

ABSTRAK

Melakukan komunikasi kepada pengguna perpustakaan atau bisa disebut pemustaka merupakan sebuah keterampilan yang perlu dikuasai dan dipahami oleh seorang pustakawan. Open Library Telkom University merupakan perpustakaan milik Telkom University yang merupakan universitas swasta terbaik di Indonesia dan memiliki koleksi buku paling banyak dibandingkan universitas-universitas swasta lainnya di LLDIKTI Wilayah IV. Selain itu pustakawan-pustakawan di Open Library juga sudah beberapa kali memenangkan lomba pustakawan berprestasi. Terkait dengan pelayanan perpustakaan, salah satu aspek penting dalam perpustakaan adalah adanya komunikasi pustakawan di dalamnya. Komunikasi memiliki peran penting sebagai sarana antara pemustaka dengan pustakawan dalam berbagi informasi dan bekerja sebagai seorang pustakawan yang bertanggungjawab menyediakan akses di perpustakaan, memberikan informasi seluas-luasnya dan hampir selalu berhadapan dengan pemustaka memang sebaiknya harus menguasai keterampilan dalam melakukan komunikasi antarpribadi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan komunikasi antarpribadi pustakawan dalam melayani pemustaka di Open Library Telkom University dan mengetahui hambatan komunikasi yang dialami pustakawan dan pemustaka selama pelayanan dilakukan. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam pengumpulan data. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, komunikasi antarpribadi pustakawan di Open Library Telkom University sudah efektif dalam penerapannya. Semua aspek pada karakteristik komunikasi antarpribadi yang efektif yaitu *openness*, *empathy*, *supportiveness*, *positiveness* dan *equality* sudah diterapkan dengan efektif oleh pustakawan di Open Library Telkom University. Lalu, hambatan komunikasi antarpribadi yang dialami oleh pustakawan dan pemustaka adalah hambatan fisik, semantik, dan psikologis.

Kata Kunci: *Komunikasi Antarpribadi, Pustakawan, Layanan Perpustakaan, Open Library Telkom University*