syifa Yaladioktha^(1*) & Nursapia Harahap⁽²⁾

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

*Corresponding author: syifa0601202080@uinsu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas komunikasi interpersonal pustakawan dalam menghadapi penyalahgunaan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Subjek penelitian yaitu pustakawan sebagai informan pertama serta pemustaka sebagai informan pendukung. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal pustakawan dalam menghadapi penyalahgunaan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) ialah Perpustakaan perlu untuk selalu memberikan sikap kritis dan penghargaan (reward) terhadap pemustaka, Perpustakaan perlu mengingatkan secara langsung kepada pemustaka untuk aktif datang memeriksa denda buku agar mencegah penyalahgunaan ktm (kartu tanda mahasiswa) dan Perpustakaan perlu untuk selalu memberikan himbauan atau sosialisasi kepada pengguna mengenai pentingnya penyalahgunaan ktm (kartu tanda mahasiswa).

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Interpersonal; Pustakawan; Pemustaka; Penyalahgunaan KTM; Perpustakaan.

Abstract

This study aims to analyse the quality of librarians' interpersonal communication in dealing with misuse of KTM (Student Identity Card) at the University Library of Muhammadiyah Sumatera Utara. The research design used is qualitative research. The research subjects were librarians as the first informant and users as supporting informants. The data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the librarian's interpersonal communication strategy in dealing with KTM (Student Identity Card) misuse is that the Library needs to always provide a critical attitude and appreciation (reward) to the library, the Library needs to remind the library directly to actively come to check book fines in order to prevent misuse of KTM (Student Identity Card) and the Library needs to always provide an appeal or socialisation to users regarding the importance of KTM (Student Identity Card) misuse.

Keywords: *Interpersonal Communication Strategy; Librarian; User; KTM Misuse; Library.*

How to Cite: Yaladioktha, S. & Harahap, N. (2024), Strategi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Menghadapi Penyalahgunaan KTM Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, *Jurnal Social Library*, 4 (2): 384-393.

PENDAHULUAN

Pengumpulan, pengolahan, dan pengelolaan informasi adalah inti dari tugas perpustakaan. Dalam pelaksanaan tugas-tugas ini, aspek komunikasi memegang peran yang sangat vital. Komunikasi menjadi medium utama interaksi antara pemustaka dan pustakawan yang bertanggung jawab dalam memenuhi berbagai kebutuhan informasi. Aktivitas komunikasi adalah elemen esensial dalam layanan perpustakaan, ditandai oleh interaksi baik secara langsung maupun tidak langsung antara pemustaka dan pustakawan. Pesan yang disampaikan dan diterima, serta dampak dari pesan tersebut, merupakan manifestasi konkret dari proses komunikasi yang terjadi di perpustakaan (Nurcahyadi, 2022).

Menurut Undang-Undang Perpustakaan Pasal 1 Tahun 2014, pemustaka didefinisikan sebagai Individu, kelompok, komunitas, atau institusi yang memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan disebut sebagai pemustaka. Istilah ini digunakan dalam bidang ilmu perpustakaan untuk merujuk pada pengguna atau klien perpustakaan (Sari & Marajari, 2016).

Pustakawan merupakan tenaga profesional yang memegang peranan krusial dalam operasional sebuah perpustakaan. Ketika perpustakaan berfungsi sebagai jantung dari suatu instansi atau lembaga, pustakawan berperan sebagai inti dari perpustakaan itu sendiri. Proses manajemen perpustakaan dijalankan dan diatur oleh pustakawan serta tenaga perpustakaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa pustakawan adalah individu yang memiliki kemampuan dan kompetensi esensial dalam mengelola perpustakaan

serta memberikan dedikasi tinggi terhadap dunia ilmu pengetahuan (Putri & Nabila, 2024).

Seorang pustakawan diharapkan mampu mengembangkan keahliannya dalam bidang komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian informasi atau pesan dari satu individu kepada individu lain dengan tujuan memperoleh pemahaman atau umpan balik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, pustakawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal, yang akan berdampak positif terhadap keberlangsungan perpustakaan. Kualitas pelayanan prima (*excellent service*) terhadap pemustaka dicapai melalui kerja sama sinergis antara pemustaka dan pustakawan untuk memahami maksud dan tujuan masing-masing pihak. Inilah yang mendasari pentingnya komunikasi interpersonal. Melalui peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif, pustakawan dapat memahami dan menyampaikan pesan kepada pemustaka, serta menjadi pendengar yang baik, sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif. Oleh karena itu, Kompetensi komunikasi interpersonal yang efektif sangat esensial bagi pustakawan untuk mencapai tingkat profesionalisme yang tinggi dalam bidangnya (Raudah, 2019).

Komunikasi interpersonal adalah interaksi antara individu yang dilakukan secara langsung atau Melalui platform media sosial, setiap individu yang terlibat dalam komunikasi ini saling memberikan pengaruh satu sama lain (Savira et al., 2023). Komunikasi interpersonal diartikan sebagai proses penyampaian pesan dari

individu ke individu lainnya, atau dari suatu kelompok ke kelompok lainnya, yang diwujudkan dalam bentuk perilaku verbal dan non-verbal, serta membuka peluang untuk umpan balik antara kedua pihak (Budi, 2021). Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses interaksi yang terjadi antara individu atau kelompok yang dapat terjadi secara langsung maupun melalui media sosial. Dalam proses ini, pesan dikomunikasikan dan diterima melalui perilaku verbal dan non-verbal, yang pada akhirnya menciptakan pengaruh timbal balik antara pihak-pihak yang terlibat. Komunikasi ini menekankan pada interaksi resiprokal dan hubungan saling mempengaruhi antara individu atau kelompok yang berkomunikasi.

Hampir semua aktivitas pelayanan dan kerja di lingkungan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang terjadi dalam keseharian tidak lepas dari interaksi atau komunikasi dalam berbagai cara; baik secara verbal, tulisan gestural, ataupun bentuk komunikasi lainnya. Komunikasi dapat melibatkan semua pihak, bahwa tanpa adanya komunikasi suatu lembaga organisasi tidak dapat berjalan efektif dan efisien, sehingga komunikasi interpersonal sangat penting dalam sebuah perencanaan (planning) disebuah lembaga, baik ditingkat bawah maupun menengah (Kurniawan, 2023).

Perpustakaan adalah sebuah organisasi yang bertujuan untuk mengumpulkan pelbagai koleksi bahan perpustakaan dan menyediakannya bagi pengguna. Dengan demikian, kegiatan pelayanan menjadi inti dari aktivitas perpustakaan (Jabbar et al., 2021).

Di perpustakaan salah satu yang terpenting adalah pelayanan, karena pelayanan terlebih dahulu yang dirasakan oleh pemustaka, maka dari itu pustakawan harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan pemustaka. merujuk pada peraturan pemerintah undang-undang republik Indonesia No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan mengenai pelayanan perpustakaan tertera pada bab V pasal 14 ayat 1 dan 5: Dalam ayat 1, mengatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, pada ayat 5, mengatakan bahwa layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka (Kurniawan, 2023).

Suatu proses yang terjadi sebagai suatu rangkaian kegiatan tentunya para pihak baik langsung meskipun tidak langsung harus dibedakan ikatan antara golongan tersebut untuk memenuhi kebutuhan kegiatan dan tugas tersebut. Banyak pihak Kemungkinan timbulnya konflik amat tinggi Dapat dikemukakan bahwa ruang lingkup kerja pustakawan mengenai hal ini melibatkan proses untuk memenuhi kepentingan informasi pemakai dengan potensi konflik yang panjang. Nabi SAW bersabda:

وَمَنْ غَشَّنَا فَلَيْسَ مِنَّا

“Dan barang siapa yang menipu kami maka dia bukan golongan kami”. (H.R. Muslim No. 101)

Dalam hadits ini, Rasulullah shalallahu ‘alaihi wassalam menjelaskan dan memberikan ancaman kepada orang-orang yang melakukan kecurangan atau penipuan (Safuan et al., 2021).

Hal ini di tegaskan dalam Konflik penyalahgunaan kartu tanda mahasiswa yang bukanlah fenomena baru di ling-

kungan perpustakaan, namun pustakawan harus mampu menghadapinya. Jika tidak dikendalikan, konflik dapat terus bertumbuh menjadi konflik destruktif, di mana sumber-sumber organisasi yang seharusnya digunakan untuk meningkatkan produktivitas justru digunakan untuk merusak atau menghancurkan lawan konflik. Manajemen konflik wajib dilakukan sebagai strategi yang digunakan oleh organisasi dan individu bertujuan untuk mengidentifikasi serta mengelola perbedaan. Strategi ini bertujuan untuk mengurangi kerugian manusia dan finansial serta mengelola konflik dengan cara yang menyenangkan, Hal ini membuat konflik menjadi sumber inovasi dan perbaikan (Konflik, 2023).

Penggambaran latar belakang situasi dan kondisi dalam keberlangsungan perpustakaan, maka menarik untuk diketahui dalam "Strategi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Penyalahgunaan KTM Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara"

METODE

Studi ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pemilihan pendekatan kualitatif disesuaikan untuk menggali secara mendalam mengenai komunikasi, perilaku, fungsionalisasi organisasi, dan aspek-aspek lainnya (Suaida, 2023). Teknik pengumpulan data pada kajian ini melalui pengambilan data dalam melibatkan tiga teknik utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi yang masing-masing dilaksanakan dalam tiga tahap:

Tahap pertama melibatkan observasi, yang bertujuan untuk memperoleh data konkret sebagai dasar penelitian lebih lanjut. Observasi dilakukan secara

langsung di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Tahap kedua adalah melibatkan wawancara semi-terstruktur yang dilaksanakan secara langsung. Transkrip dari wawancara ini, yang disusun berdasarkan berbagai referensi, berfungsi sebagai tambahan data untuk penelitian.

Tahap ketiga adalah dokumentasi. Peneliti berfokus pada pengumpulan proses dokumentasi melalui wawancara dan sumber-sumber lain yang relevan (Nursapia, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara individu-individu secara langsung, memungkinkan setiap partisipan untuk langsung menangkap reaksi verbal dan nonverbal dari orang lain. Sebagai bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi, interaksi ini melibatkan dua individu saja, contohnya antara pustakawan dan pemustaka. Dalam komunikasi ini, pesan dikirim dan diterima secara simultan dan spontan, baik melalui kata-kata maupun melalui ekspresi nonverbal, dalam jarak dekat (Anggraini et al., 2022).

Sementara itu, menurut (DeVito, 2014) komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal atau nonverbal yang terjadi antara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang berhubungan dengan beberapa cara, seperti komunikasi yang terjadi antara bapak dan anak, dokter dan pasien, guru dan murid.

(DeVito, 2014) Menjelaskan bahwa, untuk mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif, manusia harus menguasai sepuluh sikap berikut.

- a. *Mindfulness*. Untuk menerapkan keterampilan interpersonal secara tepat dan efektif, manusia perlu memperhatikan situasi komunikasi yang dihadapi, pilihan komunikasi yang ada, dan alasan mengapa satu pilihan cenderung terbukti lebih baik daripada yang lain. Perhatian adalah keadaan kesadaran mental. Dalam keadaan sadar, manusia akan menyadari alasan pemikirannya dan berkomunikasi dengan cara tertentu.
- b. *Cultural Sensitivity*. Kepekaan budaya adalah sikap dan cara berperilaku manusia menyadari dan mengakui perbedaan budaya. Tanpa kepekaan budaya, tidak ada komunikasi interpersonal yang efektif antara orang-orang yang berbeda jenis kelamin, ras, dan kewarganegaraan.
- c. *Other-Orientation*. Komunikasi interpersonal seseorang akan semakin efektif sesuai dengan caranya memandang lawan tuturnya. Hal ini melibatkan ketertarikan dan perhatian pada orang lain dan ketertarikan yang tulus pada apa yang dikatakan oleh orang lain.
- d. *Openness*. Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal adalah kesediaan seseorang untuk mengungkapkan informasi tentang diri sendiri sesuai dengan kebutuhan. Keterbukaan juga mencakup keinginan untuk mende-ngarkan secara terbuka dan bereaksi jujur terhadap pesan orang lain.
- e. *Metacommunication*. Tanpa disadari, metakomunikasi terjadi dalam komunikasi sehari-hari. Dalam komunikasi, metakomunikasi adalah berkomunikasi tentang komunikasi.
- f. *Immediacy*. Artinya, tercipta suasana kebersamaan antara pembicara dan pendengar. Ketika berkomunikasi dengan sikap kebersamaan, pembicara menyampaikan rasa ketertarikan dan perhatian, keinginan dan daya tarik kepada pendengar.
- g. *Flexibility*. Dalam komunikasi interpersonal, fleksibilitas mempunyai arti kualitas berpikir dan berperilaku dalam situasi komunikasi. Fleksibilitas penting pada saat mengomunikasikan perasaan, entah positif atau negatif. Alasannya, ketika gairah emosional menurun, pembicara cenderung melupakan beragam pilihan komunikasi yang dimilikinya. Semakin besar fleksibilitas pembicara, semakin besar kemungkinan baginya untuk melihat beragam pilihan untuk berkomunikasi dalam situasi apa pun.
- h. *Expressiveness*. Dalam berkomunikasi, yang dimaksud dengan sikap ekspresif adalah kemampuan untuk terlibat dalam proses komunikasi. Selain itu, pembicara juga bertanggung jawab atas apa yang disampaikan dan dipikirkannya, merangsang lawan bicara untuk berani terbuka, dan memberikan umpan balik secara tepat.
- i. *Empathy*. Artinya, ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Dengan berempati, seseorang dapat memahami baik secara emosi maupun intelektual apa yang pernah dialami orang lain. Empati harus, diungkapkan agar lawan bicara mengetahuinya sehingga efektivitas komunikasi meningkat.
- j. *Equality*. Dalam komunikasi interpersonal, istilah kesetaraan mengacu pada sikap atau pendekatan yang memperlakukan setiap orang penting dan vital dalam interaksi.

Dalam situasi apa pun, tentu saja akan ada beberapa ketidaksetaraan, satu orang akan lebih tinggi dalam hierarki organisasi atau lebih berpengetahuan. Terlepas dari kenyataan itu, sikap superior harus dihindari. Komunikasi interpersonal akan lebih efektif apabila terjadi dalam suasana kesetaraan

Secara holistik, komunikasi berperan krusial sebagai fondasi utama yang menopang keberadaan suatu lembaga, termasuk perpustakaan. Tanpa komunikasi yang efektif di lingkungan perpustakaan, penyebaran informasi dan pengetahuan kepada masyarakat, terutama pemustaka, akan terhambat dan tidak dapat tercapai secara optimal. Sehingga, pelaksanaan setiap aktivitas sangat bergantung pada keberadaan komunikasi (Kurniawan & Wardana, 2021). Berdasarkan pandangan (DeVito, 2014) menjelaskan bahwa untuk mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif, manusia harus menguasai sepuluh sikap berikut.

- a. *Mindfulness*. Perhatian adalah keadaan kesadaran mental. Dalam keadaan sadar, manusia akan menyadari alasan pemikirannya dan berkomunikasi dengan cara tertentu. Artinya Pustakawan memiliki kemampuan fokus untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka serta bersikap proaktif dalam setiap layanan yang diberikan (Sahidi, 2021).
- b. *Cultural sensitivity*. Kepekaan budaya adalah sikap dan cara berperilaku manusia menyadari dan mengakui perbedaan budaya. Artinya pelayanan pustakawan dalam menumbuhkan rasa nyaman dan kepercayaan mendapatkan penilaian positif

terhadap pemustaka (Azzahra & Nabila, 2023).

- c. *Other-orientation*. Komunikasi interpersonal seseorang akan semakin efektif sesuai dengan perhatian pada orang lain dan ketertarikan yang tulus pada apa yang dikatakan orang lain. Artinya pustakawan sudah mampu dalam merespons keluhan pengunjung perpustakaan dengan cepat dan efisien (Ramadani & Purwaningtyas, 2023).
- d. *Transparency*. Pemahaman bahwa keterbukaan merupakan manifestasi salah satu elemen penting dalam komunikasi antarpribadi. keinginan untuk mendengarkan secara terbuka dan bereaksi jujur terhadap orang lain. Artinya pustakawan telah mampu menerapkan sikap keterbukaan dalam komunikasi menunjukkan kesediaann untuk berbagi informasi secara tepat dan relevan. Akibatnya, interaksi menjadi lebih jelas dan efektif sehingga dapat menciptakan lingkungan perpustakaan yang saling percaya dan mendukung (Azzahra & Nabila, 2023).
- e. *Metacomunication*. Metakomunikasi adalah berkomunikasi tentang komunikasi sehari-hari. Artinya tutur kata yang baik harus dimiliki oleh pustakawan. Melalui tutur kata yang baik diharapkan akan membangun imej yang baik pula. Tutur kata baik dapat berupa tidak menyinggung orang lain, tidak menyampaikan informasi yang bertele-tele, dan dapat menyampaikan bahasa yang mudah dicerna orang lain. Untuk itu, pustakawan perlu memikirkan apa yang akan diutarakan sebelum berucap (Sahidi, 2021).

- f. *Immediacy*. Ketika berkomunikasi, dengan sikap kebersamaan, pembicara menyampaikan rasa ketertarikan dan perhatian, keinginan dan daya tarik kepada pendengar. Artinya pustakawan telah mampu menerapkan sikap kebersamaan dalam komunikasi menciptakan suasana dimana pustakawan dan pemustaka merasa dekat dan terhubung. Pustakawan menunjukkan rasa ketertarikan dan penuh perhatian kepada pemustaka yang mengakibatkan komunikasi akan menjadi lebih dekat dan efektif, serta meningkatkan hubungan positif dengan pemustaka dan mendukung suasana yang ramah (Sahidi, 2021).
- g. *Flexibility*. Fleksibilitas penting pada saat mengomunikasikan perasaan, entah positif atau negatif. Alasannya, ketika gairah emosional menurun, pembicara cenderung melupakan beragam pilihan komunikasi yang dimilikinya. Artinya semakin besar fleksibilitas pembicara, semakin besar kemungkinan baginya untuk melihat beragam pilihan untuk berkomunikasi dalam situasi apapun. Dalam hal ini pustakawan sudah mampu Pustakawan yang memiliki kepekaan dan responsivitas tinggi dalam membantu pemustaka. Mereka memberikan bantuan tanpa motif tertentu, baik dalam menyediakan fasilitas maupun memberikan solusi, dengan tetap menjaga prinsip kesetaraan dan keadilan dalam pelayanan kepada pemustaka tanpa diskriminasi (Mashud & Dewi, 2022).
- h. *Expressiveness*. Adalah kemampuan untuk terlibat dalam proses komunikasi. Selain itu, pembicara juga bertanggung jawab atas apa yang disampaikan dan dipikirkannya, merangsang lawan bicara untuk berani terbuka dan memberikan umpan balik. Artinya kesediaan pustakawan Pustakawan diharapkan mampu memberikan bantuan yang responsif dan tepat kepada pemustaka, dengan menjaga komunikasi yang terstruktur dan efektif. Keberadaan pustakawan yang tidak responsif dan lambat dalam memberikan layanan tanpa alasan yang jelas dapat mengakibatkan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan perpustakaan (Wulandari, 2022).
- i. *Empathy*. Adalah sikap ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain tanpa kehilangan identitas diri. Artinya pustakawan diharapkan dapat memberikan perhatian yang autentik dan individual kepada pemustaka, dengan upaya memahami kebutuhan mereka secara komprehensif. Pustakawan harus memiliki pemahaman yang jelas mengenai kebutuhan spesifik pemustaka dan menyediakan waktu operasional yang sesuai serta nyaman bagi mereka (Yuliana & Mardiyana, 2021).
- j. *Equality*. Istilah kesetaraan mengacu pada sikap atau pendekatan yang memperlakukan setiap orang penting dalam interaksi. Artinya Pustakawan telah mampu menerapkan sikap kesetaraan dalam komunikasi yang memperlakukan pemustaka dengan rasa hormat yang sama, tanpa memandang status atau pengetahuan. Dengan menghindari perasaan yang lebih tinggi, pustakawan bisa berkomunikasi lebih efektif dan membangun hubungan baik dengan

pengguna perpustakaan. Akibatnya, interaksi antara pustakawan dengan pemustaka menjadi lebih baik dan mendukung suasana yang inklusif dan kolaboratif (Mashud & Dewi, 2022).

Komunikasi terjadi antara dua individu atau lebih, dan melibatkan kontak langsung selama dialog. Interaksi ini dapat terjadi secara langsung atau melalui saluran komunikasi elektronik komunikasi cetak (Ananda et al., 2023). Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pustakawan yang terdapat di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara adalah:

“Kami, para pustakawan disini, berkomunikasi secara dua arah. Kami juga berkomunikasi secara langsung (tatap muka) dan juga berkomunikasi melalui seminar user education untuk mahasiswa baru perpustakaan, kadang berkomunikasi secara tidak langsung melalui banner- banner yang sudah ada di setiap sudut perpustakaan disini.”

Manajemen konflik adalah kumpulan gerakan dan hasil antara pemeran konflik dan pihak asing. Pada dasarnya konflik yang muncul di antara pengelolaan satuan pendidikan bersifat alamiah dan dominan. Selanjutnya, konflik adalah dinamika organisasi (Fadilah & Masruri, 2023). Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber pustakawan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara adalah:

“Awal mula terjadinya konflik penyalahgunaan ktm biasanya pemustaka yang sudah lebih dari batas peminjaman buku yaitu maksimal 4, Karena tugas kuliah yang menuntut banyak referensi buku, yang pada akhirnya pemustaka meminjam ktm temannya, Selain itu permasalahan yang sering timbul yaitu pemustaka tidak membawa ktm dan alhasil meminjam ktm pengguna lainnya”

Dalam kondisi ini pustakawan mesti mengetahui, menganalisis, dan menguasai kebutuhan pemustaka. Hal ini dapat dicapai jika selama proses berlangsung komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pemustaka adalah kunci utama dalam penyampaian pesan yang jelas dan penerimaan yang tepat. Keterampilan ini bergantung pada interaksi individu, di mana pustakawan diharapkan memiliki pemahaman mendalam dan pengetahuan yang luas (Putri & Dewiyani, 2021). Berdasarkan hasil wawancara berikut bersama salah satu pustakawan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara adalah:

“Apabila saya mengetahui adanya penyalahgunaan ktm (Kartu Tanda Mahasiswa), pustakawan akan menegur atau mengintrogasi mahasiswa yang tampak mencurigakan dalam masalah ini, lalu pustakawan juga memberitahu dampak penyalahgunaan ktm (Kartu Tanda Mahasiswa) tersebut. Ketika pemustaka menerima resiko dari penyalahgunaan ktm maka pustakawan memperbolehkan mahasiswa meminjam buku”

Kebijakan umumnya berawal dari sebuah keputusan dasar dan berkembang menjadi pernyataan atau pemahaman umum yang membentuk kerangka berpikir dalam proses pengambilan keputusan di masa mendatang. Kebijakan ini berfungsi untuk menjamin bahwa keputusan yang diambil tetap sejalan dengan filosofi dan tujuan organisasi (Elihusman, 2020). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pustakawan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara adalah:

“Kami para pustakawan dan Kepala perpustakaan akan melakukan rapat terhadap rektor untuk menciptakan

kebijakan perpustakaan, yaitu dengan memberikan solusi atas denda yang dilakukan pemustaka dalam penyalahgunaan ktm”

Dari penjelasan di atas, dapat dikonklusikan terkait perilaku penyalahgunaan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) merupakan tindakan kejahatan yang disengaja terhadap perpustakaan, Pustakawan sudah menerapkan komunikasi atau perilaku yang sesuai dengan etika profesional, lalu kepala perpustakaan sudah baik dan seimbang dalam memberikan solusi terhadap masalah ini, Namun yang jadi permasalahan ialah pemustaka yang mengartikan bahwa masalah ini bukan la masalah besar, pemustaka juga menerima resiko dari perbuatannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dari tinjauan literatur ini, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan. Beberapa strategi dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal di perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu mengimplementasikan strategi-strategi tersebut untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Peningkatan kepuasan pengunjung melalui komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka akan mengarah pada hubungan yang positif antara kedua belah pihak. Melalui komunikasi interpersonal, dua pihak atau lebih dapat saling menyadari keberadaan dan tujuan bersama mereka.

Melalui, hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa

beberapa saran terkait strategi komunikasi interpersonal untuk mencegah penyalahgunaan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Saran tersebut antara lain:

Perpustakaan harus senantiasa bersikap kritis dan memberikan penghargaan kepada pemustaka. Perpustakaan perlu secara langsung mengingatkan pemustaka untuk rutin memeriksa denda buku guna mencegah penyalahgunaan KTM. Perpustakaan harus terus memberikan himbauan atau sosialisasi kepada pengguna mengenai pentingnya penggunaan KTM yang tepat. Untuk pemustaka di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, diharapkan agar mempertimbangkan konsekuensi dari tindakan penyalahgunaan KTM yang dapat merugikan banyak pihak, termasuk perpustakaan, mahasiswa lain, dan institusi pendidikan. Selain itu, penting untuk diingat bahwa tindakan semacam itu dapat merusak integritas dan reputasi pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini Ananda, M., Anas Azhar, A., & Fatra Deni, I. (2023). Pola Komunikasi Pustakawan dalam Mengatasi Perilaku Vandalisme di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA). *Comit: Communication, Information and Technology Journal*, 2(2), 228–241. <https://doi.org/10.47467/comit.v2i2.144>
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Azzahra, N. F., & Nabila, J. (2023). *The Role of Librarians in Improving Information Services at FEB Library Universitas Negeri Padang Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Informasi di Perpustakaan FEB Universitas Negeri Padang*. 12(02), 68–74.
- Budi, H. I. S. (2021). Minimalisir Konflik dalam Gap Generasi Melalui Pendekatan Komunikasi

- Interpersonal. *Jurnal Teologi Injili*, 1(2), 72–87. <https://doi.org/10.55626/jti.v1i2.11>
- DeVito, J. (2014). The Interpersonal Communication Course. *Pearson*, 3(1), 1–20.
- Eka Kurniawan, W. N. (2023). Pola Komunikasi Interpersonal Antar Pustakawan Dan Pemustaka Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar. *Pramana: Jurnal Hasil Penelitian*, 3(1), 11. <https://doi.org/10.55115/jp.v3i1.3198>
- Eliyusman. (2020). Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 12(2), 189–200. <https://doi.org/10.37108/shaut.v12i2.328>
- Fadilah, C., & Masruri, A. (2023). Peran Pustakawan Dalam Manajemen Konflik Informasi di Perpustakaan. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 11(2), 1. <https://doi.org/10.24036/124489-0934>
- Hildayati Raudah, T. S. (2018). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. *Komunikasi Interpersonal*, 6(2), 257–280.
- Jabbar, F., Iskandar, I., Yaumi, M., Ahmad, L. O. I., & Ibrahim, A. (2021). Librarian Interpersonal Communication in Improving Service Quality At the Syekh Yusuf Library Uin Alauddin Makassar. *Jurnal Diskursus Islam*, 9(1), 62. <https://doi.org/10.24252/jdi.v9i1.18901>
- Konflik, M. (2023). *Conflict Management in Information Services at the Library*. 1(3), 123–129.
- Kurniawan, N. E., & Wardana, K. A. (2021). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pemustaka Di Universitas Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar. *ANUBHAVA: Jurnal Ilmu Komunikasi Hindu*, 1(2), 176. <https://doi.org/10.25078/anubhava.v1i2.2327>
- Mashud, A. R., & Dewi, R. O. (2022). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(2), 58–63. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6960>
- Nurchayadi, I. (2022). Efektivitas Komunikasi Pustakawan dengan Pemustaka pada Layanan Unggah Mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(2), 71–79. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6981>
- Nursapia. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*.
- Putri, A. W., & Nabila, J. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang). *Arzusin*, 4(2), 376–390. <https://doi.org/10.58578/arzusin.v4i2.2732>
- Putri, B. A., & Dewiyani, C. (2021). Kemampuan Komunikasi Pustakawan dalam Layanan Informasi di Perpustakaan. *Wardah*, 22(2), 65–73. <https://doi.org/10.19109/wardah.v22i2.10827>
- Ramadani, S., & Purwaningtyas, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital terhadap Peningkatan Minat Baca Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan Daerah Kota Medan. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(1), 1145–1162. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i1.5167>
- Safuan, S., Budiandru, B., & Ismartaya, I. (2021). Fraud dalam Perspektif Islam. *Owner*, 5(1), 219–228. <https://doi.org/10.33395/owner.v5i1.330>
- Sahidi. (2021). Implementasi Etika Pustakawan. *Jurnal Perpustakaan Dan Informasi, IQRA': Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 15(1).
- Sari, S. N., & Marajari, M. R. (2016). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 36–48.
- Savira, R., Nasichah, & Labiq, A. (2023). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Penyelesaian Konflik di Media Sosial. *Nosipakabelo: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, 4(01), 37–43. <https://doi.org/10.24239/nosipakabelo.v4i01.2007>
- Suaida, S. (2023). Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif Total Quality Management (TQM) di Perpustakaan Umum Kota Solok. *JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 2(1), 31. <https://doi.org/10.31958/jipis.v2i1.8828>
- Wulandari, K. S. (2022). *Karti sari wulandari*.
- Yuliana, L., & Mardiyana, Z. (2021). Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, 2, 53–68. <https://doi.org/10.37411/jjem.v2i1.526>