



**REPRESENTASI PERILAKU ASERTIF  
PUSTAKAWAN DALAM PENYELESAIAN KONFLIK  
PEMUSTAKA PADA FILM *HEARTBREAK LIBRARY***

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi  
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Humaniora**

**Disusun Oleh:**

**Nasywa Maulida Ayu Anisa Adi**

**NIM 13040120140117**

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nasywa Maulida Ayu Anisa Adi

NIM : 13040120140117

Program Studi : S1 Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Budaya

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul “Representasi Sikap Asertif Pustakawan dalam Penyelesaian Konflik Pemustaka pada Film *Heartbreak Library*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan hasil plagiat karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya, dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Juga semua kutipan yang ada di skripsi ini telah saya sertakan sumber kutipannya berdasarkan tata cara penulisan karya ilmiah.

Semarang, 26 Maret 2024

Yang Menyatakan,



Nasywa Maulida Ayu Anisa Adi

NIM 13040120140117

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

“Sukses berjalan dari satu kegagalan ke kegagalan yang lain, tanpa adanya kehilangan semangat.”

– Abraham Lincoln

### **Persembahan**

Skripsi ini penulis tujukan kepada Ayahanda tercinta Nur Wahyono dan Ibunda tersayang Ninik Miswati yang telah mendoakan, memberikan cinta, mendidik, mengasuh serta memberikan motivasi kepada penulis dalam mencapai cita-cita, serta kepada pihak-pihak yang sangat spesial bagi penulis sehingga menjadi alasan utama penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Representasi Perilaku Asertif Pustakawan dalam Penyelesaian Konflik Pemustaka pada Film *Heartbreak Library*” telah disetujui pembimbing untuk diajukan ke panitia sidang ujian skripsi, pada:

hari : Selasa

tanggal : 26 Maret 2024

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing



Dra. Rukiyah, M.Hum.




NIP. 196405281991032011

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nasywa Maulida Ayu Anisa Adi  
NIM : 13040120140117  
Program studi : S1 Ilmu Perpustakaan  
Judul : Representasi Perilaku Asertif Pustakawan dalam Penyelesaian  
Konflik Pemustaka pada Film *Heartbreak Library*

Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi  
Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro  
Pada Tanggal 28 Mei 2024

Ketua :   
Joko Wasisto, S.Kar., M.Hum. : \_\_\_\_\_  
NIP 196107021987031001  
Penguji I :   
Nur'aini Perdani SP, S.Hum., M.A. : \_\_\_\_\_  
NPPU H.7. 199309142022042001  
Penguji II :   
Dra. Rukiyah, M.Hum. : \_\_\_\_\_  
NIP 196405281991032011

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro



Prof. Dr. Alim Syah, S.S., M.Hum.  
NIP 197211191998021002

## PRAKATA

Segala puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan nikmat dan rahmat-Nya, sehingga penulis diberi kemudahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Representasi Perilaku Asertif Pustakawan dalam Penyelesaian Konflik Pemustaka pada Film *Heartbreak Library*”. Pada proses pengerjaan penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Alamsyah, S.S., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro yang telah menginspirasi dan memberi manfaat bagi seluruh civitas akademika;
2. Dr. Heriyanto, S.Sos., M.IM., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro yang telah membimbing dan mendukung mahasiswa dengan penuh dedikasi;
3. Yanuar Yoga Prasetyawan, S.Hum., M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro atas dedikasi dalam menjalankan tugasnya;
4. Dra. Rukiyah, M.Hum., selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan perhatian, arahan dan bimbingan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi;
5. Dra. Ana Irhandayaningsih, M.Si., selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berarti selama masa perkuliahan;
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu

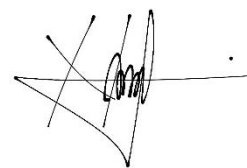
pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan;

7. Ayahanda Nur Wahyono dan Ibunda Ninik Miswati yang tidak pernah lelah memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan penuh berupa moril maupun materi, adik saya Nara Widyadini yang selalu menghibur penulis;
8. Sahabat-sahabat saya Andrea Prasasti, Arina Dian, Mutiara Ratna Deviane dan Khaerina Salza terima kasih sudah saling membantu dan mendukung satu sama lain;
9. Seseorang dengan NIM 13040120140040 yang telah mendukung dan menemani saya selama proses pengerjaan skripsi;
10. Teman-teman seperjuangan S1 Ilmu Perpustakaan Angkatan 2020 yang telah memberikan dukungan dari awal sampai akhir perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih untuk semua bantuan dan motivasi yang telah diberikan.

Semoga segala kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah Swt. Penelitian ini tidak luput dari kekurangan, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 24 Maret 2024

Penulis,



Nasywa Maulida Ayu Anisa Adi



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	i
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PRAKATA</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	8
1.6 Batasan Istilah.....	9
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Konsep Perilaku Asertif Pustakawan.....	10
2.1.2 Perilaku Asertif Pustakawan dalam Penyelesaian Konflik Pemustaka.....	14
2.1.3 Representasi dalam Media Film dengan Teori Charles Sanders Peirce.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pikir.....	29



<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	31
3.2 Metode Penelitian .....	32
3.3 Pendekatan Penelitian.....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4.1 Unit Analisis .....	36
3.5 Metode Analisis Data .....	37
3.6 Metode Validasi.....	37
<b>BAB 4 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.1.1 Profil Film Heartbreak Library .....	40
4.1.2 Sinopsis Film Heartbreak Library .....	42
<b>BAB 5 ANALISIS HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	45
5.1.1 Representasi Perilaku Pustakawan .....	46
5.1.2 Representasi Konflik Pemustaka .....	71
5.1.3 Representasi Upaya Pustakawan Menyelesaikan Konflik Pemustaka .....	85
<b>BAB 6 PENUTUP.....</b>	<b>117</b>
6.1 Simpulan .....	117
6.2 Saran .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>147</b>

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka berpikir.....	29
----------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Triadik Charles Sanders Perice .....	20
Gambar 4.1 Poster Film Heartbreak Library 2008.....	41
Gambar 5.1 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	47
Gambar 5.2 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	48
Gambar 5.3 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	50
Gambar 5.4 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	51
Gambar 5.5 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	53
Gambar 5.6 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	55
Gambar 5.7 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	56
Gambar 5.8 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	58
Gambar 5.9 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	59
Gambar 5.10 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	61
Gambar 5.11 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	62
Gambar 5.12 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	64
Gambar 5.13 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	65
Gambar 5.14 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	67
Gambar 5.15 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	69
Gambar 5.16 Perilaku Pustakawan dalam Film Heartbreak Library.....	70
Gambar 5.17 Konflik Pemustaka dalam Film Heartbreak Library .....	72
Gambar 5.18 Konflik Pemustaka dalam Film Heartbreak Library .....	73
Gambar 5.19 Konflik Pemustaka dalam Film Heartbreak Library .....	75
Gambar 5.20 Konflik Pemustaka dalam Film Heartbreak Library .....	76
Gambar 5.21 Konflik Pemustaka dalam Film Heartbreak Library .....	78
Gambar 5.22 Konflik Pemustaka dalam Film Heartbreak Library .....	79
Gambar 5.23 Konflik Pemustaka dalam Film Heartbreak Library .....	81
Gambar 5.24 Konflik Pemustaka dalam Film Heartbreak Library .....	82
Gambar 5.25 Konflik Pemustaka dalam Film Heartbreak Library .....	83
Gambar 5.26 Upaya Pustakawan Menyelesaikan Konflik.....	85

Gambar 5.27 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	87
Gambar 5.28 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	88
Gambar 5.29 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	89
Gambar 5.30 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	91
Gambar 5.31 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	92
Gambar 5.32 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	93
Gambar 5.33 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	95
Gambar 5.34 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	96
Gambar 5.35 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	98
Gambar 5.36 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	99
Gambar 5.37 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	101
Gambar 5.38 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	103
Gambar 5.39 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	104
Gambar 5.40 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	106
Gambar 5.41 Upaya Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik .....	107

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Representasi Perilaku Pustakawan.....	47
Tabel 5.2 Representasi Perilaku Pustakawan.....	48
Tabel 5.3 Representasi Perilaku Pustakawan.....	50
Tabel 5.4 Representasi Perilaku Pustakawan.....	51
Tabel 5.5 Representasi Perilaku Pustakawan.....	53
Tabel 5.6 Representasi Perilaku Pustakawan.....	55
Tabel 5.7 Representasi Perilaku Pustakawan.....	56
Tabel 5.8 Representasi Perilaku Pustakawan.....	58
Tabel 5.9 Representasi Perilaku Pustakawan.....	59
Tabel 5.10 Representasi Perilaku Pustakawan.....	61
Tabel 5.11 Representasi Perilaku Pustakawan.....	62
Tabel 5.12 Representasi Perilaku Pustakawan.....	64
Tabel 5.13 Representasi Perilaku Pustakawan.....	65
Tabel 5.14 Representasi Perilaku Pustakawan.....	67
Tabel 5.15 Representasi Perilaku Pustakawan.....	69
Tabel 5.16 Representasi Perilaku Pustakawan.....	70
Tabel 5.17 Representasi Konflik Pemustaka.....	72
Tabel 5.18 Representasi Konflik Pemustaka.....	73
Tabel 5.19 Representasi Konflik Pemustaka.....	75
Tabel 5.20 Representasi Konflik Pemustaka.....	76
Tabel 5.21 Representasi Konflik Pemustaka.....	78
Tabel 5.22 Representasi Konflik Pemustaka.....	79
Tabel 5.23 Representasi Konflik Pemustaka.....	81
Tabel 5.24 Representasi Konflik Pemustaka.....	82
Tabel 5.25 Representasi Konflik Pemustaka.....	83
Tabel 5.26 Representasi Upaya Pustakawan.....	85
Tabel 5.27 Representasi Upaya Pustakawan.....	87
Tabel 5.28 Representasi Upaya Pustakawan.....	88

Tabel 5.29 Representasi Upaya Pustakawan.....	89
Tabel 5.30 Representasi Upaya Pustakawan.....	91
Tabel 5.31 Representasi Upaya Pustakawan.....	92
Tabel 5.32 Representasi Upaya Pustakawan.....	93
Tabel 5.33 Representasi Upaya Pustakawan.....	95
Tabel 5.34 Representasi Upaya Pustakawan.....	96
Tabel 5.35 Representasi Upaya Pustakawan.....	98
Tabel 5.36 Representasi Upaya Pustakawan.....	99
Tabel 5.37 Representasi Upaya Pustakawan.....	101
Tabel 5.38 Representasi Upaya Pustakawan.....	103
Tabel 5.39 Representasi Upaya Pustakawan.....	104
Tabel 5.40 Representasi Upaya Pustakawan.....	106
Tabel 5.41 Representasi Upaya Pustakawan.....	107

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Matriks Pembimbingan .....	125
Lampiran 2: Biodata Penulis.....	127
Lampiran 3: Hasil Cek Turnitin.....	128



## ABSTRAK

Penelitian yang berjudul Representasi Perilaku Asertif Pustakawan dalam Menyelesaikan Konflik Pemustaka pada Film *Heartbreak Library* dilatarbelakangi oleh sebuah perpustakaan yang tidak terlepas dari konflik, seperti konflik internal perpustakaan maupun pemustaka. Oleh sebab itu, seorang pustakawan harus memiliki 2 kompetensi, yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal sebagai mediator yang efektif dalam menyelesaikan konflik. Konflik yang timbul dapat menjadi sebuah karya seni film, karena muncul dari akibat fenomena sosial, pengalaman dan peristiwa, film *Heartbreak Library* merupakan film yang sesuai dengan konflik yang dikaji. Penelitian ini bertujuan untuk merepresentasikan perilaku asertif pustakawan yang menjadi solusi bagi pemustaka dan pustakawan dalam menyelesaikan konflik pada film *Heartbreak Library*. Metode yang digunakan pada penelitian ini, yaitu metode kualitatif deskriptif, yang dianalisis melalui analisis semiotika dengan segitiga trikotomi yang dikemukakan Charles Sanders Peirce, yaitu dimaknai representant, object, dan interpretant. Hasil penelitian ini adalah representasi upaya pustakawan dalam menyelesaikan konflik pemustaka berdasarkan klasifikasi tanda ikon, indeks dan simbol. Representasi ini menunjukkan pustakawan yang digambarkan merupakan seorang pustakawan yang profesional dalam menjalankan tugas-tugasnya. Pustakawan dalam film *Heartbreak Library* dengan sepenuh hati memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka dan mencerminkan seorang pustakawan yang berperilaku asertif dalam menyelesaikan konflik pemustaka. Pemustaka dapat mengekspresikan pendapat serta kebutuhan mereka tanpa cemas tanpa mengurangi hak atau martabat individu lain dan menemukan solusi terkait konfliknya. Dapat disimpulkan bahwa perilaku asertif berpengaruh pada penyelesaian konflik pemustaka. Selain itu, pandangan masyarakat terhadap profesi pustakawan dapat berubah karena telah direpresentasikan melalui sebuah film yang menjadi media penyampaian pesan moral kepada audiens.

**Kata Kunci:** konflik pemustaka; perilaku asertif; representasi pustakawan

## **ABSTRACT**

*The research entitled Representation of Assertive Behavior of Librarians in Resolving User Conflicts in the Film Heartbreak Library is motivated by a library which is inseparable from conflict, such as internal conflicts between libraries and users. Therefore, a librarian must have 2 competencies, namely professional competence and personal competence as an effective mediator in resolving conflicts. The conflict that arises can become a work of film art, because it arises from the consequences of social phenomena, experiences and events, the film Heartbreak Library is a film that is appropriate to the conflict being studied. This research aims to represent the assertive behavior of librarians which is a solution for users and librarians in resolving conflicts in the film Heartbreak Library. The method used in this research is a descriptive qualitative method, which is analyzed through semiotic analysis with the trichotomy triangle proposed by Charles Sanders Peirce, namely representament, object and interpretant. The results of this research are a representation of librarians' efforts to resolve user conflicts based on the classification of icons, indexes and symbols. This representation shows that the librarian depicted is a librarian who is professional in carrying out his duties. The librarian in the film Heartbreak Library wholeheartedly provides the best service to users and reflects a librarian who behaves assertively in resolving user conflicts. Users can express their opinions and needs without worry without reducing the rights or dignity of other individuals and find solutions to conflicts. It can be concluded that assertive behavior influences user conflict resolution. Apart from that, society's view of the librarian profession can change because it has been represented through a film which is a medium for conveying moral messages to the audience.*

**Keywords:** *librarian conflict; assertive behavior; librarian representation*