KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA ILMU PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG ANGKATAN 2017 DALAM PROGRAM PKL

SKRIPSI

Oleh:

FITRIA WANDA SARI
NIM. 1614400037

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
2020

NOMOR: 1132/Un.09/IV.1/PP.01/09/2020

SKRIPSI

KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA ILMU PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG ANGKATAN 2017 DALAM PROGRAM PKL

Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

FITRIA WANDA SARI
NIM. 1614400037

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 30 Juni 2020

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

Ketua Dewan Penguji

Dolla Sobari, M.Ag
NIP. 19700121 200003 1 003

Sekretaris

Ahmad Wahidi, S.Ag., S.IP., M.Pd.I
NIP. 19701123 199803 1 005

Pembimbing I

Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum
NIP. 19710727 199703 2 005

Penguji I

Dolla Sobari, M.Ag
NIP. 19700121 200003 1 003

Pembimbing II

Misroni, S.Pd.I., M.Hum
NIP. 19830203 201403 1 001

Penguji II

Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114 200312 1 003

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Tanggal, 28 September 2020

Dekan
Fakultas Adab dan Humaniora

Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum
NIP. 19710727 199703 2 005

Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan

Yanto, M.Hum., M.IP
NIP. 19770114 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Fitria Wanda Sari

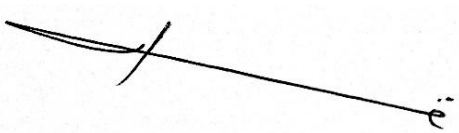
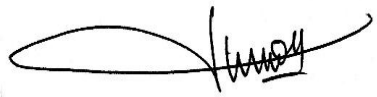
NIM : 1614400037

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang Berjudul **KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA ILMU PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG ANGKATAN 2017 DALAM PROGRAM PKL.**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Pada tanggal, 25 Juni 2020

Pembimbing I	Pembimbing II
	
Dr. Endang Rochmiatun, M. Hum	Misroni, S. Pd.I., M. Hum
NIP. 19710727 199703 2 005	NIP. 19830203 201403 1 001

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Fitria Wanda Sari

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul : **KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA ILMU PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG ANGKATAN 2017 DALAM PROGRAM PKL.**

Yang ditulis oleh:

Nama : Fitria Wanda Sari
NIM : 1614400037
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 25 Juni 2020
Pembimbing I

Dr. Endang Rochmiatun, M. Hum
NIP. 19710727 199703 2 005

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Fitria Wanda Sari

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul : **KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA ILMU PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG ANGKATAN 2017 DALAM PROGRAM PKL.**

Yang ditulis oleh:

Nama : Fitria Wanda Sari
NIM : 1614400037
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 24 Juni 2020
Pembimbing II

Misroni, S. Pd.I., M. Hum
NIP. 19830203 201403 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baca yang dikutip menjamin dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan tidak benar, maka saya menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 30 Juni 2020
Yang menyatakan,

Fitria Wanda Sari
NIM. 1614400037

Lampiran : Surat keterangan bebas plagiarisme

UIN RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
PRODI ILMU PERPUSTAKAAN
http://ip.adab.radenfatah.ac.id

==========

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor : 053 / SKBP / IX / 2020

Tim Verifikator Smiliarity Skripsi Prodi Ilmu Perpustakaan menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

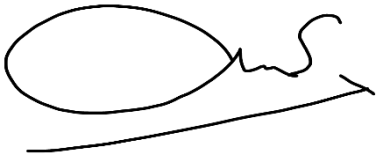
Nama	: Fitria Wanda Sari
NIM	: 1614400037
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi:

KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA ILMU PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG ANGKATAN 2017 DALAM PROGRAM PKL

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan smiliarity 11 % sehingga memenuhi batas maksimal plagiasi kurang dari 30 % pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian munaqosah.

Palembang, 2 September 2020
Verifikator



Budhi Santoso, M.A
NIP. 198406152018011002

Knowledge, Quality & Integrity

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fitria Wanda Sari
NIM : 1614400037
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang **Hak Bebas Royalti Non-Exsclusive (*Exsclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: "**Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017 dalam Program PKL"** beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada tanggal : 30 Juni 2020
Yang menyatakan,

Fitria Wanda Sari
NIM. 1614400037

MOTTO DAN DEDIKASI

Motto:

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya..."
(QS. Al-Baqarah 2:286)

"Tidaklah seorang muslim tertimpa suatu kelelahan, atau penyakit, atau kekawatiran, atau kesedihan, atau gangguan, bahkan duri yang melukainya melainkan Allah akan menghapus kesalahan-kesalahannya karenanya"
(HR. Al-Bukhari no. 5642 dan Muslim no. 2573)

"Ikhlaslah. Hidup di Bumi adalah ujian bagi anak cucu Adam a'laihissalam, masalah akan tetap ada hingga kaki kita melangkah masuk ke Jannah-Nya, hidup tak hanya tentang sedih, atau hanya tentang bahagia, keduanya silih berganti, kesedihan tak akan abadi, teruslah berdoa, berusaha, dan tawakal, semoga keikhlasan menghadapi ujian menjadi catatan amal salih di kemudian hari"
(Fitria Wanda Sari)

Jangan mengeluh, karena saat seseorang mengeluh, ada pembelajaran darinya "tidak ada yang dihasilkannya kecuali kesedihan yang tak berujung"
(Fitria Wanda Sari)

Hasil Skipsi ini Saya Dedikasikan Kepada:

1. Allah subhanahu wataa'la yang senantiasa memberi berjuta nikmat kesehatan lahir dan batin serta kekuatan hati untuk menghadapi berbagai badai kehidupan, meskipun diri banyak terlupa dan lalai untuk mengingatnya.
2. Kedua orang tua yang kucintai (Bapak Wanto, S.Ag dan Ibunda Aldawati) yang selalu memberi dukungan, kasih sayang dan doa terbaiknya, terima kasih atas segala sesuatu yang telah kalian berikan untukku, jazakumullahu khairan, semoga Allah membalas kalian dengan kebaikan.
3. Teman seperjuangan jama'ah Grup Pejuang Toga S.IP, yang selalu membantu dan memberikan semangat (Hamli, Husnul, Vivi, Rama, Nurlia, Fera, Sari, Anggun, dan Wili) teruslah berjuang semoga yang kita usahakan selalu di ridhai oleh Allah subhanahu wataa'la, aamiin.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah subhanahu wataa'la Tuhan semesta alam yang menjadikan manusia sebaik-baiknya ciptaan di muka bumi ini. Shalawat beriring salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad sallallahu a'laihi wasallam, keluarga, para sahabat, dan pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman.

Syukur *Alhamdulillah,* berkat rahmat, karunia dan bimbingan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir "skripsi" dengan judul: Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017 dalam Program PKL. Begitu juga kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, baik moral maupun materil. Serta ucapan terimakasih ini disampaikan kepada:

1. Allah subhanahu wataa'la yang telah memberikan rahmat, kasih sayang, cinta, kekuatan, kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua (Bapak Wanto, S.Ag dan Ibu Aldawati) yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan dan do'a yang tulus kepada penulis, jazakumullahu khairan, semoga Allah SWT membalas pengorbanan dan kerja keras kalian. Aamiin.
3. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

4. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP, selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum, selaku dosen pembimbing I yang selalu bersedia memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Misroni, M.Hum, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi seta dukungan kepada penulis sejak awal penulisan skripsi.
8. Bapak Misroni, M.Hum, selaku Sekretaris Prodi Ilmu Perpustakaan dan sekaligus dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang yang tidak pernah sungkan untuk memberikan wawasan, ilmu pengetahuan, saran, dan nasihat kepada kami.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Indonesia, Kepala Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, Kepala Perpustakaan Universitas Sriwijaya, Kepala Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan pengarahan dan membantu penulis memperoleh data dalam penulisan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman mahasiswa Ilmu Perpustakaan 2016 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan senyuman semangat kepada penulis dari awal duduk di bangku perkuliahan. Terkhusus kelas 16 pus A,

terimakasih untuk canda tawa, diskusi yang luar biasa, perdebatan, dan segala hal yang pernah dilalui bersama.

12. Kepada teman masa kecilku (Deah Apriliani A.Md.Keb, Anggun Alsa Utami A.Md.Kep), dua orang yang selalu kena ocehanku (Devi Zul, dan Ferda) dan teman-temanku yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih telah memberikan semangat dan kesan dalam dunia perskripsian ini.
13. Serta semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala yang telah diberikan.

Jazakumullahu Khairan. Semoga Allah subhanahu wataa'la membalas seluruh kebaikan yang telah diberikan kepada saya selama penulisan skripsi ini. Terakhir, penulis sangat menyadari dalam penyusunan ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Palembang, 30 Juni 2020
Penulis,

Fitria Wanda Sari
NIM. 1614400037

ABSTRAK

Nama : Fitria Wanda Sari
NIM : 1614400037
Fakultas : Adab dan Humaniora
Program Studi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2020
Judul Skripsi : Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017 dalam Program PKL
xxiii+191+Lampiran

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya kebutuhan informasi, yang menuntun seseorang untuk melakukan komunikasi interpersonal. Perpustakaan sebagai penyedia informasi membutuhkan pustakawan yang handal dan mampu melayani pemustaka dengan baik agar pelayanan yang diberikan mewujudkan layanan yang prima. Sebagai calon pustakawan di masa depan mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang hendaknya memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik agar bisa memberikan pelayanan yang prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017 dalam program PKL sebagai calon pustakawan dan untuk mengetahui dimensi kemampuan komunikasi interpersonal yang mana yang harus ditingkatkan. Jenis Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode penarikan sampel teknik *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 yang mendapat tugas di bagian layanan sirkulasi berjumlah 23 orang. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner/angket, wawancara, dan dokumentasi. Pengukuran kuesioner menggunakan *skala likert*. Analisis data yang digunakan adalah dengan rumus *Mean* dan *Grand Mean.* Setelah melakukan perhitungan dan analisis, maka diperoleh data sebagai berikut: nilai rata-rata 3,09 dengan kategori tinggi berada pada interval 2,50-3,25. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017 berada pada kategori **tinggi**. Terdapat satu dimensi kemampuan komunikasi interpersonal yang perlu ditingkatkan oleh mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 yaitu dimensi/sub variabel **sikap positif**, walau berada di kategori tinggi, nilainya lebih rendah jika dibandingkan dengan sub variabel yang lainnya sehingga perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: ***PKL (Praktek Kerja Lapangan), Komunikasi Interpersonal, Perpustakaan***

ABSTRACT

Name : Fitria Wanda Sari
NIM : 1614400037
Faculty : Adab and Humanities
Study Program/Year : Library Science/2020

Thesis Title : The Interpersonal Communication Skills of Library Science Students of the Faculty of Adab and Humanities, UIN Raden Fatah Palembang Class of 2017 in the PKL Program
xxiii+191+Appendix

This research is motivated by the need for information, which guides persons to make interpersonal communication. Libraries as information providers need librarians who are reliable and able to serve users well so that the services provided can provide excellent service. As a prospective librarian in the future, library science students at the Faculty of Adab and Humanities, UIN Raden Fatah Palembang, has good interpersonal communication skills in order to provide excellent service. This study aims to look at the interpersonal communication skills of library science students at the Faculty of Adab and Humanities UIN Raden Fatah Palembang class of 2017 in the PKL program as a librarian candidate and to see which dimensions of interpersonal communication should be improved. This type of research is a quantitative research. The research used purposive sampling technique, this is the sampling technique based on certain criteria. The sample in this study were students of library science class 2017 who got a hand assignment installed in 23 people. Methods of data using observation, questionnaires, interviews, and documentation. The questionnaire was measured using a *Likert Scale*. The data analysis used *Mean* and *Grand Mean* formula. After calculating the calculations and analysis, the following data were obtained the average value of 3.09 with the high category was in the interval 2.50-3.25. Thus it can be seen that interpersonal communication library science students of the Faculty of Adab and Humanities UIN Raden Fatah Palembang class of 2017 is in the high category. There is one dimension of interpersonal communication that needs to be improved by library science students class 2017 that is positive attitude dimension, even though it is in the high category, its value is lower when compared to other sub variables so that need to be improved.

Keywords: ***Field Practice, Interpersonal Communication, Library***

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**
NOTA DINAS ..... **iv**
PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **vi**
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ..... **vii**
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **viii**
MOTTO DAN DEDIKASI ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **x**
ABSTRAK ..... **xiii**
ABSTACT ..... **xiv**
DAFTAR ISI ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xviii**
DAFTAR DIAGRAM ..... **xxii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxiii**

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 8
C. Batasan Masalah 8
D. Rumusan Masalah 9
E. Tujuan Penelitian 9
F. Manfaat Penelitian 10
1. Teoritis 10
2. Praktis 10
G. Definisi Konseptual 11
H. Definisi Operasional 17
I. Tinjauan Pustaka 18
J. Metode Penelitian 22
1. Lokasi Penelitian 22
2. Jenis Penelitian 22
3. Sumber Data 22

4. Teknik Pengumpulan Data 25
5. Instrumen Penelitian..... 26
K. Rencana Penelitian 34
L. Sistematika Penulisan 34

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pengertian Komunikasi Interpersonal 36
B. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal..... 41
C. Unsur-unsur dalam Proses Komunikasi 46
D. Faktor Keberhasilan Komunikasi Interpersonal..... 57
E. Sikap yang Mendukung Komunikasi Interpersonal..... 58
F. Komunikasi Verbal dan Nonverbal..... 62
1. Kode Verbal..... 64
2. Kode Nonverbal..... 68
G. Perpustakaan..... 69

BAB III : GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

A. Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang 75
B. Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta..... 89
C. UPT Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung ... 98
D. UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya..... 107
E. Perpustakaan Universitas Indonesia 118
F. Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga .. 125

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab Dan

Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pemustaka 139
B. Demensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal yang Perlu Ditingkatkan mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka 181

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan..... 184
B. Saran 185

DAFTAR RUJUKAN
RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN
DOKUMENTASI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Item-item instrumen penelitian 26
Tabel 1. 2 Kisi-kisi Instrumen Kuesioner 27
Tabel 1. 3 Hasil Uji Validitas Variabel X 29
Tabel 1. 4 Uji Reliabilitas Variabel X 30
Tabel 1. 5 Skala Penilaian 32
Tabel 3. 1 Kepemimpinan Perpustakaan Universitas Bina Darma 76
Tabel 3. 2 Daftar Nama Pegawai di Perpustakaan Bina Darma 83
Tabel 3. 3 Koleksi cetak Perpustakaan Universitas Bina Darma 86
Tabel 3. 4 Koleksi non-cetak Perpustakaan Universitas Bina Darma 86
Tabel 3. 5 Sarana dan Prasarana Perpustakaan Universitas Bina Darma 88
Tabel 3. 6 Daftar koleksi Digital Perpustakaan Universitas Bina Darma 88
Tabel 3. 7 Riwayat Kepemimpinan Perpustakaan USD Yogyakarta 92
Tabel 3. 8 SDM Perpustakaan Universitas Sanata Dharma 94
Tabel 3. 9 Jenis Layanan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma 95
Tabel 3. 10 Jam Buka Layanan 96
Tabel 3. 11 Jadwal Buka Layanan UPT Perpustakaan UNIMAL 108
Tabel 3. 12 Pustakawan Aktif di UPT Perpustakaan UNSRI 113
Tabel 3. 13 Jumlah Koleksi UPT Perpustakaan UNSRI 117
Tabel 3. 14 Sarana dan Prasarana UPT Perpustakaan UNSRI 118
Tabel 3. 15 SDM Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga 130
Tabel 3. 16 Layanan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga 132
Tabel 3. 17 Jam Buka Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga 132
Tabel 3. 18 Kode Koleksi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga 134
Tabel 4. 1 Daftar Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 138
Tabel 4. 2 Daftar Kegiatan PKL 139
Tabel 4. 3 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Menerima Kritik 141
Tabel 4. 4 Responden Menilai Mampu Menerima Kritik Dan Masukan 142
Tabel 4. 5 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Menyampaikan Informasi Penting 143

Tabel 4. 6 Responden Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Menyampaikan Informasi Penting Kepada Pemustaka 144
Tabel 4. 7 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memiliki Sikap Terbuka 145
Tabel 4. 8 Responden Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memiliki Sikap Terbuka 146
Tabel 4. 9 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bersedia Membantu Pemustaka 147
Tabel 4. 10 Responden Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bersedia Membantu Pemustaka 148
Tabel 4. 11 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bertanggung Jawab terhadap Ucapan dan Pesan 148
Tabel 4. 12 Responden Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bertanggung Jawab terhadap Ucapan dan Pesan 149
Tabel 4. 13 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dapat Memahami Kesulitan 150
Tabel 4. 14 Responden Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dapat Memahami Kesulitan 151
Tabel 4. 15 Kata-kata yang Disampaikan Mudah Dimengerti 153
Tabel 4. 16 Rincian Sebaran Responden Menilai Kata-kata yang Disampaikan Mudah Dimengerti 154
Tabel 4. 17 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Berkomunikasi Secara Singkat dan Jelas 154
Tabel 4. 18 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Berkomunikasi Secara Singkat dan Jelas 155
Tabel 4. 19 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memiliki Perhatian terhadap Pemustaka 156
Tabel 4. 20 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memiliki Perhatian terhadap Pemustaka 157
Tabel 4. 21 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Respon 158
Tabel 4. 22 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Respon 159
Tabel 4. 23 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Jawaban 161

Tabel 4. 24 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Jawaban 162
Tabel 4. 25 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Menghargai Pemustaka 163
Tabel 4. 26 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Menghargai Pemustaka 164
Tabel 4. 27 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Berpikir Positif 165
Tabel 4. 28 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Berpikir Positif 166
Tabel 4. 29 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Pujian kepada Pemustaka 167
Tabel 4. 30 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Pujian kepada Pemustaka 168
Tabel 4. 31 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Penghargaan 169
Tabel 4. 32 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Penghargaan kepada Pemustaka 169
Tabel 4. 33 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Berkomunikasi Dua Arah 171
Tabel 4. 34 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Berkomunikasi Dua Arah 172
Tabel 4. 35 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Pemustaka Mempunyai Hubungan 173
Tabel 4. 36 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Pemustaka Mempunyai Hubungan 174
Tabel 4. 37 Pemustaka Merasa Nyaman Saat Berada di Perpustakaan 175
Tabel 4. 38 Responden yang Menilai Pemustaka Merasa Nyaman Saat Berada di Perpustakaan 175
Tabel 4. 39 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Pemustaka Memiliki Hubungan Sangat Akrab 176
Tabel 4. 40 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Pemustaka Memiliki Hubungan Sangat Akrab 177
Tabel 4. 41 Indikator Variabel Komunikasi Interpersonal 179

Tabel 4. 42 Sub Variabel Komunikasi Interpersonal 183

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan 181

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Keterangan (SK) Pembimbing

Lampiran Surat Izin Penelitian

Lampiran Surat Balasan Penelitian

Lampiran Lembar Konsultasi Pembimbing I

Lampiran Lembar Konsultasi Pembimbing II

Lampiran Kuesioner

Lampiran Tabel Instrumen Uji Coba Validitas & Reliabilitas

Lampiran Statistik Responden

Lampiran Pedoman Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan seseorang tak dapat lepas dari orang lain, karena pada dasarnya manusia adalah sebagai makhluk individu dan makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kemampuan untuk berinteraksi secara sosial dengan orang lain. Salah satu syarat terjadinya interaksi sosial adalah terjadinya komunikasi (*communication*).[1]

Interaksi antar manusia tak lepas dari rasa ingin tahu tentang lingkungan sekitarnya. Dalam rangka memahami gejala di lingkungannya, manusia termotivasi untuk melakukan komunikasi.[2]

Melalui komunikasilah informasi yang dibutuhkan manusia berkenaan dengan fenomena atau gejala di lingkungannya bisa diketahui dan kebutuhan informasi dapat terpenuhi, informasi yang diperoleh bisa digunakan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang tengah dihadapi.

Setiap hari seseorang membutuhkan komunikasi dengan orang lain yang biasa disebut dengan komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*)

[1] Illa Suryaningsih dan Mohamad Nursalim, "Penerapan Teknik Jigsaw dalam Layanan Informasi Untuk Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Kelas XI TEI 3 SMKN I Driyorejo, Gresik," *Jurnal BK UNESA* Vol. 4, no. 3 (2014): h. 719, https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-bk-unesa/article/view/8809/8841.

[2] Feida Noor Laila Isti'adah, "Profil Komunikasi Interpersonal Mahasiswa," *Journal of Innovative Counseling : Theory, Practice & Research* Vol. 1, no. 1 (2017): h. 40 di akses pada 5 Oktober 2019 dari, http://journal.umtas.ac.id/index.php/innovative_counseling.

untuk bermacam kepentingan dalam hidupnya.[3] Hovland mendefinisikan proses komunikasi sebagai proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain.[4] Menurut Harold D. Laswell, Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan "siapa" "mengatakan apa" "dengan saluran apa", "kepada siapa", dan "dengan akibat apa" atau "hasil apa". (w*ho says what in which channel to whom and with what effect*).[5] Komunikasi dapat juga diartikan sebagai proses pertukaran pesan (*message*) antara komunikator dengan komunikan untuk meraih tujuan tertentu.[6]

Jadi bisa kita pahami bahwa komunikasi adalah interaksi yang terjadi antara dua orang atau lebih untuk menciptakan suatu kesamaan makna terhadap pesan yang disampaikan sehingga menjadi rangsangan untuk mengubah perilaku orang yang terlibat dalam komunikasi.

Dalam ranah komunikasi pribadi, komunikasi dibagi menjadi dua jenis, yaitu komunikasi intra pribadi (*intrapersonal communication*), dan komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*).

Komunikasi intra pribadi (*intrapersonal communication*) yang selanjutnya peneliti sebut komunikasi intra personal adalah komunikasi yang berlangsung dalam diri seseorang. Orang tersebut berperan sebagai komunikator dan juga

---

[3] Suryaningsih dan Mohamad Nursalim, "Penerapan Teknik Jigsaw dalam Layanan Informasi Untuk Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Kelas XI TEI 3 SMKN I Driyorejo, Gresik," h. 719.

[4] Universitas Mercubuana Yogyakarta, "Bab II Landasan Teori," t.t., h. 18 di akses pada 11 mei 2019 dari, http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/544/3/BAB%20II.pdf.

[5] Rayudaswati Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Makassar: Kretakupa, 2010), h. 8.

[6] Henni Novitasari, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang," Skripsi (Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Raden Fatah Palembang, 2019), h. 52.

komunikan, dia berkomunikasi pada dirinya sendiri, komunikasi ini terjadi saat orang tersebut mencoba menginterpretasikan suatu objek yang diamatinya kemudian memikirkannya, sehingga terjadilah komunikasi dengan diri sendiri.[7]

Sedangkan komunikasi antarpribadi (komunikasi interpersonal) yang selanjutnya peneliti sebut sebagai komunikasi interpersonal adalah komunikasi dialogis yang berlangsung antara dua orang atau lebih.[8] Dalam komunikasi interpersonal terjadi proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan untuk mengembangkan sistem ekspektasi bersama, pola-pola keterikatan secara emosional dan cara-cara penyesuaian sosial.[9]

Dari penjelasan di atas dapat kita pahami bahwa komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) adalah proses pertukaran pesan yang terjadi antara komunikator dan komunikan mengenai suatu objek, baik secara langsung maupun tidak langsung, verbal maupun non verbal, yang pada akhirnya menghasilkan perubahan sikap.

Kita ambil salah satu contoh komunikasi verbal dan non verbal di perpustakaan yaitu saat pustakawan menunjukkan rasa peduli dan perhatiannya terhadap pemustaka, seperti bersikap ramah, baik sikap ramah dengan penuturan kata maupun gestur tubuh, pustakawan menyapa pemustaka terlebih dahulu (verbal) dan tersenyum kepada mereka (non verbal). Di perpustakaan sikap

---

[7] RH Siregar, "Bab II Kajian Pustaka," t.t., h. 10 di akses pada 29 Ferbruari 2020, http://repository.uinsu.ac.id/1705/5/8.%20BAB%20II-%20terbaru.pdf.

[8] Siregar, h. 10 di akses pada 29 Ferbruari 2020.

[9] Novitasari, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang," h. 52.

ramah merupakan salah satu bentuk interaksi yang baik dengan pemustaka dalam mewujudkan layanan prima di perpustakaan.

Untuk mencapai layanan prima maka dibutuhkan strategi dalam pelayanan tersebut. Strategi layanan prima, menurut DeVrye diberi nama "Tujuh Rahasia Layanan yang Sukses" (*The Seven Secrets of Service's Success*), yang mudah diidentifikasi dengan istilah SERVICE**.** Istilah SERVICE ini dijadikan model prinsip-prinsip dalam layanan prima, yaitu: *self-esteem, exceed expectations, recover, vision, improve, care,* dan *empower*.[10]

Dari model prinsip-prinsip layanan prima di atas, ada beberapa prinsip yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal (*Interpersonal Communication*), di antaranya *self-esteem*, kepercayaan diri. *Recover*, berusaha untuk mendapatkan. *Care,* memberikan perhatian.

Dalam mencapai layanan prima pustakawan membutuhkan kemampuan komunikasi interpersonal karena dalam strategi mencapai layanan prima di atas ada beberapa prinsip yang membutuhkan kemampuan komunikasi interpersonal disana, sehingga kemampuan komunikasi interpersonal sangat penting bagi pustakawan maupun profesi-profesi lainnya.

Pustakawan yang memiliki kompetensi komunikasi yang baik akan mampu mengemban dan mengembangkan tugas yang harus diselesaikannya, sehingga berdampak positif pada tingkat kinerja pustakawan yang menjadi semakin baik. Kompetensi komunikasi memegang peran yang penting dalam menunjang

[10] Rosmawati Simbolon, "Layanan Prima Di Perpustakaan (Pandangan Dari Sisi Kepuasan Pengunjung Pustaka Bogor)," *VISIONER* Vol. 1, no. 1 (2019): di akses pada 9 mei 2019 dari, http://ojs.mputantular.ac.id/index.php/vs/article/download/35/19.

kelancaran kegiatan pustakawan saat memberi layanan informasi kepada pemustaka. [11] Masalah yang muncul akan mudah diatasi dengan dikomunikasikan, sehingga atmosfer di perpustakaan menjadi nyaman dan hal ini akan berdampak baik bagi identitas pustakawan tersebut, dan berdampak baik pula untuk citra pustakawan dan perpustakaan.

Fakta di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan berkenaan dengan komunikasi interpersonal antara pustakawan yang memberikan pelayanan dan pemustaka yang memanfaatkan sumber daya yang ada di Perpustakaan. Pustakawan mengatakan bahwa komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) yang mereka lakukan dengan pemustaka telah dilaksanakan sebaik-baiknya semampu mereka.[12] Namun pemustaka mengatakan pustakawan kurang ramah sehingga pengunjung segan untuk bertanya. [13]

Saat melaksanakan observasi di salah satu perpustakaan tempat pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, Peneliti menemukan fakta bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan kurang memahami komunikasi yang baik, mahasiswa cenderung mendorong rekannya untuk berkomunikasi dengan pemustaka dan memberikan arahan kepada pemustaka yang melakukan kesalahan, hal ini disebabkan kurangnya kemampuan komunikasi interpersonal

---

[11] Abdul Karim Batubara, "Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka," *Jurnal Iqra'* Vol. 5, no. 01 (Mei 2011): h. 50, http://repository.uinsu.ac.id/643/1/%287%29URGENSI%20KOMPETENSI%20KOMUNIKASI%20PUSTAKAWAN%20DALAM%20MEMBERIKAN%20LAYANAN%20KEPADA%20PEMUSTAKA.pdf.

[12] Wawancara Pribadi dengan Anita (Pustakawan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan) Palembang, Pada 30 April 2019 Pukul 14.30 WIB.

[13] Wawancara Pribadi dengan Santika Dewi (Pemustaka yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan) Palembang, Pada 23 April 2019 pukul 14.30 WIB.

mahasiswa dalam melayani pemustaka, mahasiswa kurang perhatian kepada pemustaka, dan kurang timbal balik mahasiswa ilmu perpustakaan dalam berkomunikasi dengan pemustaka.

Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka belum terjalin dengan baik. Kemudian komunikasi interpersonal antara mahasiswa ilmu perpustakaan dengan pemustaka juga belum terjalin dengan baik di perpustakaan. Masalah ini perlu diperhatikan oleh mahasiswa ilmu perpustakaan, khususnya mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 yang memberi pelayanan kepada pemustaka dalam Program PKL.

Mahasiswa ilmu perpustakaan sebagai calon pustakawan, namun tak dibatasi selalu menjadi pustakawan, mereka juga bekerja pada profesi lainnya, dibidang apapun pekerjaannya pasti akan melakukan komunikasi interpersonal, oleh karena itu hendaknya mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, hal ini untuk melancarkan aktivitasnya ketika di ranah perkuliahan, lingkungan keluarga, serta membangun komunikasi dengan berbagai pihak di perpustakaan, dan juga berbagai pihak di ranah profesi lainnya.

Sebelum menyelesaikan studinya pada jenjang S1 ini, mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang diwajibkan mengambil beberapa mata kuliah yang menurut peneliti

berhubungan dengan aspek komunikasi, mata kuliah tersebut yaitu komunikasi untuk perpustakaan dan psikologi perpustakaan.

Pada mata kuliah komunikasi untuk perpustakaan mahasiswa ilmu perpustakaan diharapkan memiliki kemampuan dalam proses komunikasi dan memahami jenis-jenis komunikasi. Selanjutnya pada mata kuliah psikologi perpustakaan diharapkan mahasiswa ilmu perpustakaan mampu memahami metode yang digunakan untuk mempelajari tingkah laku, hubungan interpersonal serta menerapkannya dalam kegiatan di perpustakaan dan pusat informasi lainnya. Diharapkan mahasiswa ilmu perpustakaan menerapkan pengetahuan yang telah diserapnya tersebut pada saat pelaksanaan PKL.

Mahasiswa ilmu perpustakaan yang belum lama merampungkan kegiatan PKL adalah angkatan 2017, dan mereka telah mengambil mata kuliah komunikasi untuk perpustakaan dan mata kuliah psikologi perpustakaan, sehingga sangat cocok untuk dijadikan objek penelitian berkenaan dengan kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan.

Dengan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki mahasiswa ilmu perpustakaan dalam hal komunikasi interpersonal, diharapkan mahasiswa ilmu perpustakaan dapat menjalin hubungan baik dengan berbagai pihak di instansi/organisasi tempat mereka bertugas, baik dalam lingkup internal maupun eksternal.

Namun dengan pengetahuan yang mereka miliki bukan berarti serta merta dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang mereka laksanakan di perpustakaan

dengan posisi sebagai seorang pustakawan dalam pelayanan akan selalu efektif, mengapa demikian? Karena mahasiswa ilmu perpustakaan berkomunikasi dengan individu-individu yang berasal dari berbagai latar belakang sosial ekonomi, sifat, karakteristik, agama, budaya, usia, dll, sehingga harus pandai membaca situasi dan kondisi, serta pandai bersikap.

Dari pemaparan di atas penulis tertarik untuk meneliti Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Sebagai Calon Pustakawan yang akan memberikan pelayanan di perpustakaan. dengan judul penelitian: "Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017 dalam Program PKL"

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan kondisi yang ada di lapangan peneliti menemukan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Mahasiswa kurang memahami komunikasi yang baik
2. Kurangnya kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa dalam melayani pemustaka
3. Mahasiswa kurang perhatian kepada pemustaka
4. Kurangnya timbal balik dalam komunikasi dengan pemustaka

C. Batasan Masalah

Penulis membatasi masalah yang akan dibahas agar penelitian ini lebih terarah, serta pokok bahasan tidak meluas atau menyimpang dari pokok

permasalahan yang ada dan tepat pada sasaran. Hal ini dilakukan agar tujuan dari penelitian ini dapat tercapai sepenuhnya. Untuk itu penulis memfokuskan penelitian ini pada Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017 dalam hal pelayanan kepada pemustaka di Perpustakaan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang angkatan 2017 dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?
2. Dimensi kemampuan komunikasi interpersonal yang manakah yang perlu ditingkatkan oleh mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang angkatan 2017 dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang angkatan 2017 dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka
2. Dimensi kemampuan komunikasi interpersonal yang perlu ditingkatkan oleh mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden

Fatah Palembang angkatan 2017 dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka

F. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan tentang Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017.

Dengan adanya komunikasi yang baik antar mahasiswa ilmu perpustakaan, maka mahasiswa ilmu perpustakaan dapat meningkatkan hubungan baik dengan mahasiswa atau teman sejawat, dosen, orang tua, dan lainnya serta dapat melaksanakan pelayanan kepada pemustaka secara optimal ketika menjadi pustakawan.

Kemudian bisa menjadi pedoman dan rujukan untuk penelitian berikutnya dalam memberikan sumbangan pemikiran berkenaan dengan perkembangan dunia komunikasi interpersonal khususnya komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan.

2. Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penulis berharap dengan dilakukannya penelitian ini dapat menjadi informasi yang bermanfaat terkait kemampuan komunikasi interpersonal

mahasiswa ilmu perpustakaan serta dapat menjadi masukan kepada mahasiswa ilmu perpustakaan berkenaan dengan kemampuan komunikasi interpersonal tersebut. Sehingga mahasiswa ilmu perpustakaan menyadari pentingnya kemampuan komunikasi interpersonal, terutama saat menjadi pustakawan yang melaksanakan pelayanan di perpustakaan.

b. Bagi Program Studi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang valid yang dapat menjadi salah satu pertimbangan pengambilan keputusan berkenaan dengan usaha-usaha untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan khususnya angkatan 2017, sehingga pihak prodi berkoordinasi dengan para dosen bersama-sama berupaya dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa, yang salah satunya bisa dilakukan melalui latihan komunikasi dalam diskusi-diskusi yang ada di kelas, serta memberi masukan dan arahan kepada mahasiswa ilmu perpustakaan dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal mereka.

G. Definisi Konseptual

1. PKL (Praktek Kerja Lapangan)

Praktek Kerja Lapangan (PKL) adalah kegiatan mandiri mahasiswa yang dilaksanakan di luar kelas/perkuliahan bisa dalam lingkungan kampus atau luar kampus untuk mendapatkan pengalaman kerja praktis yang sesuai dengan bidang perpustakaan dan informasi melalui metode observasi dan

partisipasi. Kegiatan Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan sesuai dengan formasi struktural dan fungsional pada tempat Praktek Kerja Lapangan baik pada lembaga pemerintah maupun perusahaan swasta atau lembaga lain yang relevan.[14]

Tujuan dari program PKL Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang adalah untuk melaksanakan praktek lapangan (magang) di suatu unit penyelenggara PUSDOKINFO dengan penekanan pada suatu topik kajian khusus. Tempat magang ini bisa dilakukan di pusat-pusat informasi, perpustakaan-perpustakaan negeri, pusat bisnis informasi, media massa, dan lain-lain. Bekerja di bawah pengawasan pustakawan di perpustakaan atau informasi untuk memperdalam pengertian tentang perpustakaan serta menerapkan keterampilan, metodologi dan teori-teori yang sudah diperoleh.[15]

2. Komunikasi Interpersonal

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin communicatio, yang bersumber dari kata komunis yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna, jadi komunikasi dapat terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan di terima oleh komunikan. Hovland mendefinisikan proses komunikasi sebagai

---

[14] Tim Dosen Teknisi Perpustakaan, *Buku Panduan Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan Prodi D3 Teknisi Perpustakaan* (Surabaya: Departemen Teknik Fakultas Vokasi Universitas Airlangga, 2017), h. 3 di akses pada 16 September 2020 dari, https://docplayer.info/52501011-Bab-1-pendahuluan-pengertian-praktek-kerja-lapangan-pkl-magang-tujuan-praktik-kerja-lapangan-pkl-magang.html.

[15] Mulyadi, *Katalog Prodi Ilmu Perpustakaan* (Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah, 2017), h. 134.

proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain.[16]

DeVito mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai penyampaian pesan oleh satu orang dan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik.[17]

Brooks dan Heath, mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses mencari informasi, pemaknaan dan perasaan yang ditunjukkan oleh seseorang baik pesan secara verbal maupun non verbal.[18]

Menurut Montgomery, komunikasi interpersonal terjadi ketika dua orang atau lebih berinteraksi dengan cara yang melibatkan perilaku verbal dan nonverbal, pertukaran interpersonal, dan penggunaan perilaku yang sesuai dengan tujuan spesifik dari interaksi komunikatif, hasil yang diinginkan adalah perubahan dalam sikap, perilaku, atau keyakinan dari *interactant* (orang dengan siapa kita berkomunikasi), dan mungkin resolusi yang konstruktif.[19]

Menurut Suranto, komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya

---

[16] Universitas Mercubuana Yogyakarta, "Bab II Landasan Teori," h. 18.

[17] Amyvia Natasha Sujarwo, "Tingkat Kemampuan Komunikasi interpersonal dalam Berpacaran," Skripsi (Prodi Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sanata Dharma, 2017), h. 10, https://repository.usd.ac.id/18184/2/131114014_full.pdf.

[18] Isti'adah, "Profil Komunikasi Interpersonal Mahasiswa," h. 41.

[19] Isti'adah, h. 41.

menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.[20]

Ketika membahas komunikasi interpersonal kita sering mendengar istilah komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan penyampaian kata-kata, entah lisan maupun tulisan atau bentuk komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik dalam bentuk percakapan maupun tulisan (*speak language*). Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia.[21]

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk tanpa kata-kata. Dalam kehidupan nyata komunikasi nonverbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi nonverbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal lebih bersifat jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan.[22] Baik komunikasi verbal maupun nonverbal, keduanya sering digunakan dalam komunikasi interpersonal hanya saja bentuk dari penyampaiannya saja yang berbeda.

---

[20] Sujarwo, "Tingkat Kemampuan Komunikasi interpersonal dalam Berpacaran," h. 10.

[21] Tri Indah Kusumawati, "Komunikasi Verbal dan Nonverbal," *Jurnal AL-Irsyad* VI, no. 2 (Juli 2016): h. 141 di akses pada 20 Desember 2019 dari, https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi45O7n88LmAhVMfX0KHY7iCFwQFjABegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Fjurnal.uinsu.ac.id%2Findex.php%2Fal-irsyad%2Farticle%2Fdownload%2F2995%2F1767&usg=AOvVaw2vZPrLes9qoZafgt3jByI3.

[22] Kusumawati, h. 141.

Menurut Effendy, bentuk-bentuk komunikasi dirangkum ke dalam tiga jenis, yaitu komunikasi pribadi, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa.[23]

a. Komunikasi pribadi

Komunikasi pribadi terdiri dari dua jenis, yaitu: pertama, komunikasi intra pribadi (*intrapersonal communication*). Komunikasi intra pribadi adalah komunikasi yang berlangsung dalam diri seseorang. Orang yang bersangkutan berperan sebagai komunikator maupun sebagai komunikan. Dia berbicara pada dirinya sendiri. Pola komunikasi dengan diri sendiri terjadi karena seseorang menginterpretasikan sebuah objek yang diamatinya dan memikirkannya kembali, sehingga terjadilah komunikasi dalam dirinya sendiri.[24]

Kedua, komunikasi antar pribadi (interpersonal communication), yaitu komunikasi yang berlangsung secara dialogis antara dua orang atau lebih. Karakteristik komunikasi antar pribadi yaitu: pertama dimulai dari diri sendiri. Kedua, sifatnya transaksional karena berlangsung serempak. Ketiga, komunikasi yang dilakukan tidak hanya mencakup aspek-aspek isi pesan yang dipertukarkan, tetapi juga meliputi hubungan antar pribadi. Keempat, adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi. kelima, adanya saling ketergantungan antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Keenam, tidak dapat diubah maupun diulang.

[23] Siregar, "Bab II Kajian Pustaka," h. 10 di akses pada 19 Desember 2019 dari.
[24] Siregar, h. 10.

Maksudnya jika salah dalam pengucapan mungkin dapat minta maaf, tetapi itu bukan berarti menghapus apa yang telah diucapkan.[25]

b. Komunikasi kelompok

Michael Burgoon dan Michel Ruffner seperti dikutip Sendjaya menjelaskan komunikasi kelompok sebagai:

> The face to face interaction of three or more individuals, for a recognized purpose such as information sharing, self maintenance, or problem solving, such that the members are able to recall personal characteristics of the other members accurately. (Komunikasi kelompok adalah komunikasi tatap muka yang dilakukan tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud atau tujuan yang dikehendaki seperti berbagai informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah sehingga semua anggota dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya dengan akurat).[26]

Dari definisi di atas dipahami bahwa ada empat elemen yang tercakup dalam komunikasi kelompok, yaitu interaksi tatap muka, jumlah partisipan yang terlibat dalam interaksi yang dilakukan, maksud dan tujuan yang dikehendaki dan kemampuan anggota untuk dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lain.[27]

c. Komunikasi massa

Komunikasi massa merupakan sebuah proses penyampaian pesan melalui saluran-saluran media massa, seperti surat kabar, radio, televisi dan film yang dipertunjukkan di gedung-gedung bioskop. Oleh karena pesan yang disampaikan bersifat massal, maka karakteristik komunikasi massa adalah bersifat umum. Artinya, pesan yang disampaikan bersifat

[25] Siregar, h. 10-11.
[26] Siregar, h. 11.
[27] Siregar, h. 11.

heterogen karena ditujukan untuk seluruh anggota masyarakat. Pesan yang disampaikan juga bersifat serempak dan seragam serta hubungan antar komunikan dengan komunikator sifatnya non pribadi.[28]

H. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan bagian yang mengidentifikasi sebuah konsep/variabel agar dapat diukur, dengan cara melihat dimensi atau indikator dari suatu konsep.[29]

UU No. 43 Tahun 2007 menyatakan bahwa pustakawan melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Pelayanan yang dilakukan tidak terlepas dari komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka.

Mahasiswa ilmu perpustakaan sebagai salah satu agent of change dalam gerakan-gerakan pembaharuan dan calon pustakawan hendaknya memiliki kemampuan komunikasi interpersonal untuk menyampaikan dan menyebarkan informasi yang dimaknai dalam sudut pandang yang sama oleh komunikan, kemudian untuk membangun hubungan baik dengan teman sejawat, dosen, orang tua, dll. Serta untuk bekal menjadi pustakawan di masa yang akan datang.

Untuk mengukur kemampuan komunikasi interpersonal dalam penelitian ini digunakan teori dari DeVito yang menyatakan beberapa aspek dalam komunikasi interpersonal. DeVito menyatakan bahwa ada lima kriteria untuk

[28] Siregar, h. 11-12.

[29] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 97.

mewujudkan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif, aspek-aspek kemampuan komunikasi tersebut adalah:[30] keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*suportiveness*), kepositifan (*positiveness*), kesamaan (*equality*).

I. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis mengambil beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan penulis lakukan, untuk mengetahui perbedaannya dan mencegah plagiasi pada penelitian yang akan penulis lakukan, diantaranya:

Pertama, dalam skripsi yang ditulis oleh Henni Novitasari dengan judul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang". Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasi, yang subjek penelitiannya adalah pustakawan Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang. Alat pengumpulan data yaitu kuesioner berjumlah 31 item. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan pada Perpustakaan Universitas Tridinanti memiliki tingkat capaian yang rendah**,** melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang memiliki tingkat capaian yang rendah, serta pengaruh komunikasi interpersonal

[30] Mufadhal Barseli dkk., "The concept of student interpersonal communication," *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)* vol 4, no. 2 (2018): h. 132, https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi/article/viewFile/259/303.

pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang tingkat pencapaiannya tinggi.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian penulis yaitu terdapat variabel yang sama yaitu variabel komunikasi interpersonal. Adapun Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian penulis yaitu yang diteliti komunikasi interpersonal pustakawan dan tempat penelitian yaitu di Universitas Tridinanti Palembang, serta metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasi. Sedangkan penulis meneliti kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan sebagai calon pustakawan yang memberikan pelayanan kepada pemustaka, dan penelitiannya di beberapa tempat PKL mahasiswa ilmu perpustakaan dan di fakultas adab dan humaniora UIN Raden Fatah Palembang, serta metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

Kedua, dalam skripsi yang ditulis oleh Oeksi Dwi Prihatiningtyas dengan judul "Komunikasi Interpersonal Siswa Kelas VIII SMP N 1 Yogyakarta Tahun Ajaran 2016/2017 dan Implikasinya Terhadap Topik-Topik Bimbingan Pribadi-Sosial". Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kuantitatif, subjek penelitiannya adalah siswa kelas VIII SMP N 1 Yogyakarta. Alat pengumpulan data yaitu kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada siswa yang memiliki komunikasi interpersonal "sangat baik", 6 siswa memiliki komunikasi interpersonal "baik", 56 siswa yang memiliki komunikasi interpersonal "cukup baik", 2 siswa yang memiliki komunikasi interpersonal "kurang baik", dan tidak ada siswa yang memiliki komunikasi interpersonal

“tidak baik”. Berdasarkan skor terendah peneliti memberikan usulan topik-topik bimbingan pribadi-sosial, yaitu: “Melatih Kepercayaan Diri”, “Aku dan Perasaanku”, “Menghargai Perasaan Orang Lain”, dan “Motivasiku”

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian penulis yaitu terdapat variabel yang sama yaitu variabel komunikasi interpersonal, dan metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian penulis yaitu variabel pada penelitian Oeksi Dwi Prihatiningtyas 2 variabel, sedangkan variabel pada penelitian penulis hanya 1, kemudian pada penelitian Oeksi Dwi Prihatiningtyas subjek penelitiannya adalah siswa kelas VIII SMP, sedangkan pada penelitian penulis subjek penelitiannya adalah mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017. Serta penelitiannya dilakukan di SMP N 1 Yogyakarta sedangkan penelitian yang penulis lakukan di beberapa tempat pkl mahasiswa ilmu perpustakaan dan di fakultas adab dan humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

Ketiga, dalam skripsi yang ditulis oleh Amyvia Natasha Sujarwo dengan judul “Tingkat Komunikasi Interpersonal dalam Berpacaran (Studi Deskriptif Pada Mahasiswa Program Studi Bimbingan Dan Konseling Angkatan 2015 & 2016 Universitas Sanata Dharma)”, penelitian ini mengangkat masalah mengenai komunikasi interpersonal mahasiswa dalam hubungan berpacaran. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif deskriptif, yang subjek penelitiannya adalah mahasiswa angkatan 2015 dan 2016 Program Studi Bimbingan Konseling Universitas Sanata Dharma yang berjumlah 24

mahasiswa dan 56 mahasiswi. Alat pengumpulan data yaitu kuesioner berjumlah 88 item. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal dalam berpacaran angkatan 2015 dan 2016 Program Studi Bimbingan Konseling Universitas Sanata Dharma antara mahasiswa dan mahasiswi diperoleh 15 mahasiswa dan 34 mahasiswi berada di kategori sangat tinggi, 8 mahasiswa dan 22 mahasiswi berada di kategori tinggi, dan 1 mahasiswa dan tidak ada mahasiswi yang berada di kategori sedang, tidak ada mahasiswa dan mahasiswi yang berada di kategori rendah dan sangat rendah.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian penulis yaitu terdapat variabel yang sama yaitu variabel komunikasi interpersonal, dan metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian penulis yaitu yang diteliti komunikasi interpersonal mahasiswa namun dalam hal berpacaran dan tempat penelitian yaitu di Universitas Sanata Dharma, sedangkan penulis meneliti kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan yang memberikan pelayanan kepada pemustaka, dan penelitiannya di beberapa tempat pkl mahasiswa ilmu perpustakaan dan di fakultas adab dan humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

J. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini akan dilakukan di 6 perpustakaan lokasi pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 yaitu, UPT Perpustakaan Bina Darma Palembang, UPT Perpustakaan UNSRI, Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung, Perpustakaan Universitas Indonesia, UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma, dengan respondennya yaitu staf perpustakaan/pustakawan dan/atau pamong di 6 perpustakaan tersebut.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. pendekatan deskriptif yaitu pendekatan yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang berdasarkan data-data, sehingga peneliti menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi. Metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang menyajikan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian, adapun cara peneliti mendapatkan data primer dari hasil kuesioner yang dikirimkan kepada pustakawan di masing-masing perpustakaan lokasi mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 melaksanakan PKL. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari staf perpustakaan/Pustakawan dan/atau Pamong di 6 perpustakaan tempat mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 melaksanakan PKL. Sumber data primer di penelitian ini, yaitu data kuesioner/angket, wawancara, observasi dan dokumentasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada yaitu literatur-literatur, bahan tertulis berupa buku, jurnal, serta dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian.

c. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.[31] Populasi

[31] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 215.

dalam penelitian ini adalah pustakawan dan/atau pamong di beberapa lokasi pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017.

2) Sampel

Sampel ialah sebagian dari populasi yang dijadikan objek/subjek penelitian. Jadi sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.[32] Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *sampling purposive* yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan dengan pertimbangan tertentu.[33]

Adapun karakteristik pustakawan dan/atau pamong (subjek penelitian) yang menjadi sampel penelitian adalah sebagai berikut:

a) Pustakawan dan/atau pamong yang melihat langsung interaksi antara mahasiswa ilmu perpustakaan dengan pemustaka yang berkunjung di beberapa Perpustakaan lokasi pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017.
b) Pustakawan yang bertugas di bagian pelayanan yang bersama mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pelayanan kepada pemustaka di beberapa Perpustakaan lokasi pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017.

---

[32] Hamid Darmadi, *Dimensi Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial: Konsep Dasar dan Implementasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 50.

[33] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 85.

Kemudian karakteristik mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 (objek penelitian) yang menjadi sampel penelitian adalah sebagai berikut:

a) Mahasiswa ilmu perpustakaan yang mendapat tugas di bagian sirkulasi.
b) Mahasiswa ilmu perpustakaan yang mendapat anggota kelompok dengan jumlah maksimal 6 orang.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data Kemampuan Komunikasi Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang. Maka dilakukan pengumpulan data menggunakan:

a. Kuesioner/angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[34] Responden dalam penelitian ini yaitu staf perpustakaan/pustakawan dan/atau pamong di 6 lokasi pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017.

Kuesioner digunakan untuk mendapat keterangan dari sampel atau sumber yang beraneka ragam. Kuesioner tersebut terdiri dari 19 item pernyataan tentang komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan. Dalam penelitian ini angket menggunakan *Skala Likert*. Kuesioner yang peneliti gunakan berupa seperangkat pertanyaan yang

[34] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2007, h. 199.

diajukan kepada responden yaitu kepada staf perpustakaan/pustakawan dan/atau pamong yang ada di 6 perpustakaan lokasi pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017.

b. Observasi, yaitu peneliti secara langsung melihat dan mengadakan pengamatan langsung pada objek yang diteliti.
c. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan dokumen-dokumen yang memuat informasi yang berkaitan atau tentang gambaran objek yang diteliti.
d. Wawancara, digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mengetahui hal-hal yang menguatkan data-data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan.

5. Instrumen Penelitian

a. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. [35] Penelitian ini menggunakan skala pengukuran *skala likert. Skala likert* adalah sebuah alat yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.[36]

Berdasarkan fenomena di tengah masyarakat Indonesia, ada kecondongan dari responden untuk memberikan pilihan jawaban pada

[35] Sugiyono, h. 92.
[36] Sugiyono, h. 93.

katagori tengah karena alasan kemanusiaan. Namun jika seandainya semua responden memilih pada katagori tengah, maka peneliti tidak memperoleh hasil pasti dari penelitiannya. Untuk mengatasi hal ini para peneliti dianjurkan membuat tes *skala likert* dengan menggunakan katagori pilihan genap misalnya 4 pilihan, 6 pilihan, atau 8 pilihan.[37]

Skala likert yang penulis gunakan dalam penelitian ini terdiri dari 4 pilihan alternatif jawaban pada pernyataan positif diberi skor 4,3,2 dan 1. Sedangkan pernyataan negatif diberi skor 1,2,3 dan 4. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub indikator yang dapat diukur. Artinya sub indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membantu suatu pertanyaan/pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Berikut keterangan angket yang akan dijawab oleh pemustaka:[38]

Tabel 1. 1
Item-item instrumen penelitian

No	Pernyataan Positif	Nilai	Pernyataan Negatif	Nilai
1	Sangat Baik	Skor 4	Sangat Baik	Skor 1
2	Baik	Skor 3	Baik	Skor 2
3	Tidak Baik	Skor 2	Tidak Baik	Skor 3
4	Sangat Tidak Baik	Skor 1	Sangat Tidak Baik	Skor 4

Data yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner dianalisis dengan menggunakan metode statistik deskriptif dengan bantuan *software*

[37] Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: Bumi Akasara, 2007), h. 146.
[38] Syofian Siregar, *Statistik Parametrik: Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 50.

Microsoft Excel dan *IBM SPSS Versi 22*. Data tersebut ditabulasikan dengan menyusun ke dalam tabel dan dihitung *mean* dan *grand mean*nya, selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan.

b. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel yaitu variabel komunikasi interpersonal. Penelitian ini menggunakan alat ukur skala likert dengan kuesioner untuk memperoleh data dari variabel pada penelitian ini. Adapun kuesioner untuk variabel komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Kisi-kisi
Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator
Komunikasi Interpersonal Pustakawan	Keterbukaan	1. Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka 2. Mahasiswa ilmu perpustakaan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka 3. Mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka 4. Mahasiswa ilmu perpustakaan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi 5. Mahasiswa ilmu perpustakaan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka
	Empati	6 Mahasiswa ilmu perpustakaan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika

		mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan 7 Kata-kata yang disampaikan mahasiswa ilmu perpustakaan mudah dimengerti oleh pemustaka 8 Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas 9 Mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian terhadap pemustaka
	Mendukung	10. Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka 11. Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja)
	Positif	12. Mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan 13. Mahasiswa ilmu perpustakaan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan 14. Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan 15. Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan penghargaan kepada pemustaka
	Kesetaraan	16. Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu komunikasi dua arah dengan pemustaka 17. Mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain 18. Pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan 19. Mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab

Sumber: Skripsi Henni Novitasari dengan judul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang"

c. Uji Validitas dan Reliabilitas

Istilah valid atau validitas berasal dari kata *validity* yang berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.[39] Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan *SPSS (Statistik Product and Service Solution) versi 22*.

Tabel 1. 3
Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang

Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,500	0,294	Valid
2	0,495	0,294	Valid
3	0,477	0,294	Valid
4	0,567	0,294	Valid
5	0,444	0,294	Valid
6	0,611	0,294	valid
7	0,300	0,294	valid
8	0,306	0,294	valid
9	0,622	0,294	valid
10	0,310	0,294	valid
11	0,458	0,294	valid
12	0,614	0,294	valid
13	0,580	0,294	valid
14	0,408	0,294	valid
15	0,402	0,294	valid
16	0,482	0,294	valid
17	0,549	0,294	valid
18	0,581	0,294	valid
19	0,586	0,294	valid

Sumber: data primer yang diolah

[39] Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan, *SPSS Complete: Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS* (Jakarta: Salemba Infotek, 2014), h. 282.

Istilah reliabilitas merupakan terjemahan dari kata *reliability* yang berasal dari kata *rely* dan *ability*. Reliabilitas adalah keterpercayaan, keterandalan, atau konsistensi. Hasil suatu pengukuran dapat dipercaya apabila pelaksanaan pengukuran dalam beberapa kali terhadap subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, artinya memiliki konsistensi pengukuran yang baik.[40]

Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas. Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* bila jawaban seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner di katakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,60.[41] Adapun rumus koefisien *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\Sigma\sigma i^2}{\sigma^2}\right)$$

Keterangan:

r = Koefisien reliabilitas yang dicari

k = Jumlah butir pertanyaan (soal)

σi^2 = Varians butir-butir pertanyaan

σ^2 = Varian skor tes.[42]

[40] Yamin dan Heri Kurniawan, h. 282.

[41] Aprilinda Ramadhina dan Islandscipt, *SPSS untuk UKM*. (Jakarta: Alex Media Komputrindo, 2009), h.90.

[42]Syofian Siregar, *Statistik Parametrik: Untuk Penelitian Kuantitatif* , h. 91

Tabel 1. 4
Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,818	19

Sumber: data primer yang diolah

d. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode statistik deskriptif. Teknik ini dilakukan dengan proses tabulasi data ke dalam tabel kemudian diolah, selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan ke dalam kalimat sebagai penjelas. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan rumus *Mean.*[43] *U*ntuk mengetahui nilai rata-rata dari setiap butir instrumen digunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\Sigma x}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = *Mean* yang akan dicari

$\sum x$ = Jumlah nilai yang ada

n = Banyaknya frekuensi yang ada

Setelah diketahui rata-rata dari jawaban responden, lalu lakukan perhitungan menggunakan rumus *Grand Mean* untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pertanyaan.

[43] Supardi, *statistik penelitian pendidikan : perhitungan, penyajian, penjelasan, penafsiran dan penarikan kesimpulan*. (Depok : Rajawali Pers : 2017) h.57

$$\textit{Grand Mean}\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden terkait kemampuan variabel komunikasi interpersonal digunakan rumus skala interval berikut:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Skala penilaian

Maka perhitungan rentang skalanya sebagai berikut:

$$RS = \frac{4-1}{4}$$

$$RS = \frac{3}{4}$$

$$RS = 0{,}75$$

Sehingga rentang skalanya adalah 0,75, dengan rentang skala 0,75 kemudian dibuat skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 1. 5
Skala Penilaian

No	Skor	Kategori
1.	3,25 – 4,0	Sangat Tinggi
2.	2,50 – 3,25	Tinggi
3.	1,75 – 2,50	Rendah
4.	1,00 – 1,75	Sangat Rendah

K. Rencana Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di beberapa perpustakaan tempat pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, yang akan dilaksanakan di bulan Desember 2019 sampai dengan Juli 2020.

No	Jenis Kegiatan	Des 2019				Feb 2020				Maret 2020				April 2020				Mei 2020				Juni 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Lapangan																								
2	Seminar Proposal																								
3	Pengumpulan Data																								
4	BAB 1																								
5	BAB 2																								
6	BAB 3																								
7	BAB 4																								
8	BAB5																								
9	Ujian Akhir																								

L. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui secara keseluruhan dalam menyampaikan skripsi ini maka disusun suatu sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN : Berisi Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Konseptual, Definisi Operasional, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Rencana Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI : Berisi kajian teori yang membahas pengertian komunikasi interpersonal, tujuan dan fungsi komunikasi interpersonal, unsur-unsur dalam komunikasi, faktor keberhasilan komunikasi

interpersonal, sikap yang mendukung komunikasi interpersonal, serta pengertian perpustakaan.

BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN : Berisi deskripsi wilayah penelitian yang meliputi sejarah singkat berdirinya Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, UPT Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung, UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya, Perpustakaan Universitas Indonesia, Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, visi misinya, struktur organisasinya, dan beberapa informasi lainnya berkenaan dengan 6 perpustakaan tersebut.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN : Meliputi analisis data yang berkaitan dengan persoalan pokok yang dikaji tentang Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

BAB V PENUTUP : Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan untuk mahasiswa dan pihak program studi ilmu perpustakaan mengenai Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Manusia adalah makhluk rohani yang jasmani, atau makhluk jasmani yang rohani. Pada manusia yang jasmani memuat yang rohani, dan yang rohani tersimpan dalam jasmani.[44]

Karena manusia adalah makhluk yang jasmani dan yang rohani, maka yang ada dalam diri kita tidak dapat sepenuhnya dimengerti oleh orang lain, jika kita tidak memberi tahu mereka. Orang lain tidak akan mengerti dengan baik perasaan, pemikiran, gagasan, maksud, dan kehendak kita, jika kita tidak menyampaikan kepada mereka. Namun pengertian orang lain terhadap apa yang kita sampaikan tidak terjadi secara otomatis. Orang lain dituntut bersedia untuk menerimanya melalui indra mereka dan mencernanya dengan akal. Tindakan timbal balik, menyampaikan dan menyambut, memberi dan menerima dengan sadar dan kesediaan mendengarkan itu terjadi dalam kegiatan komunikasi. Karena itu komunikasi merupakan hal yang mutlak diperlukan dalam hidup kita dengan orang lain[45]

Kata komunikasi berasal dari bahasa Latin *communis,* yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Akar

[44] Agus M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal* (Yogyakarta: Kanisius, 2003), h. 5 diakses pada 12 Mei 2020 dari, https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=sFVih7igmEEC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Komunikasi+interpersonal&ots=RINGjMepiy&sig=fdF7iQImKlJErJxIULIMMJyIc28&redir_esc=y#v=onepage&q=Komunikasi%20interpersonal&f=false.

[45] Hardjana, h. 5.

kata *communis* adalah *communico,* yang artinya berbagi. Dalam hal ini yang dibagi adalah pemahaman bersama melalui pertukaran pesan. [46]

Kemudian dalam Agus M. Hardjana kata komunikasi berasal dari bahasa Latin *cum* yaitu kata depan yang berarti dengan, bersama dengan, dan *unus* yaitu kata bilangan yang berarti satu. Dari kedua kata itu berbentuk kata benda *cummunio* yang berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan, hubungan. Karena saat ber-*cummunio* dibutuhkan usaha dan kerja, dari kata itu dibuat kata kerja *communicare* yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, memberikan sebagian kepada seseorang, membicarakan sesuatu dengan orang lain, tukar menukar, memberitahukan, bertukar pikiran, bercakap cakap, berteman, berhubungan. Kata kerja *communicare* itu pada akhirnya dijadikan kata kerja benda *communicatio,* atau dalam bahasa inggris *communication,* dan dalam bahasa indonesia diserap menjadi komunikasi[47]

Komunikasi sebagai kata kerja, dalam bahasa inggris "*communicate*", berarti:[48]

1. Untuk bertukar pikiran, perasaan-perasaan, dan informasi
2. Untuk membuat tahu
3. Untuk membuat sama, dan
4. Untuk mempunyai hubungan yang simpatik.

Sedangkan dalam kata benda, komunikasi berarti:[49]

1. Pertukaran simbol, pesan-pesan yang sama, dan informasi

[46] Dani Vardiansyah, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 3.
[47] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 10.
[48] Vardiansyah, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 3.
[49] Vardiansyah, h. 3.

2. Proses pertukaran di antara individu-individu melalui sistem simbol yang sama
3. Seni untuk mengekspresikan gagasan-gagasan, dan
4. Ilmu pengetahuan tentang pengiriman informasi.

Komunikasi adalah upaya penyampaian pesan antarmanusia, karenanya ilmu komunikasi adalah ilmu yang mempelajari usaha penyampaian pesan antarmanusia. Obyek ilmu komunikasi adalah komunikasi itu sendiri, yakni usaha penyampaian pesan antar manusia.[50] Menurut Miller, komunikasi berarti bahwa informasi disampaikan dari satu tempat ke tempat yang lain.[51]

Komunikasi interpersonal menurut Joseph A. Devito,

> "*Interpersonal communicationn involves at least two person. each person formulates and sends messages (source functions) and also perceives and comprehends messages (receiver functions)*." [52]

Maksudnya adalah komunikasi interpersonal setidaknya melibatkan dua orang. setiap orang merumuskan dan mengirim pesan (fungsi sumber) dan juga menerima dan memahami pesan (fungsi penerima).

Dalam komunikasi antara pengirim dan penerima terjadi pertukaran kata dengan arti dan makna tertentu. Dari sudut pandang pertukaran makna, komunikasi dapat didefinisikan sebagai "proses penyampaian makna dalam

---

[50] Vardiansyah, h. 8.

[51] Elvinaro Ardianto dan Bambang Qomaruzzaman, *Filsafat Ilmu Komunikasi* (Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2016), h. 18.

[52] Joseph A. Devito, *The Interpersonal Communication Book* (New York: HarperCollins, 1992), h. 4 di askes pada 20 Mei 2020 dari, https://openlibrary.org/borrow/ia/interpersonalcom0006devi?ref=ol.

bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui media tertentu".[53]

Menurut Andersen, komunikasi adalah suatu proses dimana kita mengerti orang lain dan kemudian berusaha dimengerti oleh mereka. Ini dinamis, berubah secara konstan dan membagi respons untuk situasi yang total.[54]

Kemudian Gode berpendapat, komunikasi adalah suatu proses yang membuat kesamaan kepada dua atau beberapa orang yang telah dimonopoli oleh seseorang atau beberapa orang.[55]

Pertukaran makna merupakan inti yang terdalam dari kegiatan komunikasi karena yang disampaikan orang dalam komunikasi bukan kata-kata, tetapi arti atau makna dari kata-kata.[56] Dalam mengembangkan konsep diri dan mengenal diri kita melalui orang lain, diperlukan kata-kata yang disampaikan dalam interaksi dengan orang lain.

George Herbert Mead mengemukakan bahwa setiap manusia mengembangkan konsep dirinya melalui interaksi dengan orang lain dalam masyarakat, dan hal ini dilakukan lewat komunikasi. Jadi kita mengenal diri kita melalui orang lain, yang menjadi cermin yang memantulkan bayangan kita.[57]

Charles H. Cooley menyebut konsep diri ini sebagai *the looking glass self* yang secara signifikan ditentukan oleh apa yang seseorang pikirkan mengenai pikiran orang lain terhadapnya, jadi menekankan pentingnya *respons* orang lain

---

[53] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 11.
[54] Ardianto dan Qomaruzzaman, *Filsafat Ilmu Komunikasi*, h. 18.
[55] Ardianto dan Qomaruzzaman, h. 18.
[56] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 11.
[57] Ardianto dan Qomaruzzaman, *Filsafat Ilmu Komunikasi*, h. 3.

yang diinterpretasikan secara subjektif sebagai sumber primer data mengenai dirinya.[58]

Respons dari orang lain menunjukkan adanya interaksi antara orang-orang yang berkomunikasi. Karena merupakan interaksi, komunikasi merupakan kegiatan yang dinamis. Selama komunikasi berlangsung, baik pada pengirim maupun pada penerima, terus menerus terjadi saling memberi dan menerima pengaruh dan dampak dari komunikasi tersebut.[59]

Martin dan Anderson mengemukakan, komunikasi tidak dapat dimengerti kecuali sebagai proses dinamis dimana pendengar dan pembicara, pembaca dan penulis bertindak secara timbal balik, pembicara bertindak memberikan sensor stimulus kepada pendengar secara langsung dan tidak langsung; pendengar memberikan stimulus dengan menerimanya, menyimpannya dengan arti memanggil *image* di pikiran, kemudian menguji *image* tersebut melawan informasi yang disampaikan dan perasaan cepat atau lambat bertindak atas *image* tersebut.[60]

Sedangkan Ruesch dan Bateson berpendapat, komunikasi tidak merujuk ke verbal, eksplisit, atau penyampaian pesan yang intens saja. konsep komunikasi akan mencakup semua proses tersebut dimana seseorang akan mempengaruhi orang lain.[61]

---

[58] Ardianto dan Qomaruzzaman, h. 3.
[59] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h 11-12.
[60] Ardianto dan Qomaruzzaman, *Filsafat Ilmu Komunikasi*, h. 19.
[61] Ardianto dan Qomaruzzaman, h. 18.

Cangara berpendapat bahwa, komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk mempengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang.[62]

Dalam setiap komunikasi, baik bagi orang yang mengirim maupun yang menerima, dampaknya tidak dapat dihilangkan karena mereka tidak dapat mencabut kata yang sudah mereka ucapkan dan mengganti dampak yang diakibatkannya. Mereka hanya dapat mengubah kata-kata.[63]

Dari berbagai penjelasan diatas dapat kita pahami bahwa komunikasi adalah interaksi antara dua orang atau lebih mengenai suatu objek, masing-masing orang yang terlibat dapat memberikan stimulus maupun respon, yang dapat memberikan perubahan perilaku maupun pemahaman tentang sesuatu pada orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut.

B. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal

Tujuan adalah apa yang harus atau yang direncanakan untuk dicapai dalam kegiatan komunikasi.[64] Thomas M. Scheidel berpendapat bahwa, komunikasi berguna untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang di sekitar kita, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir, atau berperilaku seperti yang kita inginkan. Tujuan dasar komunikasi adalah mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis kita.[65]

---

[62] Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 25.

[63] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h 12.

[64] Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 133 diakses pada 28 Mei 2020 dari, https://books.google.co.id/books?id=MBZNDwAAQBAJ.

[65] Ardianto dan Qomaruzzaman, *Filsafat Ilmu Komunikasi*, h.2.

Stanton mengemukakan bahwa sekurang-kurangnya ada lima tujuan komunikasi manusia, yaitu:[66]

1. Mempengaruhi orang lain
2. Membangun atau mengelola relasi antar personal
3. Menemukan perbedaan jenis pengetahuan
4. Membantu orang lain
5. Bermain atau bergurau.

Ada beberapa tujuan dalam komunikasi interpersonal, diantaranya yaitu:

1. Menemukan personal atau pribadi

   Dalam komunikasi interpersonal ada kesempatan kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita yang membuat komunikasi tersebut sangat menarik dan mengasyikkan untuk didiskusikan. Dengan membicarakan diri kita terhadap orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa terhadap perasaan, pikiran, dan tingkah laku.[67]

2. Menemukan dunia luar

   Komunikasi interpersonal membuat kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Banyak informasi yang kita peroleh dari komunikasi interpersonal.[68]

---

[66] Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, h. 128.

[67] Desiani Natalina M. dan Gilar Gandana, *Komunikasi dalam PAUD* (Tasikmalaya: Ksatria Siliwangi, 2019), h. 42 diakses pada 28 Mei 2020 dari, https://books.google.co.id/books?id=Ts-oDwAAQBAJ.

[68] Desiani Natalina M. dan Gilar Gandana, h. 42.

3. Membentuk dan menjaga hubungan yang penuh arti

   Tak sedikit dari waktu yang digunakan untuk melakukan komunikasi interpersonal demi membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain. Proses membentuk dan menjaga ini akan terus berlanjut selama antan individu tersebut saling membutuhkan satu sama lain.[69]

4. Berubah sikap dan tingkah laku

   Dalam pertemuan interpersonal kita mungkin menginginkan perubahan sikap dan tingkah laku orang lain. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya mencoba cara yang baru dalam penelusuran informasi, membeli barang/ buku tertentu, melihat film, menulis, membaca buku, dan lainnya.

5. Untuk bermain dan kesenangan

   Berbincang dengan teman mengenai kegiatan kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai tempat wisata, menceritakan cerita lucu adalah merupakan pembicaraan untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal kita dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang membutuhkan rileksasi dari semua keseriusan di lingkungan kita.[70]

6. Untuk membantu

   Ahli psikologi klinis dan terapi, ahli-ahli kejiwaan menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk

[69] Desiani Natalina M. dan Gilar Gandana, h. 42.
[70] Desiani Natalina M. dan Gilar Gandana, h. 43.

mengarahkan kliennya. Ini berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari.

Gordon I Zimmerman membagi tujuan komunikasi menjadi dua kategori dasar. Pertama, untuk menyelesaikan tugas-tugas penting bagi kebutuhan kita untuk memberi makan dan pakaian pada diri sendiri, memuaskan rasa penasaran kita akan lingkungan, dan menikmati hidup. Kedua, untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain.[71]

Komunikasi berdasarkan tinjauan fungsi, mewadahi kebutuhan manusia untuk hidup bersama dalam suatu komunitas yang ditandai dengan terjadinya kontak sosial yang melibatkan pertukaran informasi mengenai bagaimana menciptakan kehidupan yang sanggup mengendalikan lingkungan luar dan psikologis manusia.[72]

Menurut Rudolph F. Verderber, komunikasi itu memiliki dua fungsi. Pertama, fungsi sosial yakni untuk tujuan kesenangan, untuk menunjukkan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan. Kedua, fungsi pengambilan keputusan, yaitu memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada saat tertentu. Sebagian keputusan ini dibuat sendiri, dan sebagian lagi dibuat setelah berkonsultasi dengan yang lain. Sebagian emosional, sebagian penuh pertimbangan yang matang.[73]

Secara umum fungsi Komunikasi adalah :

1. Dapat menyampaikan pikiran atau perasaan

[71] Ardianto dan Qomaruzzaman, *Filsafat Ilmu Komunikasi*, h. 2-3.
[72] Ardianto dan Qomaruzzaman, h. 3.
[73] Ardianto dan Qomaruzzaman, h. 3.

2. Tidak terasing atau terisolasi dari lingkungan
3. Dapat mengajarkan atau memberitahukan sesuatu
4. Dapat mengetahui atau mempelajari dari peristiwa di lingkungan
5. Dapat mengenal diri sendiri
6. Dapat memperoleh hiburan atau menghibur orang lain.
7. Dapat mengurangi atau menghilangkan perasaan tegang
8. Dapat mengisi waktu luang
9. Dapat menambah pengetahuan dan merubah sikap serta perilaku kebiasaan
10. Dapat membujuk atau memaksa orang lain agar berpendapat, bersikap atau berperilaku sebagaimana diharapkan.[74]

William I. mengemukakan fungsi-fungsi komunikasi yang dibagi menjadi empat bagian:[75]

1. Fungsi komunikasi sosial. Untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, kelangsungan hidup untuk memperoleh kebahagiaan, dan terhindar dari tekanan.
2. Fungsi komunikasi ekspresif. Untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi kita) terutama melalui pesan-pesan nonverbal. Melalui pesan-pesan nonverbal seseorang dapat mengerti bagaimana keadaan orang lain.
3. Fungsi komunikasi ritual. Pada ritual yang dilaksanakan oleh suatu komunitas, orang akan mengucapkan kata-kata dan menampilkan perilaku

[74] Rayudaswati Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Makassar: KRETAKUPA Print, 2010), h. 13.

[75] Abdul Muhith dan Sandu Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health* (Yogyakarta: ANDI, 2018), h. 22-23, https://books.google.co.id/books?id=fL9jDwAAQBAJ.

yang bersifat simbolik, juga ditampilkan secara ekspresif karena adanya kecintaan yang sangat mendalam.. contohnya seseorang yang berziarah ke makam orang tuanya sambil menangis karena cintanya yang sangat besar.

4. Fungsi komunikasi instrumental. Untuk menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan serta untuk menghibur (persuasif).

C. Unsur-unsur dalam Proses Komunikasi

Unsur atau elemen adalah bagian yang digunakan untuk membangun suatu *body* (badan). Kita tidak bisa menyebutkan sebuah rumah yang sempurna jika rumah itu tidak memiliki lantai, pintu, dinding, atap, dan jendela.[76] Demikian pula perpustakaan tidak bisa dikatakan perpustakaan jika ia tidak memiliki unsur-unsur, fisik perpustakaan, pemustaka, pustakawan dan/atau pengelola perpustakaan, dan proses pelayanan.[77] Begitupun komunikasi tidak akan terjadi apabila tidak didukung dengan unsur-unsur dalam komunikasi.[78]

Dalam ilmu pengetahuan unsur atau elemen adalah konsep yang dipakai untuk membangun suatu ilmu pengetahuan (*body of knowledge*). Dalam studi sosiologi unsur-unsurnya adalah individu, kelompok, masyarakat, dan interaksi. Demikian pula dengan ilmu komunikasi.[79]

Dalam komunikasi terdapat tujuh unsur pokok: pihak yang mengawali komunikasi; pesan yang dikomunikasikan; saluran yang digunakan untuk

[76] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 24.
[77] Cangara, h. 24.
[78] Muhith dan Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*, h. 23.
[79] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 24-25.

berkomunikasi dan gangguan-gangguan yang terjadi pada waktu komunikasi dilakukan; situasi ketika komunikasi dilakukan; pihak yang menerima pesan; umpan balik dan dampak.[80]

Suatu proses komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur; pengirim (*source*), pesan (*message*), saluran/media (*channel*), penerima (*receiver*), dan akibat/pengaruh (*effect*). Unsur-unsur ini bida juga disebut komponen atau elemen komunikasi.[81]

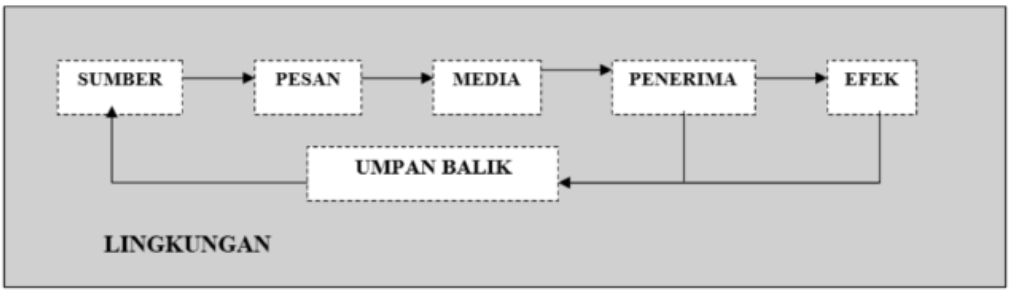
Aristoteles, dalam bukunya *Rhetorica* menyebut bahwa suatu proses komunikasi memerlukan tiga unsur yang mendukungnya, yakni siapa yang berbicara, apa yang dibicarakan, dan siapa yang mendengarkan.[82] [83]

Awal 1960-an David K. Berlo membuat formula komunikasi yang lebih sederhana. Formula itu dikenal dengan nama "SMCR", yakni: pengirim, pesan, media/saluran, dan penerima. Tercatat Charles Osgood, Gerald Miller, dan Melvin L. De Fleur menambahkan lagi unsur efek dan umpan balik (*feedback*) sebagai pelengkap dalam membangun komunikasi yang sempurna.[84]

Pandangan terakhir adalah munculnya pandangan dari Joseph de Vito, K. Sereno, dan Erika Vora yang menilai faktor lingkungan merupakan unsur yang tidak kalah pentingnya dalam mendukung terjadinya proses komunikasi.[85] Unsur-unsur dalam komunikasi dapat digambarkan seperti bagan berikut ini.[86]

---

[80] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 13.
[81] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 25.
[82] Cangara, h. 25.
[83] Muhith dan Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*, h. 23.
[84] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 26.
[85] Cangara, h. 26.
[86] Muhith dan Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*, h. 24.



Gambar 2.1 Bagan Komunikasi

1. Sumber

Sumber atau disebut juga sebagai komunikator merupakan pemrakarsa atau yang pertama kali memulai terjadinya proses komunikasi.[87]

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misalnya lembaga, partai, dan organisasi. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau dalam bahasa inggrisnya disebut *source*, *sender* atau *encoder*.[88]

Pengirim adalah orang yang masuk ke dalam hubungan, baik intra personal dengan diri sendiri, interpersonal dengan orang lain, dalam kelompok kecil (*small gruop*), atau dalam kelompok besar (*mass*).[89]

Sejalan dengan pendapat diatas, Rayudaswati Budi menyatakan jika dilihat dari jumlahnya, komunikator dapat terdiri dari :

a. Satu orang,
b. Banyak orang dalam pengertian lebih dari satu orang, serta

[87] Muhith dan Siyoto, h. 24.
[88] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 27.
[89] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 13.

c. Massa.[90]

Komunikator adalah pengirim pesan maksudnya adalah manusia yang mengambil inisiatif dalam berkomunikasi. Pesan disampaikan komunikator untuk mewujudkan motif komunikasi. Karena itu, komunikator kita definisikan sebagai manusia berakal budi yang berinisiatif menyampaikan pesan untuk mewujudkan motif komunikasinya.[91]

Sebelum mengirim pesan, terlebih dahulu pengirim mengemasnya dalam bentuk yang dirasa sesuai dan dapat diterima serta dimengerti oleh penerima. Pengemasan pesan itu disebut *encoding*. Dengan *encoding*, pengirim memasukkan atau mengungkapkan pesannya ke dalam kode atau lambang dalam bentuk kata-kata atau non kata, seperti raut wajah atau gerak-gerik tubuh.[92]

Agar dapat melalukan *encoding* dengan baik, pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dapat membantu.

a. Pesan apa yang hendak disampaikan?
b. Kepada siapa pesan itu hendak disampaikan?
c. Dalam bentuk apa: verbal – dengan kata-kata, atau nonverbal – tanpa kata-kata, pesan itu akan disampaikan?
d. Media apa yang akan digunakan untuk menyampaikan pesan itu: lisan, tertulis, atau elektronik?

[90] Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 2010, h. 27.
[91] Budi, h. 26-27.
[92] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 14.

e. Akibat-akibat negatif apa yang mungkin dapat terjadi dengan pengirim pesan dalam bentuk dan melalui media itu bagi urusan yang terkandung dalam pesan dan hubungan pribadi dengan penerima? Apa yang dapat dibuat untuk mencegah akibat-akibat negatif itu?[93]

2. Pesan

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda. Dalam bahasa inggris pesan biasanya diterjemahkan dengan kata *massage, content*, atau *information*.[94]

Pesan yang dikomunikasikan adalah pesan yang berarti dan informatif. Informatif bila pesan itu mengandung peristiwa, data, fakta, atau penjelasannya.[95]

3. Media

Media yang dimaksud di sini ialah alat yang dipergunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya dalam komunikasi antarpribadi pancaindra dianggap sebagai media komunikasi.[96]

---

[93] Hardjana, h. 14.
[94] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 27.
[95] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 15.
[96] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 27.

Media dapat juga diartikan sebagai sarana yang digunakan oleh komunikator untuk memindahkan pesan dari satu pihak ke pihak lainnya. Dalam komunikasi interpersonal pancaindra merupakan media komunikasi, sehingga pada komunikasi interpersonal komunikator bertindak sebagai sumber dan media.[97]

Selain indra manusia, ada juga saluran komunikasi seperti telepon, surat, telegram yang digolongkan sebagai media komunikasi antarpribadi.[98]

Pesan dapat disampaikan melalui saluran (*channel*) atau media. Pengirim dapat memilih media lisan (*oral*), tertulis (*written*), atau elektronik (*electronic*).[99]

4. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terisi satu orang atau lebih bisa dalam bentuk kelompok, partai atau negara.[100]

Penerima biasa disebut dengan berbagai macam istilah, seperti khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa inggris disebut *audience* atau *receiver*. Dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat karena adanya sumber. Tidak ada penerima jika tidak ada sumber.[101]

---

[97] Muhith dan Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*, h. 25-26.
[98] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 27.
[99] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 15.
[100] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 28.
[101] Cangara, h. 29.

Penerima pesan disebut komunikan. Komunikan didefinisikan sebagai manusia berakal budi, kepada siapa pesan komunikator ditujukan. Dalam proses komunikasi, utamanya dalam tataran antarpribadi, peran komunikator dan komunikan bersifat dinamis, saling berganti.[102]

Penerima menerima pesan melalui indranya terutama telinga dan mata. Begitu menerima kode, tanda , lambang, entah verbal maupun non verbal, penerima membuka pintu khazanah ingatan (*memory*) dalam benaknya. kumpulan ingatan itu merupakan akumulasi warisan budaya, asuhan, pendidikan, lingkungan, prasangka, dan biasnya. Jika tidak diganggu oleh gangguan-gangguan komunikasi, berdasarkan bank ingatannya itu, penerima dapat menafsirkan dan menerjemahkan pesan yang diterimanya.[103]

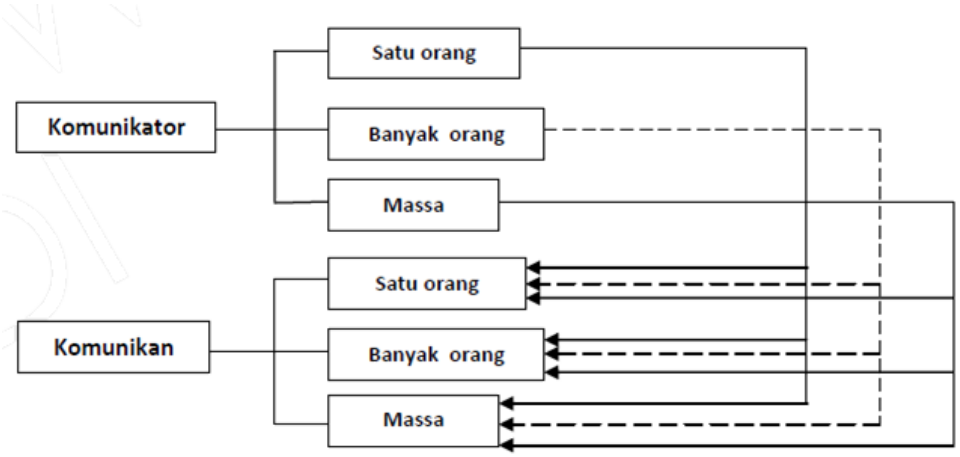
Penerima adalah elemen yang penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Jika suatu pesan tidak diterima oleh penerima, akan menimbulkan berbagai macam masalah yang sering kali menuntut perubahan, apakah pada sumber, pesan, atau saluran.[104]

Kenalilah khalayakmu adalah prinsip dasar dalam berkomunikasi. Karena mengetahui dan memahami karakteristik penerima (khalayak), berarti suatu peluang untuk mencapai keberhasilan komunikasi.[105]

Berikut adalah proses komunikasi dilihat dari kemungkinan jumlah komunikator dan komunikan.[106]

---

[102] Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 2010, h. 29.
[103] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 17.
[104] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 29.
[105] Cangara, h. 29.
[106] Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 2010, h. 31.



5. Pengaruh

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.[107] Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.[108]

Komunikasi merupakan proses yang dinamis dan mendatangkan dampak bagi pengirim maupun penerima. Dampak itu dapat fisik, seperti kehangatan pada waktu berjabat tangan; emosional, seperti waktu hati menjadi gembira atau susah; kognitif, seperti bertambahnya pengetahuan karena menerima informasi baru; atau gabungan dari dampak-dampak itu.[109]

Efek dari komunikasi menurut Rayudaswati Budi yaitu, pengaruh yang ditimbulkan pesan komunikator dalam diri komunikannya. Terdapat tiga

[107] Muhith dan Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*, h. 27.
[108] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 29.
[109] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 19.

tataran pengaruh dalam diri komunikan, yaitu kognitif (seseorang menjadi tahu tentang sesuatu), afektif (sikap seseorang terbentuk, misalnya setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu), dan konatif (tingkah laku, yang membuat seseorang bertindak melakukan sesuatu).[110]

6. Tanggapan Balik

Ada yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima. Akan tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima. Misalnya sebuah konsep surat yang memerlukan perubahan sebelum dikirim, atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan itu mengalami gangguan sebelum sampai ke tujuan. Hal-hal seperti itu menjadi tanggapan balik yang diterima oleh sumber.[111]

Menurut Rayudaswati Budi Umpan balik dapat kita maknai sebagai jawaban komunikan atas pesan komunikator yang disampaikan kepadanya.[112]

Tanggapan balik atau umpan balik, jika dipandang dari efektivitas komunikasi dan akibat komunikasi pada penerima dapat bersifat negatif dan positif. Umpan balik negatif adalah umpan balik yang menunjukkan bahwa penerima pesan tidak dapat menerima dengan baik pesan yang diterimanya. Umpan balik negatif dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pengirim

[110] Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 2010, h. 35.
[111] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 30.
[112] Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 2010, h. 36.

pesan untuk memperbaiki isi dan cara penyampaian pesan, atau membatalkan pesan sama sekali.[113]

Umpan balik positif, bila tanggapan penerima menunjukkan kesediaan untuk menerima dan mengerti pesan dengan baik serta memberi tanggapan sebagaimana diinginkan oleh pengirim.[114]

7. Lingkungan

Lingkungan merupakan situasi tertentu yang dapat memengaruhi proses komunikasi mulai dari sumber yang menyampaikan pesan sampai pada efek atau pengaruh pesan terhadap penerima pesan.[115]

Lingkungan atau situasi ialah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. faktor ini dapat digolongkan atas empat macam, yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.[116] [117]

Lingkungan fisik menunjukkan bahwa suatu proses komunikasi hanya bisa terjadi kalai tidak terdapat rintangan fisik, misalnya geografis. Komunikasi sering kali sulit dilakukan karena faktor jarak yang begitu jauh, di mana tidak tersedia fasilitas komunikasi seperti telepon, kantor pos atau jalan raya.[118]

---

[113] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h.19.
[114] Hardjana, h. 19.
[115] Muhith dan Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*, h. 28.
[116] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 30.
[117] Muhith dan Siyoto, *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*, h. 28.
[118] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 30.

Lingkungan sosial menunjukkan faktor sosial budaya, ekonomi dan politik yang bisa menjadi kendala terjadinya komunikasi, misalnya kesamaan bahasa, kepercayaan, adat istiadat, dan status sosial.

Lingkungan atau situasi dapat mempengaruhi jalannya komunikasi dan tentu saja hasilnya. sebab situasi dapat membuat pihak-pihak yang berkomunikasi dapat berperilaku wajar atau tidak wajar, entah merasa mandek, tidak percaya diri, takut, gemetar, berkeringat, atau merasa super terlalu percaya diri, kelewat berani, amat fit.[119]

Dimensi psikologis adalah pertimbangan kejiwaan yang digunakan dalam berkomunikasi. Misalnya menghindari kritik yang menyinggung perasaan orang lain, menyajikan materi yang sesuai dengan usia khalayak. Dimensi psikologis ini biasa disebut dimensi internal.[120]

Pada waktu berkomunikasi dengan orang lain, kita tidak hanya mempertimbangkan isi dan cara menyampaikan, tetapi juga situasi ketika komunikasi akan kita sampaikan.[121]

Sedangkan dimensi waktu menunjukkan situasi yang tepat untuk melakukan kegiatan komunikasi. Banyak proses komunikasi tertunda karena pertimbangan waktu, misalnya jam kerja, musim, dll. Namun perlu diketahui karena dimensi waktu maka informasi memiliki nilai.[122]

Jadi, setiap unsur memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun proses komunikasi. Bahkan ketujuh unsur ini saling bergantung

---

[119] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 17.
[120] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 30.
[121] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 17.
[122] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 30–31.

satu sama lainnya. Artinya, tanpa keikutsertaan satu unsur akan memberi pengaruh pada jalannya komunikasi.[123]

D. Faktor Keberhasilan Komunikasi Interpersonal

Beberapa faktor yang mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal yaitu sebagai berikut:

1. Faktor Bahasa

   Semakin homogen bahasa yang digunakan masing-masing semakin mudah menciptakan saling pengertian (*mutual of understanding*). Kesulitan bahasa menjadi gangguan dalam komunikasi yang biasa disebut gangguan semantik (*semantic noise*). [124]

2. Faktor Fisik

   Kondisi fisik serta kesehatan akan berpengaruh dalam komunikasi interpersonal, dalam kondisi sehat komunikasi interpersonal cenderung berjalan baik. Gerak mata, gerak tubuh, dan para linguistik yang disebabkan keadaan tidak sehat cenderung membuat lawan bicara merasa tidak nyaman. Komunikasi pun cenderung berjalan tidak lepas.[125]

---

[123] Cangara, h. 31.

[124] Redi Pranuju, *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi: Komunikasi sebagai Kegiatan Komunikasi sebagai Ilmu* (Jakarta: Kencana, 2018), h. 67 diakses pada 20 Mei 2020 dari, https://books.google.co.id/books?id=fDa2DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false.

[125] Pranuju, h. 67.

3. Faktor Psikis

Komunikasi interpersonal akan berjalan baik jika pada masing-masing memiliki gairah yang positif. Seperti tidak ada kecurigaan, dendam, kebencian, ataupun stereotipe terhadap lawan bicara.[126]

4. Faktor Lingkungan

Komunikasi interpersonal akan berjalan baik bila lingkungan tempat berkomunikasi dalam suasana yang kondusif. Tidak ada gangguan suara yang terlalu keras seperti suara pengeras suara, suara percakapan yang bising, musik yang keras, dan lainnya. Kemudian lingkungan yang memicu reaksi indra penciuman juga mempengaruhi jalannya komunikasi, misalnya bau-bauan yang harum namun tetap dalam kadar yang wajar, dapat menciptakan suasana yang menyenangkan, tetapi bila dosisnya berlebih, orang yang mencium baunya bisa bersin-bersin hingga sakit kepala.[127]

E. Sikap yang Mendukung Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito,

> "*in this humanistic approach to interpersonal effectiveness, five general qualities are considered: openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality*."[128]

Maksudnya adalah dalam pendekatan humanistik, sikap yang dapat mendukung efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dari lima kualitas

[126] Pranuju, h. 67.
[127] Pranuju, h. 68.
[128] Devito, *The Interpersonal Communication Book*, h. 92.

umum yang dipertimbangkan yaitu, keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesetaraan.

1. Keterbukaan (*Openness*)

Kualitas keterbukaan mengarah pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang berinteraksi dengannya. Bukan berarti bahwa seseorang harus menyampaikan semua riwayat hidupnya. Sebaliknya, untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang lazim disembunyikannya seseorang tersebut harus memiliki kesediaan, asalkan pengungkapan tersebut tidak menimbulkan hal-hal negatif.[129] [130]

Aspek yang kedua, yaitu kesediaan komunikator menunjukkan reaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang tidak tanggap, tidak kritis, dan pendiam pada umumnya merupakan lawan bicara yang kurang mengasyikkan. Kita berharap orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita sampaikan. Ketidaksependapatan lebih baik dari pada ketidakacuhan. Kita menunjukkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.[131] [132]

Aspek ketiga berkenaan "kepemilikan" perasaan dan pikiran. Terbuka dalam hal ini adalah mengakui bahwa perasan dan pikiran yang disampaikan

[129] Devito, h. 92.

[130] Reni Agustina Harahap dan Fauzi Eka Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), h. 88 diakses pada 21 Mei 2020 dari, https://books.google.co.id/books?id=ehaNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false.

[131] Devito, *The Interpersonal Communication Book*, h. 92-92.

[132] Harahap dan Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*, h. 89.

adalah memang milik Anda dan Anda bertanggung jawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata ganti saya (kata ganti orang pertama tunggal).[133] [134]

2. Empati (*Empathy*)

Empati adalah suatu kemampuan seseorang untuk memahami apa yang sedang dialami orang lain pada keadaan tertentu, dari sudut pandang orang tersebut, melalui kacamata orang tersebut. Bersimpati, adalah merasakan bagi orang lain atau merasakan kesedihan yang orang lain rasakan. Adapun berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di keadaan yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. [135] [136]

Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa yang akan datang. Kita bisa menunjukan empati baik secara verbal maupun nonverbal.[137]

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*).[138]

Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung

[133] Devito, *The Interpersonal Communication Book*, h. 93.
[134] Harahap dan Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*, h. 89.
[135] Devito, *The Interpersonal Communication Book*, h. 93.
[136] Harahap dan Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*, h. 89.
[137] Harahap dan Putra, h. 89.
[138] Devito, *The Interpersonal Communication Book*, h. 95.

dengan bersikap deskriptif, bukan evaluatif; spontan, bukan strategis; provisional, bukan sangat yakin.[139]

4. Sikap positif

Mengomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal sedikitnya dengan dua cara: pertama, menyatakan sikap positif; kedua, secara positif mendorong orang yang menjadi rekan kita berinteraksi. Sikap positif dalam komunikasi interpersonal mengacu pada aspek a) komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. b) perasaan positif untuk situasi komunikasi. Tidak akan menyenangkan jika berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak menunjukkan reaksi yang menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.[140]

5. Kesetaraan (*Equality*)

Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih atletis, tampan atau cantik, dan lainnya. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, orang-orang yang terlibat dalam komunikasi mengakui bahwa setiap pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Namun kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui semua perilaku verbal maupun nonverbal pihak

[139] Harahap dan Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*, h. 90.
[140] Harahap dan Putra, h. 90.

lain. Dalam hal ini ketidaksependapatan dan konflik lebih di lihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain.[141]

F. Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Membicarakan pesan (*message*) dalam proses komunikasi, kita tidak bisa melepaskan diri dari apa yang disebut simbol dan kode, karena pesan yang dikirim komunikator kepada penerima terdiri atas rangkaian simbol dan kode.[142]

Kemampuan manusia menciptakan simbol membuktikan bahwa manusia sudah memiliki kebudayaan yang tinggi dalam berkomunikasi, mulai dari simbol yang sederhana seperti bunyi dan isyarat, sampai kepada simbol yang dimodifikasi dalam bentuk sinyal-sinyal melalui gelombang udara dan cahaya, seperti radio, TV, telegram, telex, dan satelit.[143]

Dalam sebuah proses komunikasi, pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat berupa pesan verbal yakni dengan menggunakan kata-kata atau ucapan sedangkan pesan non verbal yaitu dengan tanpa kata-kata atau bahasa tubuh, isyarat, simbol. Pesan yang dikemas secara verbal disebut komunikasi verbal, sedangkan komunikasi yang pesannya dikemas secara nonverbal disebut komunikasi verbal.[144]

---

[141] Harahap dan Putra, h. 90-91.

[142] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 111.

[143] Cangara, h. 112.

[144] Anditha Sari, *Komunikasi Antarpribadi* (Yogyakarta: Deepublish, 2017), h. 6 diakses pada 20 Mei 2020 dari, https://books.google.co.id/books?id=krbWDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false.

Di dalam kehidupan sehari-hari, sering kali kita mendengar istilah simbol dan kode. Bahkan banyak orang menyamakan kedua konsep itu. Simbol adalah lambang yang memiliki suatu objek, sementara kode adalah seperangkat simbol yang telah disusun secara sistematis dan teratur sehingga memiliki arti. Sebuah simbol yang tidak memiliki arti bukanlah kode.[145]

Letusan adalah simbol dari senjata atau ban mobil yang pecah. Akan tetapi kalau letusan itu berlangsung 21 kali, ia menjadi kode penghormatan kepada tamu negara.[146]

Pemberian arti pada simbol adalah suatu proses komunikasi yang dipengaruhi oleh kondisi sosial budaya yang berkembang pada suatu masyarakat. Oleh karena itu dapat disimpulkan semua kode memiliki unsur nyata, semua kode memiliki arti, semua kode tergantung pada persetujuan para pemakainya, semua kode memiliki fungsi, semua kode dapat dipindahkan, apakah melalui media atau saluran-saluran komunikasi lainnya.[147]

Seperti yang telah kita singgung sebelumnya kode yang berisi pesan pada dasarnya dapat dibedakan atas dua macam, yakni kode verbal (bahasa) dan kode nonverbal (isyarat).

[145] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 112.
[146] Cangara, h. 112.
[147] Cangara, h. 113.

1. Kode Verbal

Kode verbal dalam pemakaiannya menggunakan bahasa. Bahasa dapat didefinisikan seperangkat kata yang telah disusun secara berstruktur sehingga menjadi himpunan kalimat yang mengandung arti.[148]

Bahasa memiliki banyak fungsi, namun sekurang-kurangnya ada tiga fungsi yang erat hubungannya dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Ketiga fungsi itu, ialah:

a. Untuk mempelajari tentang dunia sekeliling kita;
b. Untuk membina hubungan yang baik di antara sesama manusia;
c. Untuk menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia;

Pengertian verbal sendiri adalah lisan menusia melalui kata-kata dan simbol umumnya yang sudah disepakati antara individu, kelompok, dan negara. Komunikasi verbal adalah komunikasi manusia yang menggunakan kata-kata secara lisan dan dilakukan dengan manusia lain. Sehingga menjadi sarana utama menyatukan pikiran, pesan dan maksud. Komponen komunikasi verbal adalah kata-kata, suara, bahasa, berbicara.[149]

Selanjutnya komunikasi verbal juga diartikan sebagai komunikasi menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tertulis. Dalam komunikasi verbal itu bahasa memegang peranan penting.[150]

---

[148] Cangara, h. 113.
[149] Sari, *Komunikasi Antarpribadi*, h. 7.
[150] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 22.

Bahasa menjadi peralatan yang sangat penting dalam memahami lingkungan. Melalui bahasa, kita dapat mengetahui sikap, perilaku dan pandangan suatu bangsa, meski kita belum pernah berkunjung ke negaranya, pendek kata bahasa memegang peranan penting bukan saja dalam hubungan antarmanusia, tetapi juga dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan pewarisan nilai-nilai budaya dari generasi pendahulu kepada generasi pelanjut.[151]

Pada dasarnya bahasa adalah suatu sistem lambang yang memungkinkan orang berbagi makna.[152] Bahasa mengembangkan pengetahuan kita, agar kita dapat menerima sesuatu dari luar juga berusaha untuk menggambarkan ide-ide kita kepada orang lain. Begitu pentingnya peranan bahasa dalam pengembangan ilmu pengetahuan, sebuah pengadilan di Inggris pada 1970 menjatuhkan hukuman penjara kepada seorang ibu karena lalai mengajar anaknya untuk bisa berbahasa. Rasanya sulit dibayangkan berapa banyak ilmu pengetahuan yang hilang bagi orang yang tidak bisa menggunakan bahasa verbal.[153]

Di negara-negara yang memiliki struktur masyarakat multietnik seperti Indonesia, Malaysia, dan Filipina, bahasa memegang peranan yang sangat penting dalam membina integrasi nasional Indonesia misalnya, sebagai bangsa yang memiliki kurang lebih 300 suku dengan memakai lebih dari 550

[151] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 114.
[152] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 23.
[153] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 114.

dialek daerah, dapat dipersatukan melalui pemakaian bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional.[154]

Sebagai alat pengikat dan perekat dalam hidup bermasyarakat bahasa dapat membantu kita menyusun struktur pengetahuan menjadi logis dan mudah diterima oleh orang lain. Sebab bagaimanapun bagusnya sebuah ide, kalau tidak disusun dengan bahasa yang lebih sistematis sesuai dengan aturan yang telah diterima, maka ide yang baik itu akan menjadi kacau. Bahasa bukan hanya membagi pengalaman, tetapi juga membentuk pengalaman itu sendiri.[155]

Menurut para ahli, ada tiga teori yang memungkinkan seseorang bisa memiliki kemampuan berbahasa.[156]

Teori pertama disebut *Operant Conditioning* yang dikembangkan oleh seorang ahli psikologi behavioristik yang bernama BF. Skinner. Teori ini menekankan unsur rangsangan (*stimulus*) dan tanggapan (*response*) atau lebih dikenal dengan istilah S-R. Teori *Operant Conditioning* menyatakan bahwa, jika suatu organisme dirangsang oleh suatu stimulus dari luar, orang cenderung akan memberi reaksi. Anak-anak mengetahui bahasa karena ia diajar oleh orang tuanya atau meniru apa yang diucapkan oleh orang lain.[157]

Teori kedua ialah teori kognitif (*cognitif theory*) yang dikembangkan oleh ahli psikologi kognitif Noam Chomsky. Teori ini menekankan kompetensi bahasa pada manusia lebih dari apa yang dia tampilkan. Bahasa

---

[154] Cangara, h. 114.
[155] Cangara, h. 115.
[156] Harahap dan Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*, h. 42.
[157] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 115.

memiliki korelasi dengan pikiran. Oleh karena itu, Chomsky menyatakan bahwa kemampuan berbahasa yang ada pada manusia adalah pembawaan biologis yang dibawa dari lahir. Pendapat ini didukung oleh Eric Lenneberg bahwa seorang anak manusia bagaimanapun ia diisolasi, ia tetap memiliki potensi untuk bisa berbahasa.[158]

Teori ketiga disebut *Mediating Theory* atau teori penengah. Teori ini dikembangkan oleh ahli psikologi behavioristik Charles Osgood.[159] Teori mediasi menekankan bahwa manusia dalam mengembangkan kemampuannya berbahasa, tidak saja bereaksi terhadap rangsangan (stimulus) yang diterima dari luar, tetapi juga dipengaruhi oleh proses internal yang terjadi dalam dirinya. [160] Osgood memberi contoh pada bayi yang lapar akan menangis dan menyentak-nyentakkan tangan dan kakinya sebagai isyarat yang ditujukan kepada ibunya. Dorongan internal ini mendukung reaksi anak untuk membentuk dan mengidentifikasi arti terhadap sesuatu yang ada di luar dirinya atau lingkungannya.[161]

Meski ketiga teori ini menunjukkan ciri dan alasan masing-masing, namun ketiganya memberi tekanan yang sama, bahwa manusia dalam meningkatkan kemampuannya untuk berbahasa perlu melalui proses belajar. Tanpa bahasa manusia tidak bisa berpikir, bahasalah yang mempengaruhi persepsi dan pola-pola berpikir seseorang.[162]

---

[158] Cangara, h. 115.
[159] Cangara, h. 116.
[160] Harahap dan Putra, *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*, h. 43.
[161] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 116.
[162] Cangara, h. 117.

2. Kode Nonverbal

Manusia dalam berkomunikasi selain memakai kode verbal (bahasa) juga memakai kode nonverbal. Kode nonverbal biasa disebut bahasa isyarat atau bahasa dial (*silent language*).[163]

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk nonverbal, tanpa kata-kata. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi nonverbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan.[164]

Komunikasi nonverbal merupakan jenis komunikasi yang lebih dahulu atau lebih tua dari komunikasi verbal.[165]

Kode nonverbal yang digunakan dalam berkomunikasi, sudah lama menarik perhatian para ahli terutama dari kalangan antropologi, bahasa, bahkan dari bidang kedokteran. Perhatian para ahli untuk mempelajari bahasa nonverbal diperkirakan dimulai sejak 1873, terutama dengan munculnya tulisan Charles Darwin tentang bahasa ekspresi wajah manusia.[166]

MarkKnapp menyebut bahwa penggunaan kode nonverbal dalam berkomunikasi memiliki fungsi untuk:

a. Meyakinkan apa yang diucapkannya (*repetition*);

---

[163] Cangara, h. 117.
[164] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 26.
[165] Sari, *Komunikasi Antarpribadi*, h. 7.
[166] Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, h. 117.

b. Menunjukkan perasaan dan emosi yang tidak bisa diutarakan dengan kata-kata (*substitution*);
c. Menunjukkan jati diri sehingga orang lain bisa mengenalnya (*identity*);
d. Menambah atau melengkapi ucapan-ucapan yang dirasakan belum sempurna.[167]

Komunikasi nonverbal dapat berbentuk bahasa tubuh, tanda (*sign*), tindakan/perbuatan (*action*), atau objek (*object*). Bahasa tubuh seperti raut wajah. Tanda (*sign*) berupa bendera, rambu-rambu lalu lintas darat. Tindakan/perbuatan (*action*) misalnya menggebrak meja dalam pembicaraan, menutup pintu keras-keras pada waktu meninggalkan rumah. Objek (*object*) seperti pakaian, aksesori dandan, rumah, perabot rumah, harta benda, kendaraan, hadiah.[168]

G. Perpustakaan

Perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan. Melalui bahan pustaka untuk pemustaka dalam berbagai media tercetak maupun terekam yang bersifat edukatif. Perpustakaan berusaha meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta memperluas wawasan informasi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, penelitian, dan sebagai wahana dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.[169]

---

[167] Cangara, h. 118.
[168] Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, h. 27.
[169] Eva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), h. 1-2 diakses pada 22 Mei 2020 dari, https://books.google.co.id/books?id=G-FiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false.

Pelayanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai unjung tombak dalam penyelenggaraan jasa perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama berhubungan dengan masyarakat pengguna serta bagian yang paling sering digunakan pengguna perpustakaan.[170]

Menurut Andoyo tujuan perpustakaan adalah membantu mengembangkan pengetahuan, sikap dan nilai hidup dosen, mahasiswa dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, serta keterampilan.[171]

Secara umum perpustakaan mengemban beberapa fungsi umum sebagai berikut:

1. Fungsi Informasi

   Perpustakaan harus mampu memberikan informasi kepada pengguna atau pemakai perpustakaan. Fungsi informasi perpustakaan dalam hal ini di antaranya informasi tentang cara menjadi anggota perpustakaan, jumlah koleksi buku, buku tandon dan koleksi pendukung lainnya.[172]

   Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan cetak, terekam maupun koleksi lainnya agar pengguna perpustakaan dapat:

   a. Mengembangkan berbagai ide dari bahan bacaan di perpustakaan yang ditulis oleh para ahli.

[170] Rahmah, h. 4.

[171] Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin, *Teknologi Informasi Perpustakaan* (Yogyakarta: Kanisius, 2008), h. 142, https://books.google.co.id/books?id=ZwPbv1h5FtUC.

[172] Sodihan, *Perpustakaan Sebagai Jantung Lembaga Pendidikan* (Banyuwangi: LPPM Institut Agama Islam Ibrahimy Genteng, 2019), h. 9 diakses pada 25 Mei 2020 dari, https://books.google.co.id/books?id=GPmtDwAAQBAJ.

b. Menumbuhkan rasa percaya diri dalam menyerap informasi dalam berbagai bidang keilmuan serta berkesempatan untuk memilih informasi yang sesuai dengan kebutuhannya.
c. Memperoleh kesempatan untuk memenuhi kebutuhan informasi untuk berbagai tujuan.
d. Memperoleh informasi yang ada di perpustakaan guna memecahkan masalah dalam kehidupan sehari-hari.[173]

2. Fungsi Pendidikan

Perpustakaan dituntut untuk mampu mendukung perkembangan pendidikan dengan menyediakan bahan pustaka yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan perkembangan ilmu pengetahuan.[174] Perpustakaan menyediakan berbagai informasi sebagai sarana untuk menerapkan tujuan pendidikan. Melalui fungsi ini manfaat yang dihasilkan adalah:

a. Agar pengguna perpustakaan mendapat kesempatan untuk mendidik diri sendiri secara berkesinambungan.
b. Untuk membangkitkan dan mengembangkan minat yang telah dimiliki pengguna yaitu dengan mempertinggi kreativitas dan kegiatan intelektual.
c. Mempertinggi sikap sosial dan membentuk masyarakat yang demokratis.

[173] Darmono, *Perpustakaan Sekolah : Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja* (Jakarta: Grasindo, 2007), h. 4 diakases pada 22 Mei 2020 dari, https://books.google.co.id/books?id=m8Olk6v-jT8C.

[174] Sodihan, *Perpustakaan Sebagai Jantung Lembaga Pendidikan*, h. 9.

d. Mempercepat penguasaan dalam bidang pengetahuan dan teknologi baru.[175]

3. Fungsi Kebudayaan

Perpustakaan menyediakan berbagai bahan pustaka yang dapat dimanfaatkan untuk:

a. Meningkatkan mutu kehidupan dengan memanfaatkan berbagai informasi untuk meningkatkan taraf hidup dan kualitas kehidupan manusia baik secara perorangan maupun secara kelompok.
b. Menumbuhkan minat terhadap kesenian dan keindahan, untuk memenuhi kebutuhan cinta rasa seni.
c. Memupuk tumbuhnya kreativitas dalam berkesenian.
d. Mengembangkan sikap dan sifat hubungan manusia yang positif serta menunjang kehidupan antar budaya secara harmonis.
e. Menumbuhkan budaya baca di kalangan pengguna sebagai bekal penguasaan alih teknologi.[176]

4. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan memberi kesempatan bagi pemustaka untuk melakukan rekreasi atau *refreshing*, seperti membaca novel dan bacaan ringan lainnya.[177] Perpustakaan menyediakan berbagai bahan bacaan untuk:

a. Membentuk kehidupan yang seimbang antara jasmani dan rohani.

[175] Darmono, *Perpustakaan Sekolah : Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, h. 4.
[176] Darmono, h. 5.
[177] Sodihan, *Perpustakaan Sebagai Jantung Lembaga Pendidikan*, h. 11.

b. Mengembangkan minat rekreasi pengguna melalui berbagai bacaan dan pemanfaatan waktu luang.

c. Menunjang berbagai kegiatan kreatif serta hiburan yang positif.[178]

5. Fungsi Penelitian

Dalam fungsi penelitian perpustakaan menyediakan berbagai informasi untuk menunjang kegiatan penelitian. Perpustakaan berupaya semaksimal mungkin untuk mampu mendukung dan membantu para pemustaka terutama mahasiswa yang sedang menjalankan program Skripsi atau Tesis.[179]

Informasi yang disajikan meliputi berbagai jenis dan bentuk informasi, sesuai dengan kebutuhan lembaga induknya.[180]

6. Fungsi Deposit

Perpustakaan adalah sarana menyimpan, menjaga dan melestarikan hasil karya manusia, apresiasi, penghargaan, pemahaman dan penafsiran budaya di kalangan masyarakat.[181]

Perpustakaan berkewajiban menyimpan dan melestarikan semua karya cetak dan karya rekam yang diterbitkan diwilayahnya. Perpustakaan yang menjalankan fungsi deposit secara nasional adalah Perpustakaan Nasional. Perpustakaan Nasional merupakan perpustakaan yang ditunjuk oleh undang-undang untuk menghimpun, menyimpan, melestarikan, dan mendayagunakan semua karya cetak dan karya rekam yang dihasilkan di

[178] Darmono, *Perpustakaan Sekolah : Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, h. 5.
[179] Sodihan, *Perpustakaan Sebagai Jantung Lembaga Pendidikan*, h. 10.
[180] Darmono, *Perpustakaan Sekolah : Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, h. 5.
[181] Sodihan, *Perpustakaan Sebagai Jantung Lembaga Pendidikan*, h. 10.

wilayah Republik Indonesia, juga tentang Indonesia yang diterbitkan di luar negeri, dan oleh lembaga atau importir yang diedarkan di wilayah Indonesia.[182]

[182] Darmono, *Perpustakaan Sekolah : Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, h. 6.

BAB III
GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas tentang gambaran umum wilayah penelitian di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, UPT Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung, UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya, Perpustakaan Universitas Indonesia, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Beberapa hal yang akan dibahas yaitu sejarah singkat, visi dan misi serta beberapa pembahasan lainnya berkenaan dengan keenam perpustakaan tersebut.

A. Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

1. Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

Perpustakaan Universitas Bina Darma didirikan pada tahun 1994 seiring dengan berdirinya organisasi induk Universitas Bina Darma. Perpustakaan ini termasuk jenis perpustakaan perguruan tinggi dan mempunyai tugas pokok memberi layanan jasa perpustakaan di lingkungan Universitas Bina Darma. Perpustakaan Universitas Bina Darma merupakan unsur penunjang perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi Universitas Bina Darma Palembang. Perpustakaan ini terletak di Jl. Jenderal Ahmad Yani No.15 Plaju Palembang, yang sebelumnya terletak di lantai 1 kampus C Universitas Bina

Darma Palembang dengan luas gedung 30 x 15m= 450m^2, kemudian pada tanggal 15 November 2014 dengan luas gedung 45 x 20m = 900m^2.[183]

Adapun yang menjadi tugas perpustakaan Universitas Bina Darma adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan pustaka, memberikan layanan perpustakaan, serta melaksanakan administrasi perpustakaan.

Perpustakaan pada dasarnya dikatakan sebagai unsur penunjang perguruan tinggi, dalam mencapai visi misinya perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang memiliki beberapa fungsi seperti fungsi perpustakaan perguruan tinggi pada umumnya yaitu fungsi edukasi, fungsi informasi, fungsi riset, fungsi kreasi, fungsi publikasi, fungsi deposit, dan fungsi interpretasi. Fungsi-fungsi tersebut dapat diupayakan oleh pemimpin perpustakaan yaitu kepala perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. Kepemimpinan perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang dari beberapa periode dapat dilihat pada tabel berikut:[184]

Tabel 3. 1
Kepemimpinan Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

No	Nama Kepala Perpustakaan	Tahun
1	Rio Salaudin	1996-2002
2	Trisnina Wati	2002-2010
3	Siti Munawaroh	2010-1015
4	Zapri Zaad, S.Kom	2015 sampai sekarang

Sumber: Wawancara dengan Kepala Perpustakaan Universitas Bina Darma

[183] Perpustakaan Universitas Bina Darma, "Sejarah Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang," *Otomasi.binadarma.ac.id,* Diakses pada 16 Juli 2020.

[184] Kepala Perpustakaan Zapri Zaad, "*Kepemimpinan Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang,*" wawancara pada 16 Juli 2020.

2. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

Visi:

Pada setiap lembaga harus mempunyai visi, seperti halnya pada perpustakaan yang mempunyai visi akan mengarahkan pada target yang direncanakan untuk masa depan. Visi dari perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang yaitu menjadi perpustakaan berbasis teknologi yang terbaik dan penyedia informasi melalui fasilitas dan pelayanan yang berbasis teknologi informasi.[185]

Misi:

Adapun misi dari perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang adalah sebagai berikut :[186]

a. Melengkapi kebutuhan informasi sesuai dengan kurikulum yang berlaku di UBD.
b. Mengorganisasikan seluruh informasi yang ada sehingga lebih mudah diakses.
c. Mendapatkan informasi secara efektif dan efisien.
d. Menyediakan fasilitas dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam proses belajar mengajar.

[185] "Visi Dan Misi Perpustakaan Bina Darma Palembang" (Palembang: Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang), Diakses pada 16 Juli 2020, http://digilib.binadarma.ac.id.

[186] "Visi Dan Misi Perpustakaan Bina Darma Palembang" (Palembang : Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang), Diakses pada 16 Juli 2020, http://digilib.binadarma.ac.id.

e. Mendukung implementasi program Universitas dengan Tri Dharma perguruan tinggi meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

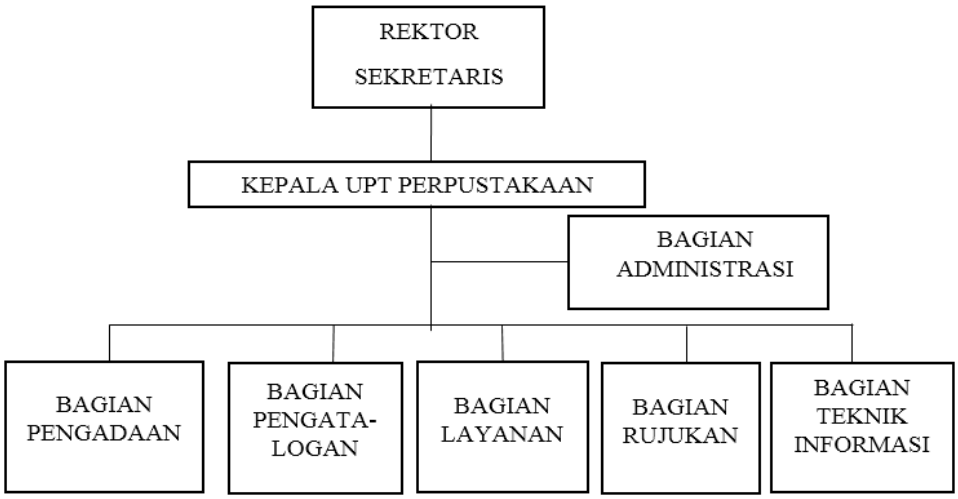
f. Memantapkan aturan perpustakaan agar sesuai dengan pengembangan kurikulum dan pengajaran dan menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan untuk pengajaran.

g. Menyediakan fasilitas yang dibutuhkan pengguna agar dapat mengakses perpustakaan yang lain dan mendata melalui jaringan internet dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

h. Mengimplementasikan paradigma baru perguruan tinggi secara efektif.

3. Struktur Organisasi Perpustakaan

Bagan 3.1
Struktur Organisasi
Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang



Sumber: Dokumen Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

Struktur organisasi Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang dipimpin oleh kepala perpustakaan yang dibantu dengan beberapa pegawai sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditentukan dan ditempatkan dibidangnya masing-masing, yang terdiri dari bagian administrasi, bagian pengadaan, bagian pengatalogan, bagian layanan, bagian rujukan dan bagian teknik informasi.

4. Tugas dan Fungsi Bagian Organisasi Perpustakaan

Dibawah ini ada beberapa tugas dan fungsi bagi jabatan pada organisasi perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang ialah :[187]

1. Bagian Kepala Perpustakaan bertugas untuk :
   a. Bertanggung jawab dalam kegiatan tugas sehari-hari, sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.
   b. Membuat perencanaan baik program maupun anggaran di perpustakaan.
   c. Membina hubungan dengan pimpinan perguruan tinggi dan staf pengajar.
   d. Berperan aktif dengan kegiatan akademik sehingga perkembangan dalam pengadaan koleksi dan peningkatan pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pendidikan dan pengajaran.
   e. Meyakinkan pimpinan perguruan tinggi bahwa perpustakaan merupakan sarana penting untuk menunjang kelangsungan

[187] Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, "Tugas Dan Fungsi Bagian Organisasi Perpustakaan," Diakses pada 16 Juli 2020, http://digilib.binadarma.ac.id.

pendidikan, pengajaran dan penelitian. Untuk keperluan tersebut dibutuhkan data yang cukup untuk membeli buku, majalah serta bahan pustaka lainnya.

f. Mengkoordinir program studi dan jurusan untuk menghimpun kebutuhan literatur.
g. Memformulasikan semua peraturan-peraturan perpustakaan.
h. Membina perkembangan koleksi perpustakaan dan bertanggung jawab atas keseluruhan koleksi perpustakaan.
i. Merencanakan program-program untuk meningkatkan pelayanan.
j. Membuat laporan untuk pimpinan atau melaporkan perkembangan perpustakaan kepala rektor.

2. Bagian Administrasi :
   a. Registrasi dan statistik
   b. Anggaran perpustakaan
   c. Menyiapkan semua arsip dan dokumen
3. Bagian Pengadaan :
   a. Mengendalikan anggaran pengadaan
   b. Menjadwalkan pembelian
   c. Mengadakan pembicaraan dengan penerbit dan penyalur.
4. Bagian Pengatalogan :
   a. Menentukan kebijakan pengatalogan dan pengklasifikasian
   b. Mengklasifikasi
   c. Memberi tajuk subjek

d. Membuat katalog utama
e. Menentukan entri utama
f. Melakukan pengatalogan kembali
g. Pemindahan kartu
h. Mengawasi pemeliharaan fisik katalog
i. Mengentri ke dalam *database* yang telah diklasifikasikan (*catalog online*)

5. Bagian Pelayanan :
   a. Menyusun peraturan peminjaman.
   b. Merancang formulir dan catatan.
   c. Mengawasi koleksi buku cadangan.
   d. Menyiapkan laporan statistik.
   e. Menangani kebutuhan pengguna.
   f. Pelayanan dan penelusuran informasi.
   g. Pelayanan elektronik koleksi.
   h. Membantu pengguna dalam *order* langsung di internet terhadap dokumen yang diakses di internet.
6. Bagian Rujukan :
   a. Menjawab pertanyaan rujukan.
   b. Membimbing mengenai cara perujukan dan sumber rujukan
   c. Menyusun dan memelihara berkas informasi
   d. Memperkenalkan susunan dan sumber informasi kepada pembaca baru

e. Memandu pembaca dalam mencari dan memilih buku
f. Memberikan informasi kepada pembaca tentang buku yang berhubungan dengan minatnya
g. Membantu pengguna dalam *order* langsung di internet terhadap dokumen yang diakses di internet
h. Membuat laporan statistik pada periode tertentu (bulanan).

7. Bagian Teknik Informasi :
   a. Menjawab pertanyaan rujukan.
   b. Membimbing mengenai cara perujukan dan sumber rujukan.
   c. Menyusun dan memelihara berkas informasi.
   d. Memperkenalkan susunan dan sumber informasi kepada pembaca baru.
   e. Memandu pembaca dalam mencari dan memilih buku.
   f. Memberikan informasi kepada pembaca tentang buku yang berhubungan dengan minatnya.
   g. Membantu pengguna dalam *order* langsung di internet terhadap dokumen yang diakses di internet.
   h. Membuat laporan statistik pada periode tertentu (bulanan).

5. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di perpustakaan adalah salah satu faktor yang sangatlah penting dalam sebuah perpustakaan selain faktor-faktor lain. Maka dari itu sangatlah baik jika sumber daya manusianya adalah lulusan dari ilmu perpustakaan. Namun karena lulusan ilmu perpustakaan di

Palembang masih sangat minim, hal ini yang mengharuskan perpustakaan memanfaatkan kemampuan sumber daya manusia yang latar belakang pendidikannya berbeda-beda namun masih berkaitan dengan kegiatan yang ada di perpustakaan, dan pernah mengikuti pelatihan sebelumnya.

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang terdiri dari tujuh (7) orang, dan spesifikasi pendidikan mereka diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Daftar Nama Pegawai di Perpustakaan Bina Darma Palembang

No.	Nama	Jabatan	Pendidikan
1.	Zapri Saad, S.Kom.Ma	Kepala Perpustakaan/ Pustakawan	S2 Ilmu Perpustakaan UGM
2.	Oktaviani Karuniailahi, S.IP	Staf / Pengolahan	S1 Ilmu Perpustakaan UNPAD
3.	Nur Fadilah, A.Ma	Staf / Pelayanan	Dll Univ. Terbuka
4.	Leni Mardalena , S.Kom	Staf / Layanan Sirkulasi	S1 Sistem Informasi / komputer Univ. Bina Darma
5.	Romadanti A.Md	Staf / Perpustakaan Pasca Sarjana	Ahli Media Univ. Bina Darma
6.	Anugrah Murza. S.H	Staf / Pelayanan Referensi	S1 Sarjana Hukum Univ. Muhammadiyah Palembang

Sumber: Laporan PKL Imelda Putri Damayanti

6. Layanan Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang menerapkan sistem layanan terbuka yang dimana pemustaka atau pengguna perpustakaan dapat secara langsung memanfaatkan, memilih, menemukan dan mengambil koleksi yang dikehendaki atau yang dibutuhkan sesuai keinginan di jajaran rak koleksi yang telah disediakan.

Ada beberapa layanan yang disediakan oleh perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, yakni :[188]

1. Layanan Sirkulasi: Dalam layanan ini pengunjung dapat membaca dan meminjam koleksi yang ada di perpustakaan untuk di bawa pulang dalam jangka waktu tertentu. Pelayanan kepada pemakai sudah dilakukan dengan sistem otomasi memanfaatkan teknologi informasi.
2. Layanan Referensi: Koleksi referensi hanya dapat dimanfaatkan di perpustakaan dan tidak dapat di pinjam untuk dibawa pulang, pengunjung dapat menelusuri informasi referensi dari petugas perpustakaan. Koleksi referensi ini sifatnya informatif yaitu berupa: ensiklopedi, kamus, majalah, buletin, laporan penelitian, jurnal, direktori dan sebagainya.
3. Layanan Koleksi Khusus: Tersedia pula koleksi khusus yang dilayankan untuk dibaca di perpustakaan, jenis koleksi ini berupa : tesis, skripsi,

[188]Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, "Layanan Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang", Diakses pada 16 Juli 2020, http://digilib.binadarma.ac.id.

laporan tugas akhir, laporan PKL, artikel, majalah Bina Darma dan terbitan lokal lainnya.

4. Layanan *Digital Library*: Dalam layanan ini pengunjung dapat mencari koleksi, memesan dan mengakses elektronik *book* melalui situs 24 jam yang disediakan. Tersedia pula *link* ke perpustakaan lain yang termasuk dalam kelompok IDLN, pelayanan kepada pemakai sudah dilakukan dengan sistem otomasi memanfaatkan teknologi informasi.

7. Jam Layanan Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

Waktu atau jam buka layanan perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang dibuka pada setiap hari kerja, yaitu sebagai berikut :

Senin-Kamis : Jam 08.00 – 12.00 WB
Jam 13.00 – 16.00 WIB
Jum'at : Jam 08.00 – 11.30 WIB
Jam 13.30 – 16.00 WIB
Sabtu : Jam 08.00 – 12.00 WIB

8. Koleksi Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

Koleksi yang dimiliki Perpustakaan Universitas Bina Darma terdiri dari koleksi tercetak dan non-cetak yaitu sebagai berikut :[189]

1. Koleksi cetak : koleksi buku teks dan terbitan berseri seperti majalah, surat kabar, jurnal, skripsi, tesis, dan laporan PKL/PPL.

[189] Kepala Perpustakaan Zapri Zaad, "Koleksi Perpustakaan," Wawancara pada tanggal 16 Juli 2020.

2. Koleksi non-cetak :

   a. CD (Skripsi, tesis, jurnal, laporan PKL/PPL)

   b. Koleksi e-book (buku digital)

   c. Koleksi audio visual (CD/VCD/DVD)

Di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang memiliki koleksi yang terdiri dari koleksi cetak dan non cetak, yang lebih jelasnya ada pada tabel dibawah ini, yaitu:

Tabel 3. 3
Koleksi cetak Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

No	Koleksi Cetak	Jumlah
1	Buku	7748 Judul
2	Majalah Ilmiah	76 Judul
3	Jurnal	203 Judul
4	Skripsi	1615 Judul
5	Tesis	106 Judul
6	Laporan Penelitian (PKL/PPL)	16 Judul
7	Artikel Ilmiah	48 Judul
8	Tugas Akhir D1	18 Judul
9	Tugas Akhir D2	457 Judul

Sumber: Wawancara dengan Kepala Perpustakaan

Tabel 3. 4
Koleksi non-cetak Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

No	Koleksi Non-cetak	Jumlah
1	CD (Skripsi, tesis, jurnal, laporan PKL/PPL)	3000 Judul
2	Koleksi *e-book*	56 Judul
3	Audio visual (CD, VCD/DVD)	6000 Judul
4	Surat kabar lokal dan Nasional	100 eksemplar
5	Peta	5 Buah

Sumber: Wawancara dengan Kepala Perpustakaan

9. Sarana dan Prasarana Perpustakaan

Sarana dan prasarana adalah seperangkat alat yang digunakan dalam kegiatan baik merupakan alat utama atau peralatan pembantu yang berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Begitu juga dengan perpustakaan, memiliki sarana dan prasarana untuk menunjang tercapainya tujuan tersebut.

Berikut ini beberapa sarana dan prasarana yang disediakan oleh perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, yaitu :

1. Buku, jurnal, majalah, laporan penelitian dan beberapa bahan rujukan lainnya yang dapat digunakan untuk referensi.
2. GDL (Ganesha Digital Library) yang digunakan sebagai sarana untuk mencari informasi mengenai koleksi yang ada di perpustakaan dengan memanfaatkan komputer yang disediakan.
3. Wifi, merupakan akses internet yang disediakan perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang melalui LAN dan WLAN secara gratis.
4. Komputer dan *back up data* (CDRW) yang dapat digunakan untuk penelusuran bahan pustaka dan juga dapat menyimpan data hasil penelusuran ke CD.

Adapun fasilitas atau sarana dan prasarana lainnya yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Bina Darma ialah:

Tabel 3. 5
Sarana dan Prasarana
Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

No	Nama Fasilitas	Jumlah
1	Rak/ Lemari buku	41 buah
2	Rak/ Jilid Skripsi	17 buah
3	Meja baca sirkulasi	12 buah
4	Kursi sirkulasi	48 buah
5	Rak majlah, jurnal, kamus dll	3 buah
6	Meja, kursi kerja	12 buah
7	Meja baca referensi	6 buah
8	Lemari katalog	1 buah
9	Kursi referensi	49 buah
10	Kartu katalog	Ada
11	Loker penitipan barang	42 buah
12	Komputer	6 unit
13	Jam dinding	1 buah
14	AC	9 buah
15	Lampu	28 buah
16	OPAC,LAN, WLAN	Tersedia

Sumber : Dokumentasi Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

Tabel 3. 6
Daftar koleksi Digital
Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

No	Koleksi	Jumlah
1	Artikel	48
2	*Discussion*	111
3	*e-Book*	56
4	Indonesia DLN	2951
5	Jurnal	203
6	Laporan internship S2	388
7	Laporan penelitian	16
8	Laporan PKL	252
9	*Member*	17
10	*Organization*	0
11	*Procedings*	1
12	Skripsi S1	3270
13	Thesis S2	166
14	Tugas Akhir D1	18

15	Tugas Akhir D3	619
Jumlah		**8,116**

Sumber: Data Digilib Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang

B. Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

1. Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Sanata Dharma

Perkembangan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma, tidak lepas dari perkembangan Universitas Sanata Dharma sebagai lembaga induknya. Diawali dengan berdirinya Perguruan Tinggi Pendidikan Guru atau lebih dikenal dengan PTPG Sanata Dharma pada tahun 1955. Satu tahun kemudian yakni tahun 1956, Perpustakaan Universitas Sanata Dharma didirikan dengan menempati Ruang di Pastoran (Kolese) Robertus Bellarminus dengan W.J.J. van der Meulen, SJ., sebagai Kepala Perpustakaan.

Pada tahun 1958 PTPG Sanata Dharma berubah menjadi FKIP Sanata Dharma. Pada tahun 1965 FKIP Sanata Dharma berubah menjadi IKIP Sanata Dharma dan pada tahun 1993 IKIP Sanata Dharma berubah menjadi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. Nama perpustakaan di lembaga pendidikan ini selalu mengikuti nama lembaga induknya. Dengan demikian nama perpustakaan, sejak tahun 1958 s.d 1993 dan hingga saat ini, berturut-turut adalah Perpustakaan PTPG Sanata Dharma, Perpustakaan FKIP Sanata Dharma, Perpustakaan IKIP Sanata Dharma, dan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma.

Pada tahun 1995 Perpustakaan Universitas Sanata Dharma menempati gedung baru yang terletak di Kampus II Jl. Affandi, Mrican, Yogyakarta. Pada tahun 1995 itu juga Perpustakaan Universitas Sanata Dharma mengubah sistem klasifikasi koleksi dari Sistem Sendiri (*Home System*) menjadi sistem Klasifikasi *Dewey Decimal Classification*. Di tahun yang sama, yaitu tahun 1995, Perpustakaan Universitas Sanata Dharma memulai memanfaatkan komputer untuk mengganti kartu-kartu katalog dengan menggunakan Program *CDS/ISIS*, yakni program komputer yang dibuat oleh UNESCO dan didistribusikan secara cuma-cuma kepada perpustakaan-perpustakaan di seluruh dunia. Program komputer tersebut diaplikasikan dalam jaringan komputer yang telah dibangun oleh Perpustakaan USD saat itu.

Pada tahun 1996 Perpustakaan Universitas Sanata Dharma memperluas pelayanannya dengan menempati gedung di Kampus III Universitas Sanata Dharma yang terletak di Paingan, Maguwoharjo, Depok, Sleman. Hal ini dilakukan untuk memfasilitasi civitas akademika di Kampus III yang telah lebih dahulu melakukan proses belajar mengajar di Kampus III.

Untuk meningkatkan kinerja, pada tahun 2000 Perpustakaan Universitas Sanata Dharma mengganti program perpustakaan dari program *CDS/ISIS* ke program perpustakaan berbasis windows, *NCI Bookman*, yang merupakan program komputer untuk mengelola perpustakaan secara terintegrasi. Seiring dengan perkembangan teknologi dan komunikasi yang semakin pesat pada tahun 2006 Perpustakaan Universitas Sanata Dharma memublikasikan dirinya dalam *website* Perpustakaan Universitas Sanata Dharma pada alamat

www.library.usd.ac.id. Satu tahun kemudian, yaitu tahun 2007, Perpustakaan Universitas Sanata Dharma mulai melayankan tugas akhir digital secara *online*, menyediakan fasilitas *hotspot*, dan pintu masuk elektronik.

Dalam pengembangannya, Perpustakaan Universitas Sanata Dharma tidak hanya memperhatikan pengembangan koleksi dan pelayanannya. Namun, juga mengembangkan dirinya dalam sistem manajemen yang diterapkannya. Pada tahun 2008 Perpustakaan Universitas Sanata Dharma menerapkan Sistem Manajemen Mutu *ISO 9001 Quality Management Systems*. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 dapat menata pengelolaan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma dengan sangat baik. Segala aktivitas tersistem dan terdokumentasi dengan baik. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 yang diterapkan oleh Perpustakaan Universitas Sanata Dharma telah disertifikasi oleh lembaga lembaga independent SGS, sebagai lembaga internasional yang memiliki kewenangan menilai dan mengaudit pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO, dan sejak tahun 2009 Perpustakaan Universitas Sanata Dharma berhak memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 dari PT. SGS Indonesia. Sertifikat ISO 9001 tersebut berhak disandang oleh Perpustakaan USD hingga saat ini setelah melalui proses audit yang dilalui.

Pada tahun 2011 Perpustakaan Universitas Sanata Dharma diakreditasi oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dan memperoleh predikat akreditasi A. Tahun 2013 Perpustakaan Universitas Sanata Dharma menyediakan fasilitas *Upload* Tugas Akhir secara mandiri melalui *website*, Peminjaman Mandiri (*Self Service*), dan layanan *Bookdrop*.

Pengembangan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma akan terus dilakukan seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dan seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan pengguna perpustakaan perguruan tinggi pada masa kini dan masa yang akan datang.

Adapun riwayat kepemimpinan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma adalahsebagai berikut:

Tabel 3. 7
Riwayat Kepemimpinan Perpustakaan USD Yogyakarta

No	Nama	Masa Jabatan
1.	W.J.J. van der Meulen, SJ	1955-1979
2.	Prof. Dr. Frans Susilo, SJ	1979-1981
3.	James Spillane, SJ	1981-1995
4.	Bastian Arief, M.L.S	1995-1998
5.	Prof. Dr. Frans Susilo, SJ	1998-2011
6.	Drs. Paulus Suparmo, S.S., M.Hum	2011-sekarang

Sumber: Kearsipan Perpustakaan Pusat USD Yogyakarta Tahun 2020

2. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Visi: "Menjadi penyedia informasi dan pengetahuan yang terpercaya, menyeluruh dan mendalam untuk menggali kebenaran yang unggul dan humanis demi terwujudnya masyarakat yang semakin bermartabat".

Misi:

a) Menyediakan, mengelola dan mengembangkan sumber informasi yang aktual, lengkap, akurat dan mudah diakses untuk mendukung kegiatan Universitas Sanata Dharma dalam proses belajar mengajar, penelitian

dan pengembangan ilmu, serta pengabdian kepada masyarakat yang dilandasi semangat *magis*.

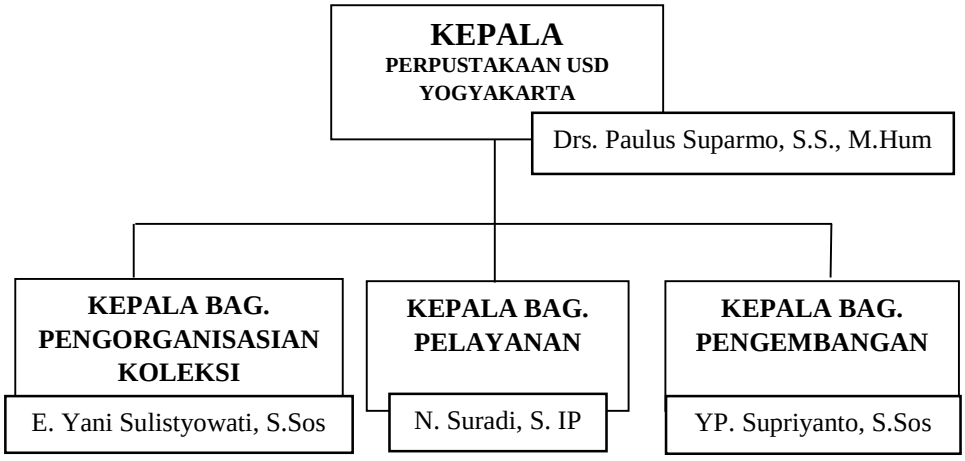
b) Menyediakan jasa layanan informasi bagi sivitas akademik Universitas Sanata Dharma yang berlandaskan pada semangat humanis.

c) Merawat dan melestarikan sumber informasi yang merupakan kekayaan koleksi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma.

d) Meningkatkan kualitas perpustakaan secara terus-menerus serta tanggap terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

3. Struktur Organisasi Perpustakaan

Bagan 3.2
Struktur Organisasi
Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta



4. Peran Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Peran Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta sama seperti peran perpustakaan pada umumnya, yaitu:

a. Sebagai pendukung keberhasilan tri dharma perguruan tinggi (pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat).

b. Sebagai penghubung antara bahan pustaka dengan para pemakainya, memberitahu para pemakai perpustakaan akan tersedianya informasi.

c. Sebagai tempat riset atau penelitian.

d. Sebagai wadah atau tempat untuk pemakai atau penggunanya.

5. Sumber Daya Manusia Perpustakaan Universitas Sanata Dharma

Pusat Perpustakaan USD Yogyakarta sudah dikatakan baik karena mempunyai kepala yang memiliki skill dan profesional dalam mengelola perpustakaan, adapun susunan dan latar belakang pendidikan pustakawan dan staf pusat PUSD Yogyakarta adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 8
SDM Perpustakaan Universitas Sanata Dharma

No	Nama Staf	Jenjang Pendidikan							
		S2		S1		D3		D2	SMA+ Kursus
		Perpus	Non	Perpus	Non	Perpus	Non		
1	Drs. P. Suparmo, S.S., M.Hum	1							
2	Fr. Rahayuningsih, S.Sos., M.A	1							
3	Ag. Marsudi, S.Sos			1					
4	E. Yani Sulistyowati, S.Sos			1					
5	N. Suradi, S. IP			1					
6	YP. Supriyanto, S.Sos			1					
7	E. Novita Ari M., A.Md					1			
8	C. Suratinah, A.Ma.,Pust							1	
9	Y. Widodo, S.S				1				
10	Y. Etik Supriyanti								1
11	Ag. Risanto, A.Md						1		
12	Suwadi								1
13	Ant. Susanto								1
14	FX. Catur Subagyanto								1
Jumlah		**2**	**0**	**4**	**1**	**1**	**1**	**1**	**4**
Jumlah Total									**14**

Sumber: Kearsipan Perpustakaan Pusat USD Yogyakarta Tahun 2019

6. Layanan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Adapun jenis layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 9
Jenis Layanan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma

No.	Jenis Layanan / Kegiatan
1	Layanan penitipan tas
2	Layanan Pengembalian Koleksi
3	Layanan Peminjaman Mandiri
4	Layanan Bookdrop
5	Layanan Perpanjangan Via SMS
6	Layanan usulan koleksi Via web
7	Layanan Online Public Access Catalog (OPAC)
8	Layanan Informasi
9	Layanan koleksi khusus (Pustaka Artati, Pustaka erhaar, Pustaka Sartono, Pustaka Ignatian)
10	Layanan koleksi jurnal dan majalah
11	Layanan koleksi tandon
12	Layanan koleksi referensi
13	Layanan Workstation
14	Layanan foto kopi
15	Layanan bimbingan literasi
16	Layanan pendidikan pengguna
17	Layanan Ruang Diskusi
18	layanan Quiet Room

Sumber: Kearsipan Perpustakaan Pusat USD Yogyakarta

7. Jam Layanan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Jam buka layanan perpustakaan seperti yang tertera pada tabel di bawah, kecuali pada hari libur universitas.

Tabel 3. 10
Jam Buka Layanan

1. Jam buka	
Senin-Jumat	Pukul 07:30-20:30 WIB
Sabtu	Pukul 07:30-12:30 WIB
2. Jam buka jeda semester	
Senin-Jumat	Pukul 07:30-15:30 WIB
Sabtu	Pukul 07:30-12:30 WIB
3. Jam buka koleksi khusus	
Senin-Jumat	Pukul 07:30-15:30 WIB
Sabtu	Pukul 07:30-12:30 WIB

Sumber: Kearsipan Perpustakaan Pusat USD Yogyakarta Tahun 2020

8. Koleksi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Koleksi yang terdapat di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma, yaitu sebagai berikut:

1. Koleksi Buku

   Koleksi buku sebagai sumber belajar terus dikembangkan baik dari jumlah maupun jenisnya. Sampai pada tanggal 24 Februari 2020 Perpustakaan Universitas Sanata Dharma memiliki judul buku sebanyak 113.084 dan 223.677 eksemplar.

2. Koleksi Tugas Akhir

   Koleksi tugas akhir terdiri dari skripsi, thesis dan disertasi dosen dapat ditelusuri via website perpustakaan di www.library.usd.ac.id

3. Koleksi Terbitan berkala

Koleksi terbitan berkala perpustakaan USD terdiri dari jurnal dan majalah dalam dan luar negeri, surat kabar dan tabloid. Perpustakaan USD terus mengembangkan koleksi terbitan berkala ini dan mengevaluasi sesuai kebutuhan.

4. Koleksi Artati

Koleksi Artati merupakan koleksi langka dari peninggalan seorang Jesuit, Romo P.J Zoet Mulder, S.J Beliau adalah seorang pakar sastra Jawa Kuno dan budayawan Indonesia. Ia terkenal dengan disertasinya *Manungggaling Kawula Gusti*. Serat-serat Jawa merupakan sebagian dari koleksi beliau yang dapat ditemukan di perpustakaan USD.

5. Koleksi Verhaar

Koleksi Verhaar merupakan koleksi pribadi Prof.Dr. J. W. M. Verhaar, S.J. Beliau adalah seorang Guru Besar Luar Biasa pada fakultas Sastra Universitas Indonesia Universitas Gadjah Mada, baik dalam bidang linguistik dan bidang filsafat.

6. Koleksi Sartono

Prof. Dr. Aloysius Sartono Kartodirdjo adalah sejarawan Indonesia. Ia adalah pelopor dalam penulisan sejarah dengan cara pandang Indonesi. Semasa hidupnya, ia menjadi dosen di Universitas Gadjah Mada dan dinobatkan sebagai Guru Besar UGM. Buku-buku yang dihibahkan

merupakan koleksi pribadi semasa masih aktif mengajar.

7. Koleksi Ignasian

Koleksi Ignasian adalah koleksi buku tentang spritualitas Ignasian.yang di hidupi oleh Santo Ignatius.

8. Koleksi Soekarno

Koleksi Soekarno yang ada di perpustakaan USD merupakan koleksi mendiang Presiden I Republik Indonesia, Ir. Soekarno. Koleksi-koleksi ini dihibahkan oleh kolektor ke USD pada tahun 2016.Koleksi Soekarno sebanyak lebih kurang 5.000 judul.

C. UPT Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung

1. Sejarah Singkat UPT Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung

UPT Perpustakaan Universitas Malahayati merupakan perpustakaan dibawah naungan Universitas Malahayati yang beralamat di Komplek UNIMAL Jl. Pramuka No.27, Bandar Lampung. UPT Perpustakaan Malahayati sempat mengalami dua kali perpindahan tempat. Perpindahan yang pertama perpustakaan menempati di lantai 2 *kabara café*, namun tidak berlangsung lama dan sekarang sudah menempati di gedung F lantai 8 Universitas Malahayati. UPT Perpustakaan Universitas Malahayati berdiri bersamaan dengan berdirinya institusi pada tahun 1993 dan disahkan dengan SK Rektor pada tahun 1994.

UPT Perpustakaan Universitas Malahayati, seiring waktu telah beberapa kali melakukan pembenahan diantaranya adalah melakukan pembangunan fisik gedung yang saat ini menempati area seluas 7.000 m2 , yang dilengkapi fasilitas ruang belajar, dengan tata ruang bernuansa budaya nusantara dan modern, terdiri dari anjungan rumah adat sesuai dengan jumlah provinsi yang ada di Indonesia. Ada juga ruang referensi yang terdiri dari ruang koleksi cetak maupun digital, serta ruang baca dan diskusi yang semuanya dilengkapi fasilitas belajar mengajar seperti proyektor LCD, whiteboard dan ruang pustaka digital.[190]

UPT Perpustakaan Universitas Malahayati memiliki koleksi cetak dengan belasan ribu judul dan puluhan ribu exemplar atau copi, serta memiliki koleksi digital seperti *ebook, e-journal,* article dan referensi lain. Bahkan setiap periode nya selalu ditambahkan koleksi – koleksi terbaru. UPT Perpustakaan Universitas Malahayati di lengkapi juga dengan konektivitas jaringan internet guna untuk mempermudah pengunjung dalam mengakses atau mencari rujukan informasi melalui beberapa database online seperti *Proquest, Ebsco,* IGI Global dan lain-lain UPT Perpustakaan Universitas Malahayati memberikan layanan untuk seluruh civitas akademika dan masyarakat pengguna.

[190] Sumber Dari situs web http://perpustakaan.malahayati.ac.id/?page_id=31 diakses pada tanggal 25 Februari 2020

2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung

Visi: Menjadi pusat penelitian (*Research Library),* yang unggul dengan fasilitas yang memadai untuk pengkajian ilmiah dan sosial kemasyarakatan dengan pelayanan terbaik.

Misi:

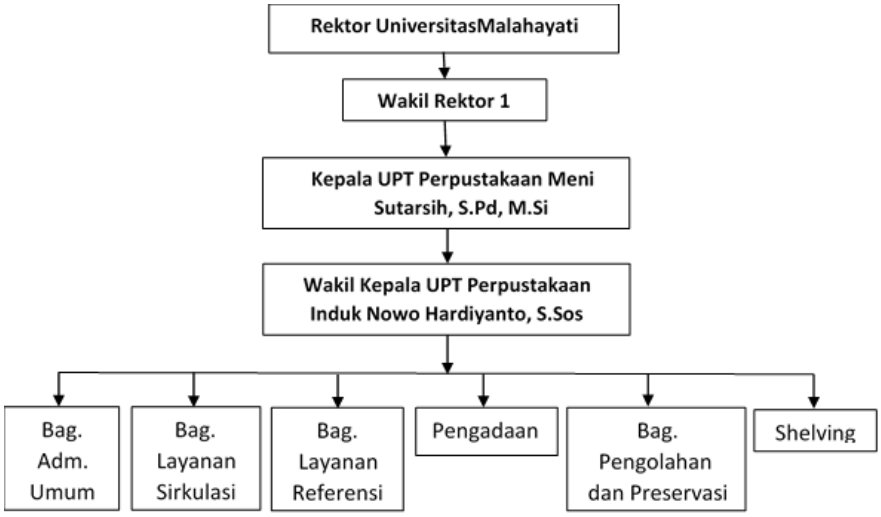
1. Menjadikan perpustakaan sebagai acuan utama dalam pelayanan informasi untuk pengembangan ilmu pengetahuan teknologi dan budaya.
2. Mengefisienkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di UPT Perpustakaan Induk UNIMAL.
3. Mengembangkan kerjasama secara aktif dengan perpustakaan universitas lain, lembaga penelitian, pusat dokumentasi yang sesuai dengan Universitas Malahayati
4. Meningkatkan mutu koleksi layanan, layanan, prasarana dengan memanfaatkan teknologi terkini.

3. Struktur Organisasi Perpustakaan

UPT Perpustakaan Induk Universitas Malahayati merupakan salah satu unit dibawah naungan Universitas Malahayati yang memiliki beberapa unsur kegiatan masing-masing melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan yaitu, Unsur Rektor: Pembinaan Perpustakaan, Unsur Pemimpin: Kepala Perpustakaan, Unsur Pelaksanaan

Teknis: Kelompok Pustakawan.

Bagan 3.3
Struktur Organisasi
UPT Perpustakaan Universitas Malahayati Tahun 2020



4. Tugas dan Fungsi Bagian Organisasi Perpustakaan

a. Layanan Administrasi Umum (Adm. Umum)

Yang dimaksud layanan administrasi umum pada UPT Perpustakaan Universitas Malahayati adalah melayani peminjaman rumah adat yang berjumlah 34 rumah adat sebagai fasilitas tmbahan guna memenuhi kegiatan belajar mengajar antara dosen dan mahasiswa, maupun hanya sekedar membaca. Proses peminjman rumah adat diakukan dengan cara berikut:

1) Kelompok tutorial, belajar mendelegasikan 2 (dua) personal untuk mengisi formulir (form B.01) peminjaman fasilitas rumah adat (include pemakaian locker).
2) Melampirkan KTM, KTP, kartu identitas lainnya.

3) Dan di berikan absen penunjung rumah adat
4) Setelah memakai rumah adat absen yang sudah diisi di dikembalikan ke meja layanan administrasi umum.
5) Kartu identitas yang dilampirkan bisa di ambil

b. Layanan Sirkulasi

Di sini layanan sirkulasi terdiri dari beberapa layanan yang di antaranya sebagai berikut:

1) Peminjaman

Peminjaman koleksi bahan pustaka pada UPT Perpustakaan Universitas Malahayati dapat dilakukan dengan cara, Yaitu:

a) Pemustaka mencari sendiri buku yang ingin di pinjam ke rak koleksi yang sudah di sediakan.
b) Setelah mendapatkan buku yang dibutuhkan, pemustaka membawanya ke meja layanan sirkulasi serta menyerahkan kartu anggota ke pada petugas. Petugas memberikan cap tanggal pengembalian di slip pengembalian yang berada di halaman belakang buku.
c) Kemudian pemustaka dapat membawa buku tersebut untuk dibaca di rumah sesuai dengan batas waktu pengembalian yaitu tiga hari. Pemustaka hanya diperbolehkan meminjam dua buku, sedangkan untuk koleksi referensi, majalah, atau surat kabar hanya diperbolehkan dibaca ditempat atau tidak dapat dibawah pulang.

2) Pengembalian

Proses pengembalian buku pada UPT Perpustakaan Induk Universitas Malahayati dilakukan dengan cara yaitu:

a) Peminjam menuju meja petugas dan mengembalikan buku yang dipinjam dalam keadaan baik, artinya buku seperti keadaan semula saat dipinjam oleh peminjam tanpa ada kerusakan.
b) Petugas meminjam kartu anggota untuk menyesuaikan dengan nama peminjam.
c) Petugas memasukan NPM peminjam ke computer dan menghilangkan tanda peminjaman serta melihat apakah ada denda atau tidak.
d) Setelah buku dikembalikan petugas menyusun kembali buku yang telah diterima dari peminjam dan menepatkan kembali pad rak koleksi buku.

3) Perpanjangan

Perpanjangan masa pinjam buku dilakukan jika peminjam ingin menambah lama masa peminjaman, setelah buku dikembalikan kepada petugas pada layanan sirkulasi guna dilakukan proses perpanjangan. Masa waktu perpanjangan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a) Peminjam menunjukan buku kepada petugas.
b) Lalu memasukan NPM ke computer dan melakukan perpanjangan pada program Senayan.

c) Petugas memberikan tanggal yang baru dibawah tanggal yang lama di slip pengembalian.
d) Setelah proses perpanjangan selesai buku boleh di bawah pulang dan di kembalikan sesuai tanggal pengembalian yang baru.

4) Bebas Pustaka

Bebas pustaka diberikan kepada: Mahasiswa yang akan wisuda. Mahasiswa yang pindah prodi atau universitas.

Syarat untuk bebas pustaka adalah hanya menyumbangkan 2 buah buku dan mengisi formulir bebas pustaka yang di berikan oleh petugas. Adapun Prosedur Bebas Perpustakaan sebagai berikut:

a) Mengisi form (C.03) pendaftaran surat bebas perpustakaan
b) Menyerahkan sumbangan minimal 2 (dua) judul buku cetak sesuai program studi masing – masing dan sesuai ketentuan perpustakaan
c) Meninggalkan biaya jaminan sebesar Rp.150.000, bila belum membawa buku sumbangan pada waktu mengurus surat bebas perpustakaan
d) Melakukan penggantian buku yang dipinjam bilamana ada kerusakan atau kehilangan sesuai dengan buku yang dipinjam
e) Menerima surat bebas perpustakaan dari petugas perpustakaan
f) Prosedur Registrasi atau Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan

c. Bidang Pengolahan Bahan Pustaka

Bagian pengolahan bahan pustaka di UPT Perpustakaan Universitas Malahayati meliputi kegiatan sebagai berikut:

1) Pencetakan Barcode dan Label buku

Barcode buku dan label buku termasuk bagian utama dalam layanan pengolahan karena tanpa barcode dan label maka bahan pustaka yang ada di perpustakaan tidak bisa di pinjam. Barcode dan label di buat dengan tujuan agar dapat terbaca pada computer saat bahan pustaka akan di pinjam. Langkah dalam pembuatan barcode dan label adalah sebagai berikut:

a) Mengentri data buku terlebih dahulu ke dalam program Senayan.
b) Mengisi lengkap data buku yang ada di program.
c) Setelah semuanya lengkap cetak barcode dan label.
d) Dan kemudian barcode dan label yang sudah tercetak dapat langsung di tempelkan pada halaman paling belakang buku dan punggung buku.

2) Pemasangan Atribut Fisik Buku

Beberapa hal yang dilakukan dalam pemasangan atribut buku adalah sebagai berikut:

a) Pemasangan label buku atau call number pada punggung buku.
b) Pemasangan barcode pada halaman paling belakang.
c) Pemasangan slip kembali.
d) Pemberian stempel pada bahan pustaka

3) Shelving

Bahan pustaka yang telah selesai di oleh kemudian tinggal langkah akhir yaitu shelving. Shelving adalah penyusunan buku ke dalam rak

sesuai dengan disiplin ilmu masing-masing dan sesuai dengan lokasi saat data buku di entry atau sesuai dengan nomor klasifikasi.

d. Preservation (Perawatan)

Preservasi adalah kegiatan yang terencana dan terkelola untuk memenuhi kebutuhan koleksi. Pada dasarnya preservasi itu mencoba untuk mematikan agar semua bahan koleksi cetak atau non cetak pada suatu perpustakaan bisa tahan lama dan tidak cepat rusak. Yang dimaksud dengan preservasi di UPT Perpustakaan Universitas Malahayati adalah memperbaiki atau melestarikan bahan pustaka yang sudah mengalami kerusakan dengan tujuan sebagai berikut:

1) Menyelamati nilai informasi yang ada pada bahan pustaka
2) Menyelamatkan fisik dokumen
3) Mempercepat perolehan informasi

e. Shelving

Shelving adalah kegiatan penjajaran koleksi ke dalam rak/tempat koleksi berdasarkan sistem tertentu. Kegiatan ini merupakan langkah terakhir dari proses pengolahan bahan pustaka. Tujuannya agar koleksi dapat ditemukan dengan mudah dan dapat dikenali oleh pengguna atau pustakawan. Kegiatan Shelving dalam peraktik kerja lapangan penulis dan team lakukan setiap jam 14 sampai pulang, dilakukan ruti setiap hari selama kegiatan peraktek kerja berlngsung. Shelving dilakukan berdasarkan nomor klasifikasi.

5. Jam Layanan

Adapun jam buka layanan yang diterapkan di UPT Perpustakaan Induk Universitas Malahayati ini adalah hari Senin sampai hari Sabtu. Pada hari Minggu dan hari nasional diliburkan untuk lebih jelasnya tentang waktu pelayanan dapat dilihat dari label jam buka layanan di UPT Perpustakaan Universitas Malahayati.

Tabel 3. 11
Jadwal Buka Layanan UPT Perpustakaan Universitas Malahayati

No.	Hari	Jam Buka
1.	Senin- Jum'at	08.00 – 22.00
2.	Sabtu	08.00 – 14.00
3.	Istirahat	12.00 – 13.00
4.	Minggu	Libur

6. Koleksi Perpustakaan

UPT Perpustakaan Induk Universitas Malahayati memiliki koleksi yang terdiri dari koleksi tercetak seperti: buku teks, kitab, majalah, skripsi, tesis, Klasifikasi koleksi UPT Perpustakaan Induk Universitas Malahayati dikelompokkan menurut sistem klasifikasi Daftar Tajuk Subjek Untuk Perpustakaan Edisi ke-V.

D. UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

1. Sejarah Singkat UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Perpustakaan Universitas Sriwijaya berasal dari perpustakaan kecil kepunyaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syayakirti yang didirikan tahun 1956. Perpustakaan ini dimulai dari koleksi yang sedikit yang berjumlah

585 eksemplar dan ditambah dengan buku sumbangan dari PT Shell dalam bentuk 103 eksemplar. Pada tahun 1960. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syakyakirti mendapat Status Universitas Negeri yang disebut Universitas Sriwijaya dan oleh sebab itu pula perpustakaannya menjadi perpustakaan Universitas Sriwijaya (Perpustakaan Unsri).

Pada saat itu perpustakaan Universitas Sriwijaya adalah unit pelaksana teknis di tingkat Universitas yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor dan Pembinaannya dilakukan oleh Pembantu Rektor I. UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya sekarang telah berkembang dengan koleksi cetak lebih dari 160.000 eksamplar termasuk koleksi non−cetak seperti dalam bentuk CD ROM maupun dalam bentuk langganan jurnal elektronik melalui *Pro-quest*.[191]

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya memiliki dua gedung utama yang terletak di kampus lama Bukit Besar Palembang dan kampus baru, Indralaya yang berjarak 32 km dari Palembang, selain itu UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya juga memiliki dua lokasi layanan yaitu di Kampus Universitas Sriwijaya Indralaya yang terdiri dari dua lantai dengan luas gedung 8.848 M2 dan layanan di Kampus Universitas Sriwijaya Bukit Besar Palembang hanya satu lantai dengan luas 568 M2. UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya (sebelumnya dengan sebutan

[191] Sumber : Dokumentasi Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya 2020

Perpustakaan Pusat, Balai Perpustakaan) telah dikelola sejak tahun 1958 hingga sekarang dengan pimpinan sebagai berikut:

1. Taufik Nuskam (1958−1963)
2. Rozali BA (1963−1972)
3. M. Ali Batutihe, SH (1972−1978)
4. Dra. Chuzaimah D.Diemm MLS (1978−1985)
5. Ali Syamsir Alioeddin, SH (1985−1989)
6. Dr. Chuzaimah D Diem, MLS (1989−1999)
7. Drs. Majelis, MLS (1999−2003)
8. Drs. Djunaidi, MLS (2003−2011)
9. Drs. Halim Sobri, M.Si (2011−2013)
10. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE (2013−2015)
11. Elfi Moralita, SS (2015−2018)
12. Assoc. Prop. Dipl.-Ing. Ir. Amrifan Saladin Mohruni, Ph.D (2018−Sekarang).

2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Visi: Menjadi Pusat Informasi yang lengkap dan berbasis TI yang siap menghadapi tantangan di masa depan dalam pengembangan perpustakaan, dokumentasi, dan informasi.

Misi:

a. Memberikan layanan informasi untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan pengabidan pada masyarakat, khususnya civitas akademika Universitas Sriwijaya.
b. Mendapatkan, mengolah, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi dengan berbasis teknologi informasi untuk keperluan pemustaka, khususnya civitas akademika Universitas Sriwijaya.
c. Mengupayakan agar pemustaka dapat menemukan informasi secara mudah, cepat, dan tepat.

3. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

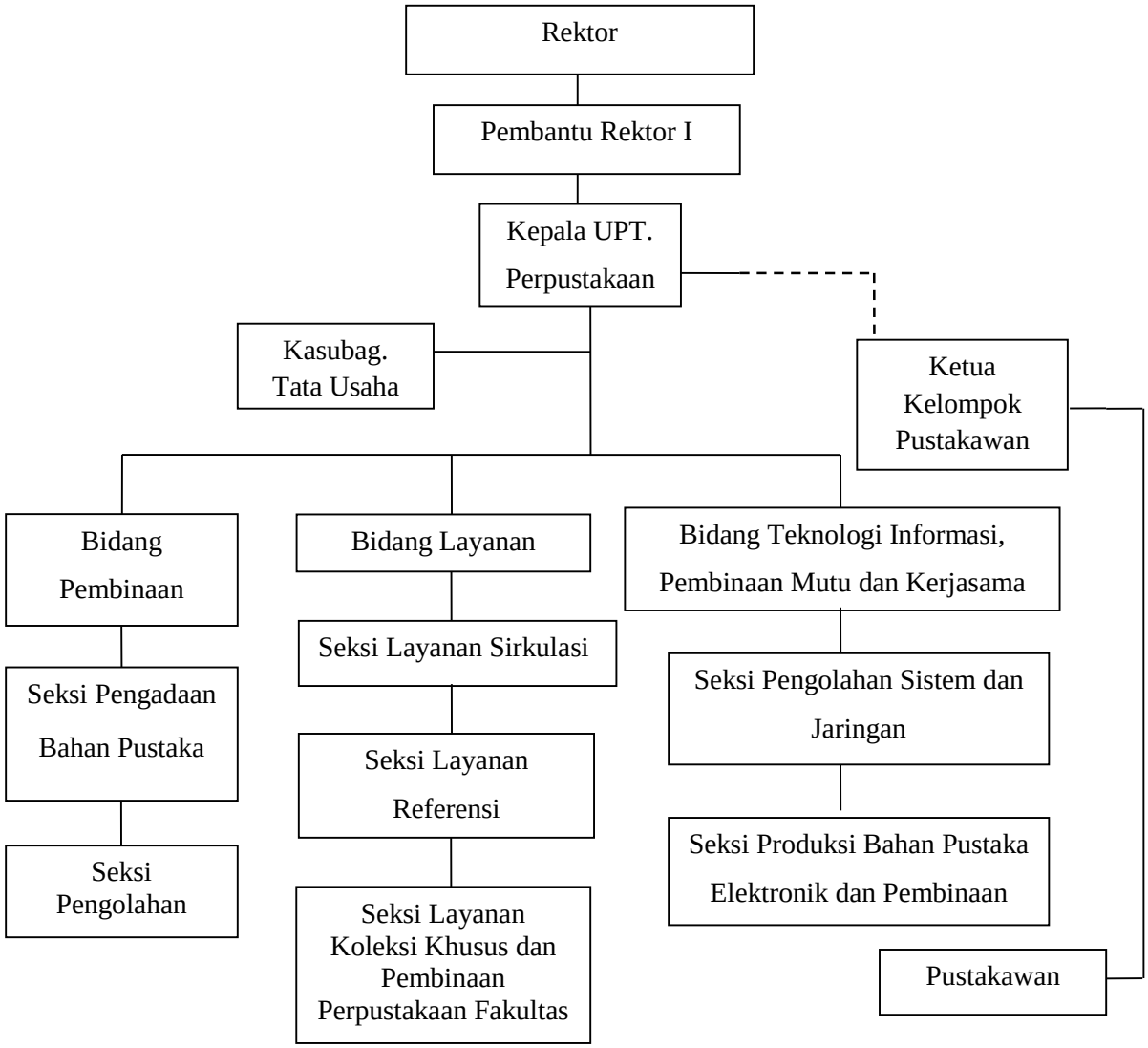
Untuk menjamin kelancaran pelaksanaan manajemen dan mengatur tata laksana kerja di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya, maka dibentuklah struktur organisasi yang berdasarkan SK Mendikbud 0195/O/1995 tanggal 18 Juli 1995 dan PP 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi dan dijabarkan lebih lanjut dalam Keputusan Rektor Universitas Sriwijaya.

Adapun susunan struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Rektor/ Pembantu Rektor (Pembina)
2. Kepala (Jabatan Struktural)
3. Kasubag Tata Usaha (Jabatan Struktural)
4. Bidang-bidang (Non-Struktural)
5. Seksi-seksi (Non-Struktural).[192]

[192] Sumber : Dokumentasi Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya 2020

Bagan 3.4
Struktur Organisasi
UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya



4. Sumber Daya Manusia UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Sumber daya manusia di perpustakaan adalah semua tenaga kerja atau perangkat perpustakaan yang terdiri atas (1) pimpinan, dengan tugas utama merumuskan kebijakan dan mengambil keputusan untuk dijalankan oleh semua pegawai, (2) pejabat fungsional pustakawan, yang bertugas dan berfungsi melaksanakan kegiatan perpustakaan secara profesional dan

proporsional, (3) pelaksana teknis operasional seperti pengadaan, pengolahan, dan layanan, dan (4) pelaksana teknis administratif dan ketatausahaan yang mendukung semua kegiatan perpustakaan. Semua perangkat kerja tersebut merupakan tim kerja (tim work) yang harus dapat bekerja sama untuk keberhasilan perpustakaan.

Tabel 3. 12
Pustakawan Aktif di UPT Perpustakaan
Universitas Sriwijaya Indralaya

No	Nama	Gol	Fungsional
1.	Afrizal Aziz, M.Md	III/a	Pustakawan pertama
2.	Beta Ria Febrianti, S.Sos	III/a	Pustakawan pertama
3.	Dies Meirita Sari, S.Sos	III/b	Pustakawan pertama
4.	Elfi Moralita, S.S	III/d	Pustakawan Muda
5.	Furika, A.Md	II/c	Pustakawan Pelaksana
6.	Elly Suryani, S.Ap	III/b	Pustakawan Pertama
7.	Jaswarman Putra, A.Md	II/a	Pustakawan
8.	Muhammad. Irwan, S.E	II/a	Pustakawan
9.	Halim Sobri	II/c	Pustakawan Pelaksana
10.	Sri Astuti	II/a	Pustakawan
11.	Suherman	II/c	Pustakawan Pelaksana

5. Layanan Perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya memiliki banyak layanan yang disediakan untuk pemustaka. Adapun jenis-jenis layanan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Layanan Digital

Layanan digital ini bertujuan untuk membantu pemustaka yang memerlukan informasi dalam bentuk koleksi digital. Layanan digital ini terbagi menjadi beberapa bagian yaitu:

a. Layanan Internet, merupakan unit layanan internet bagi mahasiswa dalam lingkungan Universitas Sriwijaya dengan 100 unit komputer. Dengan layanan ini mahasiswa dapat mencari bahan informasi secara online, untuk keperluan tugas-tugas kuliah yang diberikan dosen yang dapat dia akses melalui SNI CORNER (Standar Nasional Indonesia).
b. Layanan E-Resource, merupakan layanan penelusuran informasi berbasis elektronik, seperti jurnal, e-book dan skripsi selain itu di mana informasi yang diperlukan disimpan dalam bentuk elektornik sehingga dapat dipertukarkan dengan mudah melalui jaringan komputer. Pengguna tidak harus datang ke Perpustakaan secara fisik, melainkan dapat melakukan pencarian dari tempat yang memiliki akses ke komputer yang tersambung ke perpustakaan tersebut, baik lewat internet maupun intranet. Setelah itu mereka dapat mencari koleksi yang ada di layanan E-Resource tersebut sesuai dengan kebutuhan. Koleksi elektronik ini mudah dipertukarkan, sehingga terdapat peluang yang dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sarana untuk pemerataan pendidikan yang berkualitas.

Sedangkan untuk layanan kerjasama, Perpustakaan Unsri bekerjasama dengan Sampoerna Corner, Internet Conoco Phillips dll. Tetapi sekarang sudah tidak lagi bekerjasama karena kontraknya sudah habis. Layanan kerjasama yang masih digunakan sampai saat ini yaitu Layanan Sampoerna Corner.

2) Layanan Sampoerna Corner

Unit layanan pojok Sampoerna menyediakan layanan internet, layanan baca buku peminjaman dan pengembalian bahan pustaka serta kgiatan positif (Program beasiswa).

3) Layanan Informasi

Layanan informasi di UPT Perpustakaan merupakan layanan yang memberikan informasi awal kepada pemustaka yang ingin mengetahui tentang perpustakaan tersebut, atau sebagai tempat yang memberikan informasi tentang keadaan perpustakaan.

4) Layanan Pengetikan dan Cetak (Print)

Layanan Print Gratis, layanan ini menyediakan print gratis untuk mahasiswa. Tetapi dibatasi untuk kertas printnya maksimal 5 lembar untuk satu orang.

5) Layanan Library Cafe

Layanan ini disediakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya indralaya bagi pemustaka yang ingin istirahat membeli minuman dan makanan ringan tanpa perlu keluar perpustakaan.

6) Layanan Referensi

Unit layanan ini memberikan bimbingan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan pemakai (pertanyaan referens) serta menyediakan bahan-bahan rujukan seperti kamus, ensiklopedi, direktori, skripsi, tesis dan lain-lain. Juga melayani permintaan penelusuran informasi melalui media rujukan tersebut maupun

penelusuran melalui katalog online. Layanan ini juga menyediakan koleksi jurnal, majalah (luar negeri dan dalam negeri) yang bersifat ilmiah, populer dan hiburan, termasuk juga koleksi koran (baik koran pusat maupun koran daerah), dan terbitan-terbitan berkala lainnya.

7) Layanan Sirkulasi

Merupakan salah satu layanan pemustaka yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Pada perpustakaan umum, koleksi yang banyak dipinjam antara lain : fiksi (novel) populer/*booming*. Sirkulasi juga bisa bentuk peminjaman buku. Unit layanan sirkulasi melaksanakan kegiatan sebagai berikut:

a. Melayani pendaftaran/ daftar ulang anggota.
b. Peminjaman dan pengembalian buku.
c. Pengurusan kartu bebas pustaka.
d. Kegiatan penagihan pengguna yang terlambat mengembalikan buku.

8) Layanan Periodikal

Layanan yang menyediakan koleksi terbitan berkala seperti majalah, jurnal tercetak, surat kabar, laporan tahunan.

9) Layanan Koleksi Khusus

Menyediakan koleksi laporan penelitian, skripsi, tesis, dan disertasi. Dan koleksi lain seperti makalah mahasiswa dan dosen. Layanan ini menyediakan sumber informasi ang berupa hasil karya civitas akademika Universitas Sriwijaya meliputi skripsi, thesis,

disertasi dan laporan penelitian, dalam bentuk cetak. Pengguna dapat fotokopi hasil karya tersebut dengan peraturan yang telah ditetapkan.

10) Ruang Baca

Ruang Baca pada UPT Perpustakaan Sriwijaya Indralaya yang terletak di lantai dua tepat di depan ruang serbaguna.

6. Jam Layanan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

UPT Perpustakaan Unsri kampus Indralaya buka setiap hari kerja Senin- Jumat, Sabtu dan hari libur tutup.

1. Senin – Kamis : pukul 08.00 - 16.00 (Istirahat: 12.00 – 13.00)
2. Jumat : pukul 08.00 - 16.30 (Istirahat: 11.00 - 13.30)
3. Sabtu : pukul 08.00 - 17:30, untuk malam biasanya buka, tetapi untuk bagian Layanan Digital saja sampai pukul 22.00 WIB.

7. Koleksi Perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Adapun rincian jumlah koleksi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya sampai dengan Juni 2020 adalah sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 3. 13
Jumlah Koleksi UPT
Perpustakaan Universitas Sriwijaya

No.	Komponen	Keterangan					
		Judul			Eksemplar		
		Lama	Baru	Jumlah	Lama	Baru	Jumlah
1.	Buku Teks	47.327	81	47.408	123.603	96	123.699
2.	Referensi	12.807	0	12.807	16.835	0	16.835
3.	Karya Mahasiswa	51.974	5.250	57.224	51.547	5250	56.797
4.	Hasil Penelitian	5.325	0	5.325	13.823	0	13.823
5.	Koleksi Terbitan Berkala	2.845	386	3.231	5.298	493	5.791
6.	Surat Kabar/Koran	5	0	5	4.184	1612	5.796
7.	*E-book*	949	0	949	949	0	949
Jumlah		**121.232**	**5.717**	**216.949**	**216.239**	**7.451**	**223.690**

8. Sarana dan Prasarana UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya dalam menunjang kegiatan teknis pengelolaan perpustakaan maupun kegiatan layanan kepada pemustaka adalah sebagaimana pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 14
Sarana dan Prasarana UPT
Perpustakaan Universitas Sriwijaya

No.	Nama Barang	Jumlah	Kondisi Baik
1	Komputer	86	86
2	Printer	25	17
3	Meja Komputer	51	51
4	Meja Resepsionis	6	6
5	Meja Baca	128	118
6	Kursi Baca	923	1.002
7	Kursi Kerja	25	23
8	Rak Titipan Tas	28	28
9	Rak Buku	327	327
10	Telephone	2	2
11	Kipas Angin	37	36
12	Lemari Display	28	28
13	Lemari Besi	11	11
14	Lemari Arsip	16	16
15	Ohp	1	1
16	Televisi	9	5
17	Video	2	1
18	Mesin fotokopi	2	2
19	Mesin Tik	8	4
20	Mesin Vinil	3	3
21	Filing cabinet	22	22
22	Loker	40	40
23	Ac	29	29
24	Stabilizer	40	31
25	Sice	7	6
26	Mesin Potong Rumput	1	1
27	Note Book	1	1

28	Camera Digital	2	2
29	Viewer	1	1
30	Komputer SC	5	5
31	Komputer PMD	3	3
32	Komputer Conoco Philip	100	100
33	Meja Oshin	10	10
34	Vacuum Cleaner	3	2
35	Lemari Buku baca	6	6
36	Mesin Fax	1	1
37	Trolly Buku	8	8
38	Dispenser	4	4
39	Toa	1	1
40	Tangga Aluminium	1	1
41	Komputer WB	2	2
42	Kompor Gas Dua Mata	1	1
43	Tabung gas 12 kg	2	2
44	Mesin Air Simizu	1	1
45	Lemari Kartu Majalah	4	4
46	Sound System (satu set)	1	1
47	Lory roda ARCO	1	1

E. Perpustakaan Universitas Indonesia

1. Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Indonesia

Sejarah Perpustakaan UI telah melalui proses panjang sejak tahun 1959, ketika pimpinan Perpustakaan Fakultas dan Lembaga di lingkungan Universitas Indonesia mengadakan rapat untuk pertama kali di Biro Presiden Universitas untuk membicarakan organisasi perpustakaan. Sebagaimana lazimnya sebuah organisasi, perubahan dan perkembangan kelembagaan Perpustakaan UI berjalan seiring perkembangan UI itu sendiri. Hingga tahun 2010, UI memiliki 12 Perpustakaan Fakultas dan 1 Program Pascasarjana, yaitu:

1. Fakultas Kedokteran (FK),
2. Fakultas Kedokteran Gigi (FKG),
3. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA),
4. Fakultas Tehnik (FT),
5. Fakultas Hukum (FH),
6. Fakultas Ekonomi (FE),
7. Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya (FIB),
8. Fakultas Psikologi (FPsi),
9. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP),
10. Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM),
11. Fakultas Ilmu Komputer (FASILKOM),
12. Fakultas Ilmu Keperawatan (FIK), dan
13. Program Pascasarjana Multidisiplin.

Ke 13 perpustakaan ini dikoordinir oleh Perpustakaan UI dalam hal pengadaan koleksi serta pengembangan SDM, sedangkan kebijakan pengelolaan perpustakaan masing-masing dibawah koordinasi pimpinan fakultas dan Pascasarjana. Tahun 2010 UI membangun sebuah gedung megah untuk perpustakaan. Pembangunan gedung ini mengacu kepada rencana strategi UI di mana salah satunya adalah integrasi di bidang sarana/fasilitas, sumber daya manusia, dan keuangan. Perpustakaan sebagai salah satu komponen fasilitas pemelajaran merupakan tempat di mana semua sivitas akademika UI dapat bertemu dan berinteraksi untuk mengembangkan ide-ide yang pada akhirnya akan menghasilkan kolaborasi

penelitian dari berbagai subjek. Selain itu, tujuan integrasi ini juga adalah untuk efisiensi di berbagai aspek, seperti pengadaan koleksi dan pengelolaan SDM.

Gedung bernama "*The Crystal of Knowledge*" ini selesai dibangun di awal tahun 2011, dan proses integrasi dimulai pada bulan Maret 2012. Adapun perpustakaan yang bergabung ke gedung baru tersebut adalah:

1. Perpustakaan Pusat,
2. Perpustakaan FIB,
3. Perpustakaan FT,
4. Perpustakaan FMIPA,
5. Perpustakaan FIK,
6. Perpustakaan FH

Beberapa fakultas lain tetap memiliki perpustakaan di fakultas namun memindahkan sebagian koleksinya ke gedung baru, yakni:

1. Perpustakaan FASILKOM,
2. Perpustakaan Fakultas Psikologi,
3. Perpustakaan FISIP,
4. Perpustakaan FKM, dan
5. Perpustakaan FE.

Dengan bergabungnya beberapa perpustakaan dari fakultas ke gedung baru, maka UI tidak lagi menggunakan istilah 'perpustakaan pusat' namun menjadi 'Perpustakaan UI'.

Perpustakaan Universitas Indonesia adalah salah satu unit pendukung utama kegiatan akademik (pemelajaran, pengajaran dan penelitian). Perpustakaan UI memiliki sekitar 1,5 juta koleksi yang disimpan di Perpustakaan UI dan di beberapa perpustakaan fakultas. Sebagai unit pendukung pengajaran dan penelitian, Perpustakaan UI terus berusaha mengembangkan diri dengan menambah koleksi-koleksi terbaru, melanggan berbagai *online databases*, mengembangkan sistem, serta memberikan layanan prima kepada pengguna. Saat ini Perpustakaan UI merupakan salah satu perpustakaan rujukan bagi perguruan tinggi yang ada di Indonesia dan menjadi *trend setter* dalam pengembangan perpustakaan di Indonesia. Prinsip utama Perpustakaan UI adalah bahwa perpustakaan merupakan ruang publik yang paling terbuka dan demokratis bagi seluruh warga UI, tempat menggali pengetahuan dan menambang ilmu yang akhirnya dipancarkan bagi kemanusiaan.

Perpustakaan UI adalah sarana pendukung utama untuk olah pikir, olah rasa, dan olah raga. Dengan demikian Perpustakaan UI lebih fokus pada pengelolaan aktivitas yang mendukung pengembangan kualitas manusia melalui pendidikan dan penelitian, serta penyediaan sarana dan fasilitas sebagai *meeting point* dan *learning common* bagi seluruh pengguna dari berbagai disiplin ilmu. Perpustakaan Universitas Indonesia berlokasi di gedung baru Perpustakaan UI, terletak antara masjid UI dan gedung Fakultas Ilmu Komputer.[193]

[193] Profil Perpustakaan Universitas Indonesia The Crystal of Knowledge, dalam http://lib.ui.ac.id/profil?hal=1 diakses pada tanggal 12 Februari 2020 pukul 15.37 WIB.

2. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Indonesia

Visi: Menjadi Perpustakaan Universitas Riset Kelas Dunia

Misi:

1. Menyelenggarakan pendidikan tinggi berbasis riset untuk pengembangan ilmu, teknologi, seni dan budaya.
2. Menyelenggarakan pendidikan tinggi yang mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf dan kualitas kehidupan masyarakat Indonesia serta kemanusiaan.
3. Menjadikan Perpustakaan UI sebagai perpustakaan bertaraf internasional yang menjadi acuan pertama dan utama dalam pelayanan informasi demi pengembangan ilmu dan kemajuan peradaban bangsa dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya, serta menjadi model dalam pengembangan perpustakaan berbasis teknologi komunikasi dan informasi.
4. Meningkatkan mutu koleksi, layanan, prasarana dengan memanfaatkan teknologi terkini.
5. Mewujudkan lingkungan akademik yang sehat dan memikat.
6. Menyediakan layanan dan akses ke sumber informasi bagi warga UI khususnya dan bangsa Indonesia umumnya.
7. Menjadi model dalam pengembangan perpustakaan digital.[194]

[194] Fungsi Perpustakaan Universitas Indonesia, dalam http://lib.ui.ac.id/il/1fungsi.jsp?hal=1 diakses pada tanggal 14 Februari 2020 pukul 11.45 WIB.

3. Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia

a. Sistem Layanan

1) Terbuka

Sistem Layanan Terbuka (*Open Access*) dikhususkan untuk koleksi

2) Tertutup

Sistem Layanan Tertutup (*Close Access*) dikhususkan untuk koleksi Naskah

b. Jenis Layanan

1) Sirkulasi, meliputi: Peminjaman Buku, Perpanjangan Masa Pinjam Buku, Pengembalian Buku, Keanggotaan, Permohonan Surat Keterangan Bebas Pinjam Pustaka (SKBPP), Pengunjung Non UI, Display Karya Dosen dan Koleksi Tematis, Informasi Koleksi UIANA, Informasi Koleksi Jurnal Tercetak, Informasi Koleksi Rujukan, Informasi Koleksi Khusus, Galeri Karya Dosen dan Tematis

2) Rujukan, meliputi: Penelusuran Literatur, Pelatihan Literasi Informasi (*Information Literacy*), Pelatihan Literasi Digital (*Digital Literacy*), Sosialisasi *e-resources, E-resources Delivery Services* (EDS), *Research Integrity Services (RISER),* Layanan Ruang Baca Dosen dan Mahasiswa Pascasarjana, Orientasi Belajar Mahasiswa (OBM)

3) Layanan Akses dan Komputer (LAIK), meliputi: *Knowledge* ATM (KATM), UIANA Digital Program (UDP), Remote Access, Ruang Internet, Multimedia.

4) Layanan Pencegahan Plagiarisme, meliputi: Instal Endnote, Knowledge Auditor, Pengecekan Karya (Artikel dan Tugas Akhir), Akun dan Kuota iThenticate dan Turnitin.
5) Naskah Kuno.[195]

4. Koleksi Perpustakaan Universitas Indonesia

Jenis koleksi yang ada dalam suatu perpustakaan umumnya disesuaikan dengan jenis perpustakaannya dan siapa penggunanya. Pengembangan koleksi juga disesuaikan dengan tujuan atau visi suatu lembaga dimana perpustakaan tersebut bernaung. Perpustakaan perguruan tinggi, sebagaimana halnya Perpustakaan UI, umumnya menetapkan kebijakan pengembangan koleksi yang bertujuan untuk menunjang program Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu untuk mendukung pendidikan, pengajaran dan penelitian.

a. Jenis koleksi yang tersedia di Perpustakaan UI, berdasarkan formatnya terdiri dari koleksi tercetak dan non tercetak. Berikut adalah jenis koleksi tercetak: buku teks, buku rujukan, jurnal, majalah, prosiding, surat kabar, koleksi UIANA (karya yang dihasilkan oleh siva UI atau tentang UI seperti: skripsi, tesis, disertasi; laporan penelitian; pidato pengukuhan dan makalah). Koleksi UIANA lazim disebut sebagai literatur kelabu (*grey literature*). Literatur kelabu adalah bahan pustaka yang tidak dipublikasikan.

[195] Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia The Crystal of Knowledge, dalam http://lib.ui.ac.id/layanan?hal=1 diakses pada tanggal 18 Februari 2020 pukul 09.27 WIB.

b. Sumber informasi tercetak, meliputi: buku teks, buku rujukan / sumber rujukan, jurnal, majalah, prosiding, surat kabar, peta/ atlas, koleksi UIANA.
c. Sumber informasi tidak tercetak, meliputi: cd-rom, kaset, video, database online (terdiri dari : jurnal online dan e-book).[196]

F. Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta

1. Sejarah Singkat Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Perpustakaan merupakan unsur vital dalam sebuah perguruan tinggi. Keberadaannya akan sangat mendukung pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi. Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta merupakan sumber belajar dan sumber intelektual yang amat penting bagi civitas akademika terutama dalam mendukung tercapainya program tri dharma perguruan tinggi. Hal ini sejalan dengan fungsi perpustakaan sebagai sumber dan pusat layanan informasi. Sejarah terbentuknya Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tidak dapat dipisahkan dengan institusi induknya, yaitu Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (PTAIN) yang didirikan pada tanggal 26 September 1951 berdasarkan PP No. 34 Tahun 1950. Kemudian pada tanggal 24 Agustus 1960 berdasarkan PP No. 11 Tahun 1960 PTAIN Yogyakarta digabungkan dengan Akademi Dinas Ilmu Agama (ADIA) Jakarta menjadi Institut

[196] Jenis Koleksi, dalam http://lib.ui.ac.id/il/1jeniskoleksi.jsp?hal=1 diakses pada tanggal 14 Februari 2020 pukul 14.34 WIB.

Agama Islam Negeri (IAIN), al-Jami'ah al-Islamiyah al-Hukumiyah, di Yogyakarta. Dalam perkembangannya, IAIN Sunan Kalijaga berubah menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tanggal 14 Oktober 2004 berdasarkan Keputusan Presiden No.50 Tahun 2004. Sejalan dengan perkembangan sejarah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tersebut, Perpustakaan mengalami peningkatan status, terutama setelah diberlakukannya Keputusan Menteri Agama (KMA) No. 14 Tahun 1988. Berdasarkan aturan ini, status perpustakaan yang semula secara struktural berada di bawah Sekretaris Institut, berubah menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan yang secara struktural berada langsung di bawah Rektor.[197]

2. Visi dan Misi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Visi:

Mengembangkan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai perpustakaan penelitian berbasis keislaman dan keilmuan.

Misi:

a. Mengembangkan sumber-sumber belajar yang unggul dalam bidang keislaman dan keilmuan.
b. Meningkatkan akses ke sumber-sumber penelitian dalam bidang keislaman dan keilmuan berbasis teknologi informasi.

[197] Sri Astuti, et.al. *Buku panduan perpustakaan= library guide book.* (Yogyakarta: Perpustakaan UIN SUKA, 2019). H. 3

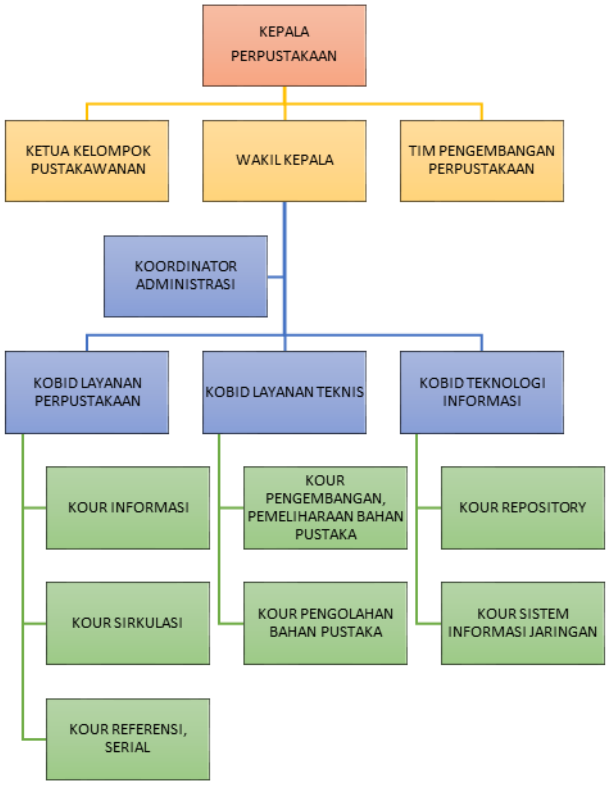
c. Meningkatkan kualitas layanan prima yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.

d. Memperkuat hubungan kerja sama dengan lembaga terkait untuk meningkatkan akses ke sumber-sumber yang relevan.[198]

3. Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Adapun bagan struktur organisasi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta seperti gambar bagan berikut ini:[199]

Bagan 3.5
Struktur Organisasi Perpustakaan



[198] Sri Astuti, et.al. *Buku panduan perpustakaan= library guide book.* (Yogyakarta: Perpustakaan UIN SUKA, 2019). H. 2

[199] Sri Astuti, et.al. *Buku panduan perpustakaan= library guide book.* (Yogyakarta: Perpustakaan UIN SUKA, 2019). H. 6

4. Sumber Daya Manusia Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Berikut adalah Sumber Daya Manusia yang ada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta:

Tabel 3. 15
SDM Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

No	Nama	Jabatan
1	Dra. Labibah, MLIS	Kepala Perpustakaan
2	Dra. Khusnul Khotimah, SS., M.IP	Wakil Kepala Perpustakaan
3	Sri Astuti, SIP. M.IP	Kepala Bidang Kobid Layanan Pemustaka
4	Dra. Ida Nur'aini Hadna, M.Pd	Kobid Layanan Teknis
5	Drs. Bambang Heru Nurwoto	Kobid Layanan Teknologi Informasi
6	Ismiyatin, S.Pd	Kour Administrasi
7	Asih Hidayati Yuli Astari, S.E	Staf Kour Administrasi
8	Minto Wasono	Staf Kour Administrasi
9	Isrowiyanti, S.Ag., S.S	Kour Informasi
10	Puji Hartati, S.IP	Staf Kour Informasi
11	Rohyati	Staf Kour Informasi
12	Nur Arifin	Staf Kour Informasi
13	Siti Pamularsih, S.Sos., S.IPI	Kour Pengembangan dan Pemeliharaan Koleksi
14	Etty Nurhayati	Staf Kour Pengembangan dan Pemeliharaan Koleksi
15	Nur Akhmad	Staf Kour Pengembangan dan Pemeliharaan Koleksi
16	M. Syamsuddin	Staf Kour Pengembangan dan Pemeliharaan Koleksi
17	Sri Sudarwati	Staf Kour Pengembangan dan Pemeliharaan Koleksi
18	Umar Santoso	Staf Kour Pengembangan dan Pemeliharaan Koleksi
19	Edi Prasetya, S.Kom	Kour Sistem Informasi dan Jaringan
20	Miftakhul Yazid Fuadi, S.IP	Staf Kour Sistem Informasi dan Jaringan
21	Miftahul Ulum, S.Kom	Staf Kour Sistem Informasi dan Jaringan

22	Dra. Irhamny	Kour Pengolahan Bahan Pustaka
23	Badriyah	Staf Kour Pengolahan Bahan Pustaka
24	Sugeng Harianto, S.IP	Kour Repository Digital
25	Drs. Moh. Tantowi, M.Si	Staf Kour Repository Digital
26	Zaenal Arifin, S.Sos.I., S.IPI	Staf Kour Repository Digital
27	Wahyani, S.Ag., SS., M.IP	Kour Referensi dan Serial
28	Suhardi, S.Sos	Staf Kour Referensi dan Serial
29	Hj. Dra. Retno Wuri W	Staf Kour Referensi dan Serial
30	Muchti Nurhidaya, S.Hum	Staf Kour Referensi dan Serial
31	Sri Lestari, S.IP., M.IP	Kour Sirkulasi
32	Harniyati, S.H	Staf Kour Sirkulasi
33	Sofwan, S.Sos	Staf Kour Sirkulasi
34	Wiedyastuti Kartini, S.Sos	Staf Kour Sirkulasi
35	Hasan Latif, S.IP	Staf Kour Sirkulasi
36	Triono Ngadiman	Staf Kour Sirkulasi

5. Layanan Perpustakaan

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki waktu jam buka layanan, sebagai berikut:

Tabel 3. 16
Layanan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NO	JENIS LAYANAN	TEMPAT
1	Sirkulasi (Koleksi Studi Islam)	Lantai 3
2	Sirkulasi (Koleksi Studi Umum)	Lantai 4
3	Tandon	Lantai 4 Timur
4	Referensi	Lantai 2 Barat
5	Tugas Akhir (Laporan D3, Skripsi, Thesis, Disertasi)	Lantai 2 Timur
6	Laporan Penelitian	Lantai 2 Timur
7	Serial	Lantai 2 Barat
8	Irian Corner	Lantai 3 Barat
9	Canadian Corner	Lantai 3 Timur

10	Islam Jawa	Lantai 3 Barat
11	Bank Indonesia (BI) Corner	Lantai 2 Timur

6. Jam Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki waktu jam buka layanan, sebagai berikut:

Tabel 3. 17
Jam Buka Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Hari	Jam	Istirahat
Senin – Kamis	08:00 – 19:00 WIB	-
Jum'at	09:00 – 19:30 WIB	11:30 – 13:00 WIB
Sabtu	09:00 – 14:00 WIB	-
Minggu	Libur	-

7. Koleksi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Koleksi yang terdapat di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terbagi menjadi 2 berdasarkan subyeknya, yaitu:[200]

1. Koleksi umum

   Koleksi umum adalah koleksi yang tidak berkaitan dengan tema-tema keislaman. Pengolahan koleksi umum Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menggunakan klasifikasi DDC (*Dewey Decimal Classification*), yaitu sistem yang membagi atau mengklasifikasikan koleksi berdasarkan subyek atau isi dari koleksi tersebut. DDC ini terdiri dari klas 000 sampai dengan klas 900.

[200] Sri Astuti, et.al. *Buku panduan perpustakaan= library guide book.* (Yogyakarta: Perpustakaan UIN SUKA, 2019). H. 10

2. Koleksi Islam

Koleksi Islam adalah koleksi yang berkaitan dengan tema-tema keislaman. Pengolahan koleksi Islam Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menggunakan klasifikasi DDC versi Islam.

Selain di atas, terdapat juga jenis koleksi berdasarkan bentuknya, yaitu:

1. Koleksi Tercetak

Koleksi tercetak adalah koleksi yang disediakan dalam bentuk fisik (tercetak), seperti Buku, Majalah, Jurnal, Surat Kabar, Koleksi Tugas Akhir, dan lain-lain.

2. Koleksi Digital

Koleksi digital merupakan koleksi yang disediakan dalam bentuk elektronik, antara lain: E-Journal, E-book, Digital Library, Difarepositories, Maktabah Shamilah, CD/DVD.

Adapun kode koleksi menunjukkan jenis koleksi perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. 18
Kode Koleksi Perpustakaan UIN Sunan Kallijaga Yogyakarta

RF	Referensi	SC	Saudi Arabian Corner
AY	Skripsi Fak. Adab dan Ilmu Budaya	ST	Skripsi Fak. Sains dan Teknologi
AR	Arab Referensi	JU	Jurnal
DY	Skripsi Fak. Dakwah dan Komunikasi	FB	Skripsi Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam
SR	Sirkulasi	LAP	Laporan Penelitian
SY	Skripsi Fak. Syariah dan Hukum	PS	Tesis
AS	Arab Sirkulasi	AV	Audio Visual
TY	Skripsi Fak. Tarbiyah dan Keguruan	DT	Disertasi
IC	Iranian Corner	MK	Makalah
UY	Skripsi Fak. Ushuluddin dan Pemikiran Islam	RD	Ringkasan Disertas
CC	Canadian Corner	BI	Bank Indonesian Corner
HM	Skripsi Fak. Ilmu Sosial dan Humaniora		

8. Sarana dan Prasarana Perpustakaan

Adapun beberapa fasilitas yang tersedia di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai berikut:

1) Layanan Cek Mandiri

Fasilitas yang disediakan bagi pemustaka untuk mengetahui history peminjaman melalui perangkat PC maupun gadget yang terhubung dengan jaringan internet.

2) Gateway

Terdapat dua pintu keluar yang berbasis elektronik yaitu Pertama, pintu masuk elektronik (*Electronic Gate*) dapat dibuka dengan menggunakan KTM/KTA yang masih aktif. Pintu masuk elektronik mempunyai fungsi untuk mengetahui statistik pengunjung. Kedua, pintu keluar elektronik (*Electronic Article Surveillance Gantry*) berfungsi untuk mendeteksi koleksi yang dibawa keluar dari koleksi.Pintu ini terletak di sisi timur bagian informasi dan di tempat pengembalian koleksi lantai 1.

3) Kunci Locker dan Tas Peminjaman

Kunci *locker* dan tas dilakukan dengan menggunakan sistem elektronik (Dealkey). Pemustaka dapat meminjam kunci *locker* dan tas dengan menunjukkan KTM/KTA yang masih berlaku, keterlambatan pengembalian atau menghilangkan kunci *locker* dan tas dapat dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4) Musholla

Musholla disediakan di setiap lantai yakni di lantai satu, dua, tiga dan empat. Musholla disediakan di setiap lantai guna untuk mempermudah pemustaka dan pustakawannya dalam melakukan ibadah ketika waktu sholat telah tiba.

5) MPS (*Multi Purpose Station*), MPK (*Multi Purpose Kiosk*)

MPS dan MPK adalah fasilitas yang digunakan untuk peminjaman dan pengembalian koleksi secara mandiri berbasis RFID (*Radio Frequency Identification*) yang menggunakan teknologi gelombang radio. MPS dan MPK dilengkapi dengan audio yang dapat memudahkan pemustaka khususnya difabel (tuna netra) dalam melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian koleksi. Petunjuk berupa suara / audio akan terdengar ketika transaksi dimulai sehingga dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan transaksi peminjaman dan pengembalian.

6) Digital Signage

Digital Signage merupakan aplikasi pengelola konten digital yang telah diprogram untuk menampilkan urutan informasi atau pesan ke pemustaka diantaranya real time transaksi peminjaman dan pengembalian, berita dan peraturan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang diletakkan di atas MPS dan MPK lantai 1 dan 3.

7) Carrel Room

Carrel Room adalah ruang khusus berukuran 1,8m x 1,8m berada di lantai 2, 3, dan 4 Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Fasilitas

ini dilengkapi dengan rak buku, meja dan kursi baca, lampu belajar, dan akses internet. Carrel Room diperuntukkan bagi peneliti baik staf pengajar maupun karyawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang sedang melakukan riset. Pemesanan dan peminjaman Carrel Room dilakukan secara *online* melalui http://carrel.lib.uin-suka.ac.id dan selanjutnya menghubungi petugas bagian informasi.

8) OPAC (*Online Publik Access Catalogue*)

OPAC merupakan katalog sebagai sarana penelusuran koleksi perpustakaan. Fasilitas ini disediakan di lantai 1 sampai 4. OPAC dapat diakses secara internet (di lingkungan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta) maupun internet (di luar UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).Tampilan OPAC yang diakses secara intranet (http://siprus.uin-suka.ac.id/opac1).

BAB IV
TEMUAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab IV ini menjelaskan hasil temuan dan analisis data yang telah diperoleh dari proses pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada pamong dan/atau pustakawan serta staf perpustakaan di perpustakaan tempat pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *sampling purposive* yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan dengan pertimbangan tertentu.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 20 responden. Terdiri dari 2 responden di Universitas Bina Darma Palembang, 4 responden di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 3 responden di Universitas Malahayati Lampung, 7 responden di Universitas Sriwijaya Indralaya, 3 responden di Universitas Indonesia, dan 1 responden di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang menilai masing-masing mahasiswa yang melaksanakan PKL di masing-masing 6 perpustakaan yang telah disebutkan di atas, berdasarkan hasil perkalian jumlah responden dengan jumlah mahasiswa yang melaksanakan PKL di masing-masing perpustakaan di atas, maka diperoleh respon sebanyak 84 respon.

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel penelitian yaitu variabel komunikasi interpersonal yang memuat 5 sub variabel, yaitu keterbukaan dengan 5 indikator, empati 4 indikator, sikap mendukung 2 indikator, sikap positif 4 indikator, dan kesetaraan 4 indikator, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 1.2 di BAB I .

Peneliti telah mengajukan 19 item pernyataan yang berasal dari masing-masing indikator di atas kepada 20 responden (pamong dan/atau pustakawan serta staf perpustakaan) di atas. Untuk menghitung nilai dan menganalisis data digunakan *skala likert* dan setiap jawaban diberi skornya masing-masing. Skor penilaian item untuk 19 pernyataan dengan 4 alternatif jawaban yaitu SB (Sangat Baik) skor 4, B (Baik) skor 3, TB (Tidak Baik) skor 2, STB (Sangat Tidak Baik) skor 1.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang dalam melayani pemustaka, dan untuk mengetahui dimensi kemampuan komunikasi interpersonal yang manakah yang perlu ditingkatkan oleh mahasiswa ilmu perpustakaan.

Tabel 4. 1
Daftar Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017
Peserta PKL Prodi Ilmu Perpustakaan

PERPUSTAKAAN	NO	NAMA MAHASISWA
Universitas Bina Darma	1	Elma Liyani
	2	Imelda Putri Damayanti
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta	1	Ayu Anita Lakoni
	2	Arum Framitia
	3	Meti Haryani
Universitas Malahayati Bandar Lampung	1	Anni Zomiyah
	2	Netty Cahyati
	3	Marsela
	4	Rahmat Hidayat
	5	Dewi Ratnasari
	6	Riki Ariansyah
Universitas Sriwijaya	1	Lida Dara Jayanti
	2	Delta Oktanti
	3	Dewi Krisnawati
	4	Fenny Melinda
	5	Nur Afifah

Universitas Indonesia	1	Reza Nur Rizky
	2	M. Arief Nur Hayyat
	3	Astri Aprilia
	4	Anna Martina
UIN Sunan Kalijaga	1	Anadia Santi
	2	Dandi Julio Pratama
	3	Ririn Oktariani

Sumber: Data dari Prodi Ilmu Perpustakaan

Adapun program kerja atau kegiatan yang dilaksanakan oleh beberapa kelompok di atas adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Daftar Kegiatan PKL
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Prodi Ilmu Perpustakaan

PERPUSTAKAAN	**PROGRAM PKL**	
	NO	**KEGIATAN**
Universitas Bina Darma (UBD)	1	Entri koleksi perpustakaan
	2	Inventarisasi dan penomoran skripsi
	3	Pengelompokan CD skripsi dan laporan PKL
	4	Shelving
	5	Shelving skripsi
	6	Layanan sirkulasi
	7	Layanan administrasi
	8	Layanan skripsi
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta (USD)	1	Layanan Sirkulasi
	2	Layanan Mobile Library
	3	Shelving
	4	Kearsipan
	5	Workstation
	6	Digitalisasi majalah
	7	Digitalisasi koleksi kuno
	8	Pengadaan koleksi
	9	Proses Katalogisasi
	10	Pasca Katalogisasi
Universitas Malahayati Bandar Lampung (UNIMAL)	1	layanan administrasi (Adm.Umum)
	2	Layanan sirkulasi
	3	Pengolahan bahan pustaka
	4	Preservasi (perawatan)

	5	Shelving
Universitas Sriwijaya (UNSRI)	1	Membuat akun data *onedrive*
	2	input data
	3	*Selving*
	4	Scan cover buku
	5	Belajar memindahkan file
	6	Belajar aktivasi akun *e-repository*
	7	Layanan Print
	8	Memindahkan file *e-journal* dari *e-print* ke *e-repository*
	9	Layanan cek plagiarisme
	10	Layanan Sirkulasi
	11	Layanan Referensi
Universitas Indonesia (UI)	1	Pengolahan koleksi UIANA
	2	Layanan Koleksi Naskah Kuno
	3	Pengolahan Buku
	4	Layanan Sirkulasi
	5	Perbaikan Koleksi Buku
	6	Layanan Pencegahan Plagiarisme
	7	Shelving
	8	Pengolahan Koleksi Jurnal
	9	Pengolahan Majalah dan Jurnal
UIN Sunan Kalijaga (UINSUKA)	1	Layanan sirkulasi
	2	Pemeliharaan Bahan Pustaka
	3	Pengolahan Bahan Pustaka
	4	Layanan Referensi
	5	Pengembangan Bahan Pustaka
	6	Layanan Serial
	7	Layanan Skripsi
	8	Difabel Corner
	9	Layanan Informasi
	10	Iran Corner
	11	Repository Digital
	12	Locker
	13	Project Team
	14	SI
	15	Sunan Kalijaga Corner

Sumber: Laporan PKL Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017

Berikut ini adalah hasil temuan dan analisis dari pengolahan data penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti:

A. Analisis Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pemustaka

Untuk mengukur kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, peneliti menggunakan teori Joseph A. Devito yang terdapat lima sub variabel dan 19 indikator pernyataan. Selanjutnya, perolehan data primer akan diuraikan dalam bentuk tabel. Lalu dihitung menggunakan rumus *mean* dan *grand mean.*

Berikut ini adalah hasil perhitungan dari sub variabel komunikasi interpersonal:

1. Sub Variabel Keterbukaan

Tabel 4. 3
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Menerima Kritik Dan Masukan dari Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
1	Sangat Baik	4	18	72	X $=\frac{\Sigma X}{N}$ $=\frac{269}{84}$ **=3,20**
	Baik	3	65	195	
	Tidak Baik	2	1	2	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**269**	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan mampu menerima kritik dan

masukan dari pemustaka". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 18 responden menjawab sangat baik, 65 menjawab baik, 1 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 269. Hasil tersebut lalu dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,20. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.3 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 4
Rincian Sebaran Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Menerima Kritik Dan Masukan dari Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	2	9	5	1	0
Baik	3	3	10	9	30	11	2
Tidak Baik	2	0	0	0	0	0	1
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, diketahui bahwa selama pelaksanaan kegiatan PKL belum ada pemustaka yang mekritik ataupun memberikan masukan, tetapi jika ada yang memberi masukan maka akan diterima dengan lapang dada.[201] Menurut

[201] Wawancara Pribadi dengan Astri Aprilia (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 13.53 WIB

Anadia Santi, menjadi pustakawan harus peka dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, jika pemustaka malu untuk bertanya maka pustakawan lah yang harus memulai untuk bertanya.[202] Keterangan selanjutnya dari Saudari Anna Martina yang menyatakan bahwa, selama pelaksanaan kegiatan PKL tidak ada kritikan dari pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan, karena SOP di perpustakaan sudah tertata dan dilaksanakan dengan baik.

Beberapa keterangan di atas selaras dengan keterangan responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan mampu menerima kritik dan saran dari pemustaka, karena mahasiswa ilmu perpustakaan membuka diri untuk berkomunikasi dengan pemustaka, dengan sikap terbuka yang dimiliki ini maka mahasiswa ilmu perpustakaan siap menerima kritik dan masukan dari pemustaka, mau berinisiatif untuk bertanya dan meminta pendapat atau masukan dari pemustaka untuk perbaikan pelayanan ke depannya.

Tabel 4. 5
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Menyampaikan Informasi Penting kepada Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
2	Sangat Baik	4	3	12	X $=\frac{\Sigma X}{N}$ $=\frac{255}{84}$ =**3,04**
	Baik	3	81	243	
	Tidak Baik	2	0	0	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**255**	

Sumber: data primer yang diolah

[202] Wawancara Pribadi dengan Anadia Santi (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.34 WIB

Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 3 responden menjawab sangat baik, 81 menjawab baik, 0 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 255. Hasil tersebut lalu dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,04. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.5 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 6
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Menyampaikan Informasi Penting
Kepada Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	0	0	1	4	1	0
Baik	3	4	12	17	26	11	3
Tidak Baik	2	0	0	0	5	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, diketahui bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menyampaikan informasi penting kepada pemustaka. Adapun informasi yang mereka sampaikan kepada pemustaka, yaitu seperti: Informasi

mengenai SOP untuk pengembalian buku, bebas pustaka dan masih banyak lagi.[203] Informasi mengenai letak rak dan nomor punggung buku yang sedang dicari pemustaka serta informasi mengenai cara menelusuri informasi menggunakan OPAC.[204]

Keterangan di atas senada dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menyampaikan informasi penting kepada pemustaka, informasi yang mereka sampaikan yaitu seperti, menyampaikan dengan singkat dan jelas SOP ketika hendak melakukan peminjaman, pengembalian, atau perpanjangan. Selanjutnya informasi yang tak kalah pentingnya yaitu letak rak dan nomor punggung dari koleksi yang dicari oleh pemustaka, sehingga pemustaka bisa dengan mudah menemukannya, bantuan seperti ini sangat bermanfaat bagi pemustaka karena dengan proses temu kembali yang relatif cepat akan membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkannya pada koleksi tersebut, sehingga pemustaka terbantu dalam penyelesaian masalah atau tugasnya akademiknya.

Tabel 4. 7
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memiliki Sikap Terbuka kepada Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
3	Sangat Baik	4	12	48	$X = \frac{\Sigma X}{N} = \frac{258}{84}$
	Baik	3	66	198	
	Tidak Baik	2	6	12	

[203] Wawancara Pribadi dengan Astri Aprilia (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 13.53 WIB

[204] Wawancara Pribadi dengan Imelda Putri (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 15.03 WIB

	Sangat Tidak Baik	1	0	0	=**3,07**
	Jumlah		**84**	**258**	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 12 responden menjawab sangat baik, 66 menjawab baik, 6 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 258. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,07. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.7 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 8
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memiliki Sikap Terbuka kepada Pemustaka

Alternatif Jawaban	**Bobot Nilai**	**Jumlah Responden**					
		UBD	**USD**	**UN MAL**	**UN SRI**	**UI**	**UIN SUKA**
Sangat Baik	4	1	6	4	1	0	0
Baik	3	3	6	14	29	12	2
Tidak Baik	2	0	0	0	5	0	1
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan keselarasan dengan jawaban

responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 memiliki sikap terbuka kepada pemustaka, karena mahasiswa ilmu perpustakaan membuka diri untuk berkomunikasi dengan pemustaka dan menunjukkan reaksi secara jujur saat berkomunikasi dengan pemustaka.[205]

Tabel 4. 9
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bersedia Membantu Pemustaka yang Kebingungan Saat Mencari Koleksi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
4	Sangat Baik	4	24	96	X=$\frac{\Sigma X}{N}$ =$\frac{270}{84}$ =**3,21**
	Baik	3	54	162	
	Tidak Baik	2	6	12	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**270**	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 24 responden menjawab sangat baik, 54 menjawab baik, 6 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 270. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,21. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan bersedia membantu pemustaka yang

[205] Wawancara Pribadi dengan Ayu Anita Lakoni (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.20 WIB

kebingungan saat mencari koleksi tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.9 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 10
Rincian Sebaran Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bersedia Membantu Pemustaka yang Kebingungan Saat Mencari Koleksi

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	4	12	4	3	0
Baik	3	3	8	6	26	9	2
Tidak Baik	2	0	0	0	5	0	1
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi, karena mahasiswa ilmu perpustakaan memperhatikan pemustaka yang terlihat kebingungan, berinisiatif untuk membantu pemustaka yang kebingungan, dan bersedia membantu pemustaka saat mencari koleksi yang sibutuhkannya.[206]

Tabel 4. 11
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bertanggung Jawab terhadap Ucapan dan Pesan yang Diberikan kepada Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
5	Sangat Baik	4	13	52	
	Baik	3	71	213	

[206] Wawancara Pribadi dengan Muhammad Arief Nur Hayyat (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 20.52 WIB

	Tidak Baik	2	0	0	X $=\frac{\Sigma X}{N}$ $=\frac{265}{84}$ **=3,15**
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**265**	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 13 responden menjawab sangat baik, 71 menjawab baik, 0 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 265. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,15. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.11 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 12
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bertanggung Jawab terhadap Ucapan dan Pesan yang Diberikan kepada Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	2	3	6	2	0	0
Baik	3	2	9	12	33	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka, hal ini karena mahasiswa ilmu perpustakaan berhati-hati dengan kata-kata yang saya disampaikannya kepada pemustaka agar tidak memunculkan kesalahpahaman dan ketidaknyamanan, kemudian mahasiswa ilmu perpustakaan sudah mengaplikasikan penggunaan kata ganti orang pertama (saya/aku) dalam menyampaikan informasi yang berasal dari pemikirannya untuk menunjukkan tanggung jawabnya atas informasi tersebut.[207]

2. Sub Variabel Empati

Tabel 4. 13
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dapat Memahami Kesulitan yang Dirasakan oleh Pemustaka ketika Mencari Informasi yang Dibutuhkan di Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
6	Sangat Baik	4	8	32	=**3,06**
	Baik	3	73	219	
	Tidak Baik	2	3	6	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**257**	

Sumber: data primer yang diolah

[207] Wawancara Pribadi dengan Muhammad Reza Nur Rizky (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 23.45 WIB

Tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di Perpustakaan". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 8 responden menjawab sangat baik, 73 menjawab baik, 3 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 257. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,06. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di Perpustakaan dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.13 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 14
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dapat Memahami Kesulitan yang Dirasakan oleh Pemustaka ketika Mencari Informasi yang Dibutuhkan di Perpustakaan

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	2	3	2	0	0
Baik	3	3	10	15	30	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	3	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, diketahui bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan dapat

memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan. Adapun cara mahasiswa ilmu perpustakaan mengidentifikasi pemustaka yang sedang kesulitan mencari informasi di perpustakaan, khususnya koleksi di rak, yaitu dengan melihat gestur tubuhnya. Biasanya jika pemustaka bingung dalam mencari koleksi dia akan berputar-putar berkeliling dari rak yang satu ke rak yang lainnya. [208] Kemudian dapat dilihat dari ekspresi wajah dan gestur tubuh seperti meletakkan tangan di dagu, berjalan tanpa tau arah atau memasang wajah yang bingung (seperti mengerutkan alis), namun jika pemustaka sudah bisa menelusur melalui sistem, pemustaka biasanya langsung menanyakan letak suatu buku dengan menyebut nomor klasifikasi yang sudah ia cari melalui OPAC.[209]

Beberapa keterangan di atas selaras dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan, karena mahasiswa ilmu perpustakaan memperhatikan pemustaka melalui mimik muka dan gestur tubuhnya sehingga bisa bertindak untuk berinisiatif menawarkan bantuan kepada mereka, kemudian mengecek kondisi koleksi yang ada di rak agar tidak berantakan, memperbaiki susunan koleksi yang tidak sesuai dengan urutan nomor panggilnya, dan

[208] Wawancara Pribadi dengan Anadia Santi (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.31 WIB

[209] Wawancara Pribadi dengan Astri Aprilia (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 13.54 WIB

memposisikan diri sebagai pemustaka ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka, sehingga dapat memahami kebutuhan dan keinginan pemustaka.

Tabel 4. 15
Kata-Kata yang Disampaikan Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mudah Dimengerti oleh Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
7	Sangat Baik	4	6	24	X $=\frac{\Sigma X}{N}$ $=\frac{256}{84}$ =**3,05**
	Baik	3	76	228	
	Tidak Baik	2	2	4	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**256**	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "kata-kata yang disampaikan mahasiswa ilmu perpustakaan mudah dimengerti oleh pemustaka". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 6 responden menjawab sangat baik, 76 responden menjawab baik, 2 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 256. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,05. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator kata-kata yang disampaikan mahasiswa ilmu perpustakaan mudah dimengerti oleh pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.15 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 16
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Kata-kata yang Disampaikan Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mudah Dimengerti oleh Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	0	1	1	4	0	0
Baik	3	4	11	17	30	12	2
Tidak Baik	2	0	0	0	1	0	1
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menyampaikan kata-kata yang mudah dimengerti oleh pemustaka, hal ini karena mahasiswa ilmu mendapat respon dan atau *feedback* dari pemustaka.[210] hal ini menandakan bahwa pemustaka memahami apa yang disampaikan mahasiswa ilmu perpustakaan, sehingga pemustaka dapat memberi respon dan umpan balik terhadap pertanyaan dan pernyataan yang diterimanya.

Tabel 4. 17
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Berkomunikasi Secara Singkat dan Jelas

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
8	Sangat Baik	4	13	52	

[210] Wawancara Pribadi dengan Netty Cahyati (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 23.02 WIB

	Baik	3	66	198	$X=\frac{\Sigma X}{N}$ $=\frac{260}{84}$ $=\mathbf{3,10}$
	Tidak Baik	2	5	10	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**260**	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 13 responden menjawab sangat baik, 66 menjawab baik, 5 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 260. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,10. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.17 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 18
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Berkomunikasi
Secara Singkat dan Jelas

Alternatif Jawaban	**Bobot Nilai**	**Jumlah Responden**					
		UBD	**USD**	**UN MAL**	**UN SRI**	**UI**	**UIN SUKA**
Sangat Baik	4	0	6	0	5	2	0
Baik	3	4	6	18	26	10	2
Tidak Baik	2	0	0	0	4	0	1
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas. Karena mahasiswa ilmu perpustakaan menggunakan kata-kata yang bisa mewakili pesan yang ingin disampaikannya, namun pemustaka pernah meminta mengulang kembali pertanyaan yang diajukan mahasiswa ilmu perpustakaan kepada pemustaka tersebut, dan pemustaka pernah meminta mahasiswa ilmu perpustakaan mengulang kembali jawaban yang disampaikan untuk menjawab pertanyaan pemustaka tersebut, dikarenakan kurang jelas. [211] Oleh karena itu diharapkan mahasiswa ilmu perpustakaan memperhatikan volume suara dan intonasi saat berbicara, agar pemustaka bisa menangkap dengan mudah isi dari kalimat yang disampaikan kepadanya.

Tabel 4. 19
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan
Memiliki Perhatian terhadap Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
9	Sangat Baik	4	6	24	X=$\frac{\Sigma X}{N}$ =$\frac{255}{84}$ =**3,04**
	Baik	3	75	225	
	Tidak Baik	2	3	6	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**255**	

Sumber: data primer yang diolah

[211] Wawancara Pribadi dengan Arum Framitia (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 20.48 WIB

Tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian terhadap pemustaka". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 6 menjawab sangat baik, 75 menjawab baik, 3 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 255. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,04. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian terhadap pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.19 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 20
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan
Memiliki Perhatian terhadap Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	2	1	2	0	0
Baik	3	3	10	17	30	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	3	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, diketahui bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian terhadap pemustaka. Adapun perhatian yang ditunjukkan mahasiswa ilmu perpustakaan kepada pemustaka, yaitu seperti: menghampiri

pemustaka, memberikan senyuman (tersenyum), menyapa, dan menawarkan bantuan kepada pemustaka. [212] Perhatian juga ditunjukkan dengan memberikan arahan dalam mencari koleksi dengan cara mengecek di OPAC terlebih dahulu setelah menemukan data koleksi yang dicari maka No kelas atau No punggung dari koleksi tersebut harus diingat, agar bisa memandu pemustaka menuju rak tersebut.[213]

Beberapa keterangan di atas selaras dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian terhadap pemustaka, karena mahasiswa ilmu perpustakaan menawarkan bantuan kepada pemustaka, dan bertanya kepada pemustaka, khususnya pemustaka yang terlihat kebingungan. [214] Tindakan proaktif dari mahasiswa ilmu perpustakaan menunjukkan adanya perhatian mereka kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

3. Sub Variabel Mendukung

Tabel 4. 21
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Respon terhadap Pertanyaan Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
10	Sangat Baik	4	9	36	
	Baik	3	75	225	

[212] Wawancara Pribadi dengan Ayu Anita Lakoni (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.21 WIB

[213] Wawancara Pribadi dengan Anadia Santi (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.32 WIB

[214] Wawancara Pribadi dengan Ririn Oktariani (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 20.46 WIB

	Tidak Baik	2	0	0	$X=\frac{\Sigma X}{N}$
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	$=\frac{261}{84}$
	Jumlah		**84**	**261**	**=3,11**

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 9 responden menjawab sangat baik, 75 menjawab baik, 0 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 261. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,11. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.21 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 22
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Respon
terhadap Pertanyaan Pemustaka

Alternatif Jawaban	**Bobot Nilai**	**Jumlah Responden**					
		UBD	**USD**	**UN MAL**	**UN SRI**	**UI**	**UIN SUKA**
Sangat Baik	4	1	3	0	3	2	0
Baik	3	3	9	18	32	10	3
Tidak Baik	2	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, diketahui bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka. Adapun respon yang ditunjukkan mahasiswa ilmu perpustakaan kepada pemustaka, yaitu seperti: mencari jawaban atas pertanyaan pemustaka tersebut, misalnya pemustaka menanyakan lokasi suatu koleksi, maka mahasiswa ilmu perpustakaan akan berusaha memberi tahu letaknya.[215] Ketika pemustaka meminta bantuan mahasiswa ilmu perpustakaan akan membantu dengan ikhlas, hingga informasi yang dicari dapat ditemukan.[216]

Beberapa keterangan di atas selaras dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka, karena mahasiswa ilmu perpustakaan berusaha membuat suasana yang nyaman dan kondusif di lingkungan perpustakaan, dengan memberikan respon secara spontan, jujur dan tidak menyembunyikan perasaan yang sebenarnya.[217] Sikap jujur, dan spontan yang tidak menyembunyikan perasaan negatif kepada pemustaka merupakan respon baik yang diberikan mahasiswa ilmu perpustakaan kepada pemustaka.

[215] Wawancara Pribadi dengan Astri Aprilia (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.54 WIB

[216] Wawancara Pribadi dengan Anadia Santi (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.32 WIB

[217] Wawancara Pribadi dengan Lida Dara Jayanti (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 20.40 WIB

Tabel 4. 23
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Jawaban kepada Pemustaka dengan Lugas (Mengenai yang Perlu Saja)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
11	Sangat Baik	4	4	16	$X=\frac{\Sigma X}{N}$ $=\frac{256}{84}$ $=$**3,05**
	Baik	3	80	240	
	Tidak Baik	2	0	0	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**256**	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.23 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja)". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 4 responden menjawab sangat baik, 80 menjawab baik, 0 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 256. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,05. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.23 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 24
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Jawaban
kepada Pemustaka dengan Lugas (Mengenai yang Perlu Saja)

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	0	0	3	0	0
Baik	3	3	12	18	32	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja), karena mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan informasi yang sesuai dengan aspek yang ditanyakan pemustaka, memberikan respon yang deskriptif (menggambarkan informasi yang dibutuhkan pemustaka), dan tidak memberikan respon yang evaluatif (bersifat menilai dan atau mengkritik pemustaka).[218]

[218] Wawancara Pribadi dengan Delta Oktanti (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 21.58 WIB

4. Sub Variabel Sikap Positif

Tabel 4. 25
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Menghargai Pemustaka yang Datang ke Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
12	Sangat Baik	4	15	60	$X=\frac{\Sigma X}{N}$ $=\frac{265}{84}$ **=3,16**
	Baik	3	67	201	
	Tidak Baik	2	2	4	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**265**	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.25 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka yang datang ke Perpustakaan". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 15 responden menjawab sangat baik, 67 menjawab baik, 2 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 265. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,16. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka yang datang ke Perpustakaan dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.25 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 26
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Menghargai Pemustaka
yang Datang ke Perpustakaan

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	2	6	6	0	0
Baik	3	3	10	12	27	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	2	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, diketahui bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan. Adapun cara mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka, yaitu dengan: memberikan senyuman, bersikap ramah, serta ucapan terima kasih.[219] Dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pemustaka.[220]

Beberapa keterangan di atas selaras dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan, hal ini karena mahasiswa ilmu perpustakaan tidak bersikap acuh kepada pemustaka, menyapa pemustaka secara verbal dan atau nonverbal, mengucapkan "terima kasih" setelah pemustaka selesai melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian, dan lain sebagainya.

[219] Wawancara Pribadi dengan Netty Cahyati (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 23.04 WIB

[220] Wawancara Pribadi dengan Muhammad Reza Nur Rizky (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 23.45 WIB

Dari sini dapat kita perkirakan bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan sudah menunjukkan sikap yang baik, sebagai wujud dari kesadaran untuk menghargai pemustaka.

Tabel 4. 27
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Berpikir Positif terhadap Pemustaka yang Berkunjung ke Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
13	Sangat Baik	4	17	68	X=$\frac{\Sigma X}{N}$ =$\frac{269}{84}$ **=3,20**
	Baik	3	67	201	
	Tidak Baik	2	0	0	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**269**	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.27 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 17 responden menjawab sangat baik, 67 menjawab baik, 0 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 269. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,20. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.27 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 28
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Berpikir Positif
terhadap Pemustaka yang Berkunjung ke Perpustakaan

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	2	9	5	0	0
Baik	3	3	10	9	30	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaaan, karena mahasiswa ilmu perpustakaan tidak mencurigai pemustaka, dan tidak mengawasi pemustaka yang mencari koleksi di rak.[221] Hal ini bukan berarti bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan tidak waspada terhadap vandalisme yang mungkin dilakukan oleh pemustaka, tetapi rasa percaya terhadap pemustaka telah muncul, sehingga mahasiswa ilmu perpustakaan bisa lebih peka dan hanya mengawasi pemustaka yang sikapnya mencurigakan saja.

[221] Wawancara Pribadi dengan Imelda Putri (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 15.06 WIB

Tabel 4. 29
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Pujian kepada Pemustaka yang Berkunjung ke Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
14	Sangat Baik	4	3	12	X=$\frac{\Sigma X}{N}$ =$\frac{247}{84}$ **=2,94**
	Baik	3	73	219	
	Tidak Baik	2	8	16	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**247**	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.29 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 3 responden menjawab sangat baik, 73 menjawab baik, 8 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 247. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,94. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.29 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 30
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Pujian
kepada Pemustaka yang Berkunjung ke Perpustakaan

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	0	0	0	3	0	0
Baik	3	1	12	18	27	12	3
Tidak Baik	2	3	0	0	5	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya kekurangsesuaian dengan jawaban responden, mahasiswa ilmu perpustakaan sebagian besar tidak memberikan pujian kepada pemustaka, karena tidak tau harus berkata apa untuk memuji pemustaka, dan juga diperkirakan karena untuk memuji setiap pemustaka akan lebih sulit jika dibandingkan dengan menyapa pemustaka secara verbal ataupun nonverbal.[222] Kemudian dari sisi responden, sebagian besar responden menilai bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 sudah baik dalam memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Peneliti berpendapat bahwa hal ini dimungkinkan karena responden menilai sikap mahasiswa ilmu perpustakaan sudah baik kepada pemustaka, sehingga dapat diperkirakan bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan saat menyapa pemustaka terselip pujian di dalamnya.

[222] Wawancara Pribadi dengan Nur Afifah (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 14.57 WIB

Tabel 4. 31
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan
Memberikan Penghargaan kepada Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
15	Sangat Baik	4	0	0	$X=\frac{\Sigma X}{N}=\frac{241}{84}$ **=2,87**
	Baik	3	73	219	
	Tidak Baik	2	11	22	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**241**	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.31 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan penghargaan kepada pemustaka". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 0 responden menjawab sangat baik, 73 menjawab baik, 11 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 241. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,87. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan penghargaan kepada pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.31 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 32
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Penghargaan
kepada Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	0	0	0	0	0	0

Baik	3	3	12	18	26	12	2
Tidak Baik	2	1	0	0	9	0	1
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya kekurangsesuaian dengan jawaban responden, mahasiswa ilmu perpustakaan sebagian besar tidak memberikan penghargaan kepada pemustaka, karena tidak tau harus memberikan apa untuk menunjukkan penghargaan kepada pemustaka, hal ini diperkirakan karena mahasiswa ilmu perpustakaan berpikiran bahwa memberikan penghargaan kepada pemustaka hanya terbatas pada pemberian sesuatu yang berharga atau sejumlah uang. Padahal penghargaan tak selalu berhubungan dengan materi, penghargaan bisa diberikan dengan menunjukkan gestur tubuh yang memberikan persetujuan yang mengisyaratkan dukungan seperti mengacungkan jempol, tersenyum dan menganggukkan kepala merupakan contoh dari memberikan penghargaan kepada orang lain.

Selanjutnya dari sudut pandang responden, sebagian besar responden menilai bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 sudah baik dalam memberikan penghargaan kepada pemustaka. Peneliti berpendapat bahwa hal ini dimungkinkan karena responden menilai sikap sopan, dan ramahnya mahasiswa ilmu perpustakaan kepada pemustaka merupakan salah satu bentuk pemberian penghargaan, dengan demikian dapat diperkirakan bahwa saat mahasiswa ilmu perpustakaan berkomunikasi

dengan pemustaka terdapat dukungan dari mahasiswa ilmu perpustakaan yang mencerminkan penghargaan mereka kepada pemustaka.

5. Sub Variabel Kesetaraan

Tabel 4. 33
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Berkomunikasi Dua Arah dengan Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
16	Sangat Baik	4	5	20	X=$\frac{\Sigma X}{N}$ =$\frac{257}{84}$ **=3,06**
	Baik	3	79	237	
	Tidak Baik	2	0	0	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**257**	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.33 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 5 responden menjawab sangat baik, 79 menjawab baik, 0 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 257. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,06. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.33 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 34
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Berkomunikasi Dua Arah dengan Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	3	0	1	0	0
Baik	3	3	9	18	34	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka, karena mahasiswa ilmu perpustakaan tidak memaksakan kehendak kepada pemustaka, mereka tidak mengharuskan pemustaka untuk menerima pernyataan yang disampaikan saat berkomunikasi, karena setiap orang memiliki pendapatnya masing-masing, selama perdapat itu memiliki dasar yang kuat maka berhak untuk dipertahankan.[223] Dalam komunikasi tiap orang yang terlibat harus saling menghargai agar bisa berkomunikasi dua arah, tetap bisa saling memberikan *feedback* walaupun berbeda pendapat.

[223] Wawancara Pribadi dengan Ayu Anita Lakoni (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.20 WIB

Tabel 4. 35
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Pemustaka Mempunyai Hubungan Saling Memerlukan Satu Sama Lain

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
17	Sangat Baik	4	8	32	$X=\frac{\Sigma X}{N}$ $=\frac{251}{84}$ **=2,99**
	Baik	3	67	201	
	Tidak Baik	2	9	18	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**251**	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.35 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 8 responden menjawab sangat baik, 67 menjawab baik, 9 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 251. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,99. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.35 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 36
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Pemustaka Mempunyai Hubungan Saling Memerlukan Satu Sama Lain

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	1	1	5	0	0
Baik	3	3	11	17	21	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	9	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain, karena mahasiswa ilmu perpustakaan menyadari bahwa dirinya dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain, dan menyadari bahwa saat memberikan pelayanan kepada pemustaka, mahasiswa ilmu perpustakaan merasa dirinya dan pemustaka saling membutuhkan.[224] Tanpa adanya pustakawan, dan atau pemustaka, atau kedua-duanya maka perpustakaan tak akan berjalan, karena kedua unsur ini adalah bagian yang membuat berjalannya kegiatan di perpustakaan.

[224] Wawancara Pribadi dengan Dewi Ratnasari (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 20.11 WIB

Tabel 4. 37
Pemustaka Merasa Nyaman Saat Berada di Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
18	Sangat Baik	4	38	152	X=$\frac{\Sigma X}{N}$ =$\frac{290}{84}$ **=3,45**
	Baik	3	46	138	
	Tidak Baik	2	0	0	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**290**	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.37 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "pemustaka merasa nyaman saat berada di Perpustakaan". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 38 responden menjawab sangat baik, 46 menjawab baik, 0 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 290. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,45. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator pemustaka merasa nyaman saat berada di Perpustakaan dikategorikan sangat tinggi karena berada pada interval 3,25-4,00. Data pada tabel 4.37 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 38
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Pemustaka Merasa Nyaman Saat Berada di Perpustakaan

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UNMAL	UNSRI	UI	UINSUKA
Sangat Baik	4	3	8	17	10	0	0
Baik	3	1	4	1	25	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	0	0	0

Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa dengan keberadaan mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 yang melaksanakan PKL tetap membuat pemustaka merasa nyaman saat berada di Perpustakaan. Karena mahasiswa ilmu perpustakaan berusaha untuk membuat situasi yang kondusif, memberikan perhatian kepada pemustaka, agar pemustaka merasakan bahwa dirinya merupakan asset perpustakaan yang berharga yang dapat mempengaruhi keberlangsungan perpustakaan, ketika pemustaka melakukan kesalahan, mahasiswa ilmu perpustakaan tidak memarahinya, namun menjelaskan kesalahan yang dilakukannya secara perlahan agar tidak terulang lagi di kemudian hari.[225]

Tabel 4. 39
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Pemustaka Memiliki Hubungan Sangat Akrab

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner (∑x)	*Mean* (X)
19	Sangat Baik	4	7	28	$X=\frac{\Sigma X}{N}$ $=\frac{254}{84}$ **=3,02**
	Baik	3	72	216	
	Tidak Baik	2	5	10	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah		**84**	**254**	

Sumber: data primer yang diolah

[225] Wawancara Pribadi dengan Dandy Julio Pratama (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 20.45 WIB

Tabel 4.39 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan "mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab". Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 7 responden menjawab sangat baik, 72 menjawab baik, 5 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 254. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean,* diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,02. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.39 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 40
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Pemustaka
Memiliki Hubungan Sangat Akrab

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	5	1	0	0	0
Baik	3	3	7	17	30	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	5	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya kekurangsesuaian dengan jawaban responden, mahasiswa ilmu perpustakaan sebagian besar tidak memiliki hubungan yang sangat akrab dengan pemustaka, pertemuan dengan

pemustaka tak lama, dan pembicaraan tidak sampai ke ranah pribadi masing-masing, walau demikian mahasiswa ilmu perpustakaan mampu memahami bahwa kepentingan setiap pemustaka berbeda-beda bisa diketahui dari jenjang pendidikan maupun pekerjaan dari pemustaka tersebut. Saat mahasiswa ilmu perpustakaan telah membantu pemustaka, saat itu pula pemustaka mengucapkan terima kasih.[226] Dengan adanya kesadaran untuk menghargai setiap orang dan setiap bantuan yang diterima, maka diharapkan hubungan antar pustakawan dan pemustaka bisa berjalan baik, tak terkecuali untuk mahasiswa ilmu perpustakaan yang nantinya akan menjadi pustakawan.

Kemudian dari sisi responden, sebagian besar responden menilai bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 dan pemustaka memiliki hubungan yang sangat akrab. Peneliti berpendapat bahwa hal ini dimungkinkan karena responden menilai sikap mahasiswa ilmu perpustakaan yang memberikan perhatian kepada pemustaka layaknya teman akrab yang dia mengerti, sehingga dapat diperkirakan bahwa ketika mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pelayanan kepada pemustaka dapat dirasakan dan dilihat bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian yang besar kepada pemustaka dan berkeinginan kuat untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi mereka.

[226] Wawancara Pribadi dengan Nur Afifah (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 14.57 WIB

Berdasarkan perhitungan sub variabel komunikasi interpersonal yang berjumlah 19 pernyataan di atas dapat direkapitulasi dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4. 41
Analisis Indikator Variabel Komunikasi Interpersonal

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka	3,20	Tinggi
2	Mahasiswa ilmu perpustakaan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka	3,04	Tinggi
3	Mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka	3,07	Tinggi
4	Mahasiswa ilmu perpustakaan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi	3,21	Tinggi
5	Mahasiswa ilmu perpustakaan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka	3,15	Tinggi
6	Mahasiswa ilmu perpustakaan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di Perpustakaan	3,06	Tinggi
7	Kata-kata yang disampaikan Mahasiswa ilmu perpustakaan mudah dimengerti oleh pemustaka	3,05	Tinggi
8	Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas	3,10	Tinggi
9	Mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian terhadap pemustaka	3,04	Tinggi
10	Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka	3,11	Tinggi
11	Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja)	3,05	Tinggi
12	Mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka yang datang ke Perpustakaan	3,15	Tinggi
13	Mahasiswa ilmu perpustakaan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan	3,20	Tinggi

14	Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan	2,94	Tinggi
15	Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan penghargaan kepada pemustaka	2,87	Tinggi
16	Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka	3,06	Tinggi
17	Mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain	2,99	Tinggi
18	Pemustaka merasa nyaman saat berada di Perpustakaan	3,45	Sangat Tinggi
19	Mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab	3,02	Tinggi
Jumlah		58,76	

Berdasarkan tabel 4.41 dapat diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan, langkah selanjutnya yaitu menghitung total nilai rata-rata indikator variabel "Komunikasi Interpersonal" dengan menggunakan rumus *Grand Mean* berikut ini:

$$\textit{Grand Mean}\ (\bar{x}) = \frac{\text{Total rata–rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{58{,}76}{19} = 3{,}09$$

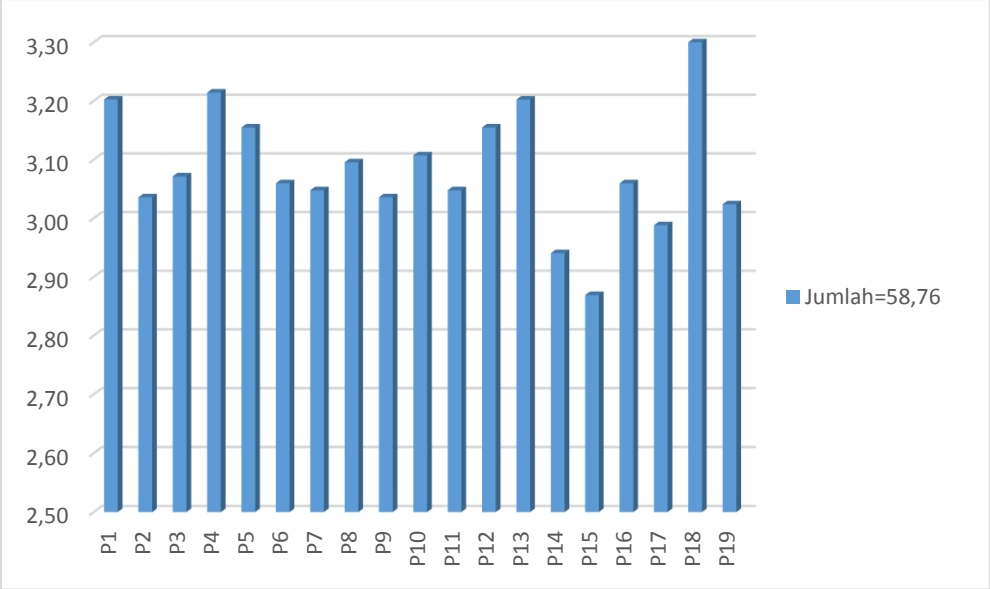
Menurut Devito, beberapa sikap yang mendukung terciptanya efektivitas komunikasi interpersonal terdapat pada lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu, keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesetaraan.

Selaras dengan pendapat ahli di atas dan hasil perolehan nilai total rata-rata indikator dari variabel komunikasi interpersonal sebesar 3,09, dari hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dalam melayani pemustaka, hal ini tak terlepas dari pengaplikasian teori yang

telah diperoleh dibangku perkuliahan dan pengetahuan dari sumber-sumber bacaan yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal khususnya komunikasi interpersonal di perpustakaan, yang di dalamnya termuat juga pembahasan tentang pentingnya untuk mengenali komunikan agar dapat menyampaikan pesan dengan baik dan mudah dimengerti sehingga tujuan dari komunikasi tersebut bisa tercapai.

Dari tabel 4.41 di atas dapat diketahui bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan menunjukkan inisiatif mereka untuk membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi, saat berkomunikasi mahasiswa ilmu perpustakaan sudah mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka, karena mahasiswa ilmu perpustakaan mampu mengelola pikiran untuk terus berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, sehingga pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan. Dari hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang tergolong tinggi, dengan demikian diharapkan mahasiswa ilmu perpustakaan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka, dapat melakukan komunikasi yang efektif, untuk meraih citra yang baik bagi dunia perpustakaan, pustakawan, dan ilmu perpustakaan.

Diagram 4. 1
Hasil Rekapitulasi Sub Variabel Komunikasi Interpersonal



B. Demensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal yang Perlu Ditingkatkan Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang dalam Memberikan Pelayanan kepada Pemustaka

Berdasarkan perhitungan variabel komunikasi interpersonal, maka dapat direkapitulasi 5 sub variabel di atas dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4. 42
Analisis Sub Variabel Komunikasi Interpersonal

Sub Variabel	Nilai	Kategori
Keterbukaan	3,14	Tinggi
Empati	3,06	Tinggi
Sikap Mendukung	3,08	Tinggi
Sikap Positif	3,04	Tinggi
Kesetaraan	3,13	Tinggi

Sumber: data primer yang diolah

Dari tabel 4.42 di atas, menunjukkan bahwa keseluruhan sub variabel komunikasi interpersonal menunjukkan hasil perolehan rata-rata nilai berada di kategori tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25, ini berarti mahasiswa ilmu perpustakaan telah melaksanakan komunikasi interpersonal dengan baik dalam melayani pemustaka di Perpustakaan, dengan demikian masih ada peluang untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal ke kategori sangat tinggi, baik dari dimensi atau sub variabel keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, maupun kesetaraan.

Dari tabel 4.42 di atas dapat kita lihat sub variabel dengan nilai terbawah adalah sub variabel sikap positif.

Pada tabel 4.41, butir pernyataan No.14 mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, nilainya tergolong lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai pada butir pernyataan lainnya, dari observasi yang peneliti lakukan diketahui bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 belum terbiasa memberi pujian kepada pemustaka, komunikasi yang dilakukan sebagian besar adalah untuk memberi informasi dan membantu pemustaka, pemberian pujian kepada pemustaka belum dilakukan semaksimal mungkin, sehingga perlu diperhatikan dan digali kembali bagaimana untuk memandang sisi positif dari setiap situasi dan kondisi walaupun pemustaka mungkin melakukan kesalahan, hal ini dilakukan untuk menjaga perasaan pemustaka agar tetap merasa nyaman.

Kemudian masih pada tabel 4.41 butir pernyataan No.15 mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan penghargaan kepada pemustaka, nilainya juga tergolong lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai pada butir pernyataan lainnya, hal ini terjadi karena pandangan mahasiswa ilmu perpustakaan tentang penghargaan yaitu sebatas pemberian materi yang bernilai kepada pemustaka padahal penghargaan tidak hanya tentang memberikan sesuatu kepada orang lain, namun di dalamnya termasuk pula penghargaan dalam bentuk perkataan yang mendukung tindakan, gestur tubuh seperti mengacungkan jempol, dan lain sebagainya. Beberapa hal ini perlu diperhatikan dan dipelajari agar ke depannya bisa mengekspresikan penghargaan kepada pemustaka dan kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki menjadi lebih baik lagi.

Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal ada beberapa faktor keberhasilan komunikasi interpersonal yang harus diperhatikan yaitu faktor bahasa yang merupakan alat dalam menciptakan pemahaman yang sama, faktor fisik yaitu kondisi fisik orang-orang yang terlibat dalam komunikasi, faktor psikis yaitu kondisi psikis seperti persepsi, kecurigaan ataupun stereotipe, serta faktor lingkungan yaitu lingkungan yang menjadi tempat berkomunikasi. Keempat faktor tersebut harus diperhatikan oleh mahasiswa ilmu perpustakaan khususnya mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 dalam upaya meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal. Sejalan dengan pendapat di atas Redi Pranuju dalam bukunya Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi: Komunikasi sebagai Kegiatan Komunikasi sebagai Ilmu, mengemukakan bahwa ada empat faktor yang mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal yaitu faktor bahasa, faktor fisik, faktor psikis, dan faktor lingkungan.

BAB V
PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data penelitian yang telah dilakukan mengenai kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang angkatan 2017, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang angkatan 2017 berdasarkan nilai dari keseluruhan indikator yang dihitung dengan menggunakan rumus *grand mean* yaitu sebesar 3,09 termasuk dalam kategori tinggi.
2. Dimensi kemampuan komunikasi interpersonal yang perlu ditingkatkan oleh mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang angkatan 2017 yaitu dimensi atau sub variabel keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Karena kelima sub variabel tersebut tergolong tinggi, maka masih ada peluang untuk ditingkatkan lagi ke kategori sangat tinggi, terutama sub variabel sikap positif yang terdapat 2 indikator yang nilainya lebih rendah jika dibandingkan dengan nilai pada indikator-indikator yang lainnya.

B. Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dengan judul kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, maka peneliti memberikan saran kepada pihak Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, sebagai berikut:

1. Berdasarkan indikator mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan penghargaan kepada pemustaka yang masih tergolong cukup rendah, maka mahasiswa ilmu perpustakaan diharapkan dapat lebih mengetahui cara mengekspresikan penghargaan kepada pemustaka seperti memberikan apresiasi dengan membantu pemustaka, menghargai tindakan pemustaka dan mengemukakan kritik kepada pemustaka dengan baik.
2. Berdasarkan indikator mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan masih tergolong cukup rendah, maka mahasiswa ilmu perpustakaan diharapkan dapat mengetahui cara memberikan pujian kepada pemustaka melalui kalimat-kalimat verbal maupun non verbal.
3. Bagi pihak program studi ilmu perpustakaan, dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 tergolong tinggi. Pihak Prodi dapat melakukan upaya meningkatkan kembali kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan agar kemampuan komunikasi mahasiswa ilmu perpustakaan menjadi lebih baik lagi.

4. Bagi pembaca, diperlukan penelitian lebih lanjut lagi untuk melihat faktor apa saja yang dapat meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan. Dari hasil analisis ditemukan nilai rata-rata untuk sub variabel sikap positif sebesar 3,04 yang relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan keempat sub variabel lain. Maka perlu diteliti lebih lanjut faktor apa saja yang bisa meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal sehingga kemampuan komunikasi menjadi lebih baik.

DAFTAR RUJUKAN

Sumber Buku:

Afkari, Rafiuddin, dan Ismail Suardi Wekke. *Intelektual Mahasiswa Islam*. Yogyakarta: Deepublish, 2018. https://books.google.co.id/books?id=-yiJDwAAQBAJ.

Alo Liliweri. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011. https://books.google.co.id/books?id=MBZNDwAAQBAJ.

Ardianto, Elvinaro, dan Bambang Qomaruzzaman. *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media, 2016.

Barseli, Mufadhal, Kristinus Sembiring, Ifdil Ifdil, dan Linda Fitria. "The concept of student interpersonal communication." JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia) vol 4, no. 2 (2018): 129–34. https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi/article/viewFile/259/303.

Batubara, Abdul Karim. "Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka." Jurnal Iqra' Vol. 5, no. 01 (Mei 2011). http://repository.uinsu.ac.id/643/1/%287%29URGENSI%20KOMPETENSI%20KOMUNIKASI%20PUSTAKAWAN%20DALAM%20MEMBERIKAN%20LAYANAN%20KEPADA%20PEMUSTAKA.pdf.

Budi, Rayudaswati. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Makassar: Kretakupa, 2010.

Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Darmadi, Hamid. *Dimensi Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial: Konsep Dasar dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Darmono. *Perpustakaan Sekolah : Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Grasindo, 2007. https://books.google.co.id/books?id=m8Olk6v-jT8C.

Desiani Natalina M., dan Gilar Gandana. *Komunikasi dalam PAUD*. Tasikmalaya: Ksatria Siliwangi, 2019. https://books.google.co.id/books?id=Ts-oDwAAQBAJ.

Devito, Joseph A. *The Interpersonal Communication Book*. New York: HarperCollins, 1992. https://openlibrary.org/borrow/ia/interpersonalcom0006devi?ref=ol.

Harahap, Reni Agustina, dan Fauzi Eka Putra. *Buku Ajar Komunikasi Kesehatan*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2019.

https://books.google.co.id/books?id=ehaNDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false.

Hardjana, Agus M. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius, 2003. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=sFVih7igmEEC&oi=fnd&pg=PA5&dq=Komunikasi+interpersonal&ots=RINGjMepiy&sig=fdF7iQImKlJErJxIULIMMJyIc28&redir_esc=y#v=onepage&q=Komunikasi%20interpersonal&f=false.

Isti'adah, Feida Noor Laila. "Profil Komunikasi Interpersonal Mahasiswa." *Journal of Innovative Counseling : Theory, Practice & Research* Vol. 1, no. 1 (2017): 40–49. http://journal.umtas.ac.id/index.php/innovative_counseling.

Istiarni, Atin, dan Triningsih. *Jejak pena pustakawan*. Yogyakarta: Azyan Mitra Media, 2018. https://books.google.co.id/books?id=nWpODwAAQBAJ.

Kusumawati, Tri Indah. "Komunikasi Verbal dan Nonverbal." *Jurnal AL-Irsyad VI*, no. 2 (Juli 2016). https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi45O7n88LmAhVMfX0KHY7iCFwQFjABegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Fjurnal.uinsu.ac.id%2Findex.php%2Fal-irsyad%2Farticle%2Fdownload%2F2995%2F1767&usg=AOvVaw2vZPrLes9qoZafgt3jByI3.

Muhith, Abdul, dan Sandu Siyoto. *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*. Yogyakarta: ANDI, 2018. https://books.google.co.id/books?id=fL9jDwAAQBAJ.

Mulyadi. *Katalog Prodi Ilmu Perpustakaan*. Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah, 2017.

Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2014.

Noor, Juliansyah. Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah. Jakarta: Kencana, 2014.

Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. "Layanan Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang," t.t. http://digilib.binadarma.ac.id.

Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. "Tugas dan Fungsi Bagian Organisasi Perpustakaan." Diakses 16 Juli 2020. digilib.binadarma.ac.id.

Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang. "Visi dan Misi Perpustakaan Bina Darma Palembang." Diakses 16 Juli 2020. http://otomasi.binadarma.ac.id.

Perpustakaan Universitas Bina Darma. "Sejarah Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang." Otomasi.binadarma.ac.id, t.t.

Pranuju, Redi. *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi: Komunikasi sebagai Kegiatan Komunikasi sebagai Ilmu*. Jakarta: Kencana, 2018. https://books.google.co.id/books?id=fDa2DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false.

Rahmah, Eva. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018. https://books.google.co.id/books?id=G-FiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false.

Rizki, Avuan Muhammad. *7 jalan mahasiswa*. Sukabumi: CV Jejak, 2018. https://books.google.co.id/books?id=LYB8DwAAQBAJ.

Sari, Anditha. *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Deepublish, 2017. https://books.google.co.id/books?id=krbWDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false.

Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik: Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.

Sodihan. *Perpustakaan Sebagai Jantung Lembaga Pendidikan*. Banyuwangi: LPPM Institut Agama Islam Ibrahimy Genteng, 2019. https://books.google.co.id/books?id=GPmtDwAAQBAJ.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2007.

Sujarwo, Amyvia Natasha. "Tingkat Kemampuan Komunikasi interpersonal dalam Berpacaran." Skripsi. Prodi Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sanata Dharma, 2017. https://repository.usd.ac.id/18184/2/131114014_full.pdf.

Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Akasara, 2007.

Supriyanto, Wahyu, dan Ahmad Muhsin. *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius, 2008. https://books.google.co.id/books?id=ZwPbv1h5FtUC.

Suryaningsih, Illa, dan Mohamad Nursalim. "Penerapan Teknik Jigsaw dalam Layanan Informasi Untuk Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Kelas XI TEI 3 SMKN I Driyorejo, Gresik." *Jurnal BK UNESA* Vol. 4, no. 3 (2014). https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-bk-unesa/article/view/8809/8841.

Teguh, Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

Tim Dosen Teknisi Perpustakaan. Buku Panduan Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan Prodi D3 Teknisi Perpustakaan. Surabaya: Departemen Teknik Fakultas Vokasi Universitas Airlangga, 2017. https://docplayer.info/52501011-Bab-1-pendahuluan-pengertian-praktek-kerja-lapangan-pkl-magang-tujuan-praktik-kerja-lapangan-pkl-magang.html.

Universitas Mercubuana Yogyakarta. "Bab II Landasan Teori," t.t. http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/544/3/BAB%20II.pdf.

Vardiansyah, Dani. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.

Yamin, Sofyan, dan Heri Kurniawan. *SPSS Complete: Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*. Jakarta: Salemba Infotek, 2014.

Sumber Skripsi:

Novitasari, Henni. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang." Skripsi. Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Raden Fatah Palembang, 2019.

Prihatiningtyas, Oeksi Dwi. "Komunikasi Interpersonal Siswa Kelas VIII SMP N 1 Yogyakarta Tahun Ajaran 2016/2017 dan Implikasinya Terhadap Topik-Topik Bimbingan Pribadi-Sosial." Skripsi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2017. https://repository.usd.ac.id/11890/2/121114005_full.pdf.

Sujarwo, Amyvia Natasha. "Tingkat Kemampuan Komunikasi interpersonal dalam Berpacaran." Skripsi. Prodi Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sanata Dharma, 2017. https://repository.usd.ac.id/18184/2/131114014_full.pdf.

Sumber Jurnal:

Barseli, Mufadhal, Kristinus Sembiring, Ifdil Ifdil, dan Linda Fitria. "The concept of student interpersonal communication." *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)* vol 4, no. 2 (2018): 129–34. https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi/article/viewFile/259/303

Batubara, Abdul Karim. "Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka." *Jurnal Iqra'* Vol. 5, no. 01 (Mei 2011). http://repository.uinsu.ac.id/643/1/%287%29URGENSI%20KOMPETENSI

%20KOMUNIKASI%20PUSTAKAWAN%20DALAM%20MEMBERIKAN%20LAYANAN%20KEPADA%20PEMUSTAKA.pdf

Isti'adah, Feida Noor Laila. "Profil Komunikasi Interpersonal Mahasiswa." *Journal of Innovative Counseling : Theory, Practice & Research* Vol. 1, no. 1 (2017): 40–49. http://journal.umtas.ac.id/index.php/innovative_counseling

Kusumawati, Tri Indah. "Komunikasi Verbal dan Nonverbal." *Jurnal AL-Irsyad* VI, no. 2 (Juli 2016). https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi45O7n88LmAhVMfX0KHY7iCFwQFjABegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Fjurnal.uinsu.ac.id%2Findex.php%2Fal-irsyad%2Farticle%2Fdownload%2F2995%2F1767&usg=AOvVaw2vZPrLes9qoZafgt3jByI3

Simbolon, Rosmawati. "Layanan Prima Di Perpustakaan (Pandangan Dari Sisi Kepuasan Pengunjung Pustaka Bogor)." *VISIONER* Vol. 1, no. 1 (2019): 15–30. http://ojs.mputantular.ac.id/index.php/vs/article/download/35/19.

Suryaningsih, Illa, dan Mohamad Nursalim. "Penerapan Teknik Jigsaw dalam Layanan Informasi Untuk Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Kelas XI TEI 3 SMKN I Driyorejo, Gresik." *Jurnal BK UNESA* Vol. 4, no. 3 (2014). https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-bk-unesa/article/view/8809/8841.

Sumber Lain:

Anonim. "Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori." Diakses 11 Mei 2019. https://abstrak.ta.uns.ac.id/wisuda/upload/D1813057_bab2.pdf.

Siregar, RH. "Bab II Kajian Pustaka," t.t. http://repository.uinsu.ac.id/1705/5/8.%20BAB%20II-%20terbaru.pdf.

Universitas Medan Area. "Bab II Landasan Teori," t.t. http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/487/5/108600029_file5.pdf

Universitas Mercubuana Yogyakarta. "Bab II Landasan Teori," t.t. http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/544/3/BAB%20II.pdf.

Fakultas Adab dan Humaniora. "Sejarah Ringkas Fakultas Adab dan Humaniora," http://adab.radenfatah.ac.id/main/index.php/sejarah-fahum/.

Fakultas Adab dan Humaniora. "Tujuan dan Visi, Misi Fakultas Adab dan Humaniora," http://adab.radenfatah.ac.id/main/index.php/visi-dan-misi/.

RIWAYAT HIDUP

Bernama lengkap Fitria Wanda Sari. Anak tunggal yang akrab disapa Fitria dan Ria ini lahir di Desa Lubuk Saung pada 18 Januari 1999 dari rahim seorang ibu bernama Aldawati dan sang ayah yang bernama Wanto, S.Ag. Beralamat tinggal di Jl. Mayor Ruslan No. 170 Desa Lubuk Saung, Kec. Jarai, Kab. Lahat, Sumatera Selatan.

Perjalanan menuntut ilmu di bangku sekolah dimulai pada tahun 2003 di TK Aisyiyah Bustanul Athfal, Lalu pada tahun 2004 melanjutkan pendidikannya di SD Muhammadiyah 092 Jarai hingga lulus di tahun 2010. Setelah itu, melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Jarai dan lulus di tahun 2013. Lalu melewati masa putih abu-abu di SMA Negeri 1 Pagaralam dan lulus pada tahun 2016. Pasca lulus SMA, melanjutkan pendidikannya di UIN Raden Fatah Palembang dan *qadarullah* lulus di prodi Ilmu Perpustakaan. Alhamdulillah, berhasil menyelesaikan studi S1 pada tahun 2020.

Mempunyai hobi membaca (khususnya buku-buku yang membahas psikologi), sesekali menulis di blog https://fitriawandasari.blogspot.com/. Bisa dihubungi pada alamat email fwanda89@gmail.com atau facebook (Fitria Wandasari) dan instagram (@fitt_riaaa).

LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR :B- 084 /Un.09/IV.1/PP.01/01/2020
Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

MENIMBANG

1. Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga Ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi.
2. Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan.
3. Lembar persetujuan judul dan penunjukan Pembimbing Skripsi oleh Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan ***a.n. Fitria Wanda Sari,.*** tanggal, 10 Januari 2020

MENGINGAT :

1. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 390 tahun 1993 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 407 tahun 2000;
3. Instruksi Direktur Bimbaga Islam Departemen RI Nomor KEP/E/PP.00.9/147/1985 tanggal 5 Juni 1985 tentang pelaksanaan SKS dan Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah:
4. Instruksi Menteri Agama RI No.B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
5. Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah No. LXXV tahun 2004;
6. Kep.Menag RI No. 31 tahun 2008 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

M E M U T U S K A N

MENETAPKAN:

Pertama : Menunjuk Saudara:

N A M A	NIP	Sebagai
Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum	19710727 199703 2 005	Pembimbing I
Misroni, S.Pd.I., M.Hum	19830203 201403 1 001	Pembimbing II

Dosen Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua Skripsi Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora Saudara:

N a m a : **Fitria Wanda Sari**
N I M : **1614400037**
Jurusan : **Ilmu Perpustakaan**
Judul Skripsi :

"Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang sebagai Calon Pustakawan"

Masa bimbingan : **Satu Tahun TMT 21 Januari 2020 s/d 21 Januari 2021**

Kedua : Kepada pembimbing pertama dan pembimbing kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi Judul/kerangka Skripsi tersebut tanpa mengubah substansi penelitian.

Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah/dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Palembang, 21 Januari 2020
Dekan,

Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A.
NIP. 19701114 200003 1 002

Tembusan :
1. Mahasiswa yang bersangkutan;
2. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan;
3. Dosen Pembimbing
4. Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan;
5. Arsip;

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126
Telp. (0711) 352427 website : www.adab.radenfatah.ac.id

Knowledge, Quality & Integrity

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Nomor : B- 335/Un.09/IV.1/PP.01/ 02/2020
Lamp. : 1 (satu) lbr
Perihal : Mohon izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Perpustakaan Universitas Indonesia
di Kota Depok - Jawa Barat

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon kepada bapak/ibu kiranya dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami sbb:

No	Nama/NIM	Jurusan/ Prodi	Tempat Penelitian/ Observasi	Judul Penelitian/ data yang dicari
1	Fitria Wanda Sari 1614400037	Ilmu Perpustakaan	Perpustakaan Universitas Indonesia di Kota Depok Jawa Barat	Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Sebagai Calon Pustakawan

Untuk melakukan pengambilan data penelitian/ observasi
Lama pengambilan data : Tgl, 25 Februari – 30 Mei 2020

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon bapak/ibu tidak berkeberatan untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa kami, sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya dari instansi yang berada dalam binaan bapak/ibu, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas dimaksud.

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak ketiga.

Demikian, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 24 Februari 2020
Dekan

Dr. Nor Huda, M.Ag, MA
NIP. 197011142000031002

Knowledge, Quality & Integrity

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Nomor : B- 202/Un.09/IV.1/PP.01/ 02/2020
Lamp. : 1 (satu) lbr
Perihal : Mohon izin Penelitian

Kepada Yth.
Rektor Universitas Sriwijaya
c.q. Kepala UPT Perpustakaan
Universitas Sriwijaya
di Indralaya

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon kepada bapak/ibu kiranya dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami sbb:

No	Nama/NIM	Jurusan/ Prodi	Tempat Penelitian/ Observasi	Judul Penelitian/ data yang dicari
1	Fitria Wanda Sari 1614400037	Ilmu Perpustakaan	UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya di Indralaya	Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Sebagai Calon Pustakawan

Untuk melakukan pengambilan data penelitian/ observasi
Lama pengambilan data : Tgl, 12 Februari – 30 April 2020

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon bapak/ibu tidak berkeberatan untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa kami, sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya dari instansi yang berada dalam binaan bapak/ibu, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas dimaksud.

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak ketiga.

Demikian, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 10 Februari 2020
Dekan

Dr. Nor Huda, M.Ag, MA
NIP. 197011142000031002

Knowledge, Quality & Integrity

ISO 9001:2015

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Nomor : B- 341 /Un.09/IV.1/PP.01/ 02/2020
Lamp. : 1 (satu) lbr
Perihal : Mohon izin Penelitian

Kepada Yth.
Rektor Universitas Malahayati
Bandar Lampung
c.q. Kepala UPT Perpustakaan
Universitas Malahayati
Jl. Pramuka No.27
di Bandar Lampung

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon kepada bapak/ibu kiranya dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami sbb:

No	Nama/NIM	Jurusan/ Prodi	Tempat Penelitian/ Observasi	Judul Penelitian/ data yang dicari
1	Fitria Wanda Sari 1614400037	Ilmu Perpustakaan	UPT Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung	Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Sebagai Calon Pustakawan

Untuk melakukan pengambilan data penelitian/ observasi
Lama pengambilan data : Tgl, 26 Februari – 30 Mei 2020

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon bapak/ibu tidak berkeberatan untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa kami, sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya dari instansi yang berada dalam binaan bapak/ibu, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas dimaksud.

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak ketiga.

Demikian, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 24 Februari 2020
Dekan,

Dr. Nor Huda, M.Ag, MA
NIP. 197011142000031002

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Nomor : B- 305/Un.09/IV.1/PP.01/ 02/2020
Lamp. : 1 (satu) lbr
Perihal : Mohon izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Perpustakaan Universitas
Islam Negeri Sunan Kalijaga
Jl. Marsda Adisucipto, Caturtunggal
Sleman Yogyakarta

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon kepada bapak/ibu kiranya dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami sbb:

No	Nama/NIM	Jurusan/ Prodi	Tempat Penelitian/ Observasi	Judul Penelitian/ data yang dicari
1	Fitria Wanda Sari 1614400037	Ilmu Perpustakaan	Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta	Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Sebagai Calon Pustakawan

Untuk melakukan pengambilan data penelitian/ observasi
Lama pengambilan data : Tgl, 24 Februari – 30 Mei 2020

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon bapak/ibu tidak berkeberatan untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa kami, sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya dari instansi yang berada dalam binaan bapak/ibu, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas dimaksud.

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak ketiga.

Demikian, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 19 Februari 2020
Dekan

Dr. Nor Huda, M.Ag, MA
NIP. 197011142000031002

Knowledge, Quality & Integrity

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Nomor : B- 304 /Un.09/IV.1/PP.01/ 02/2020
Lamp. : 1 (satu) lbr
Perihal : Mohon izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Perpustakaan Universitas
Sanata Dharma Yogyakarta
Jl. Affandi, Santren, Caturtunggal
Sleman Yogyakarta

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon kepada bapak/ibu kiranya dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami sbb:

No	Nama/NIM	Jurusan/ Prodi	Tempat Penelitian/ Observasi	Judul Penelitian/ data yang dicari
1	Fitria Wanda Sari 1614400037	Ilmu Perpustakaan	Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta	Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Sebagai Calon Pustakawan

Untuk melakukan pengambilan data penelitian/ observasi
Lama pengambilan data : Tgl, 24 Februari – 30 Mei 2020

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon bapak/ibu tidak berkeberatan untuk memberikan bantuan kepada mahasiswa kami, sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya dari instansi yang berada dalam binaan bapak/ibu, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas dimaksud.

Segala bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan semata-mata demi perkembangan ilmu pengetahuan dan tidak akan diumumkan atau diberitahukan pada pihak ketiga.

Demikian, atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 19 Februari 2020
Dekan,

Dr. Nor Huda, M.Ag, MA
NIP. 197011142000031002

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126
Telp. (0711) 352427 website : www.adab.radenfatah.ac.id

Knowledge, Quality & Integrity

UNIVERSITAS INDONESIA
PERPUSTAKAAN

Kampus Universitas Indonesia, Depok 16424
Telp. (021) 7270751, 7864134, 7270159, Fax. 7863469
e-mail : library@ui.ac.id | Home page : www.lib.ui.ac.id

Nomor : ٩٩٥/UN2.PUST/PDP.02.01.03/2020 12 Maret 2020
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian

Yth.
Dekan
Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No. 1 Km. 3,5
Palembang 30126

Menjawab surat Bapak nomor : B-335/Un.09/IV.1/PP.01/2020, tanggal 24 Februari 2020, perihal Permohonan izin penelitian atas nama : Fitria Wanda Sari, dengan ini kami menyetujui permohonan tersebut. Hasil pengumpulan data mohon dikonfirmasikan dahulu kepada kami sebelum diujikan/dipublikasikan.

Mohon agar menghubungi Sdri. Cempaka Putri Andiani, Humas Perpustakaan UI, HP 082113893177, untuk informasi lebih lanjut terkait hal tersebut.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala,

Utami Budi Rahayu Hariyadi, S.S., M.Lib., M.Si
NUP071803004

Tembusan :
1. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan UI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Jalan Palembang Prabumulih KM 32 Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir 30662
Telepon (0711) 580645, 580069, 580225, 580169, 580275 Fax. (0711) 580644
Laman www.unsri.ac.id

Nomor : 0200/UN9/SB2.BAK.Ak/2020 16 Maret 2020
Lamp. : -
Hal : Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
Unversitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah

Dengan hormat, Menindak lanjuti surat Saudara Nomor: B-336/Un.09/IV.1/PP.01/02/2020, perihal permohonan izin penelitian pada mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah.

No	Nama	NIM	Prodi	Judul Penelitian
1.	Fitria Wanda Sari	1614400037	Ilmu Perpustakaan	Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Sebagai Calon Pustakawan

Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Sriwijaya dari tanggal 25 Februari - 30 Mei 2020, dengan ini Rektor Universitas Sriwijaya memberikan Izin untuk melakukan observasi/Pengambilan Data di Universitas Sriwijaya dengan catatan:

1. Peneliti bertanggung jawab bahwa data digunakan hanya untuk tujuan penelitian.
2. Peneliti mematuhi peraturan yang telah ditetapkan Unsri dan peraturan unsri yang berlaku.
3. Peneliti harus membuat pernyataan yang membebaskan pihak-pihak yang pemberi izin Penelitian ini dari segala tuntutan hukum, apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh peneliti termasuk penyalahgunaan data.
4. Peneliti wajib memberikan 1 (satu) eksemplar hasil penelitiannya (Makalah/Skripsi/Tesis/Desertasi) ke Biro Akademik dan Kemahasiswaan Unsri.

Demikian, Atas perhatian dan kerjasama diucapkan terima kasih.

a.n. Rektor
Wakil Rektor I

Prof. Ir. Zainuddin Nawawi, Ph.D.
NIP 195903031985031004

Tembusan:
1. Rektor Universitas (sebagai laporan)
2. Wakil Rektor I, II, III,dan IV
3. Kepala BAK Unsri
4. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan UIN Raden Fatah
5. Yang bersangkutan.

Dipindai dengan CamScanner

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
Y O G Y A K A R T A

Nomor : 10/PUSD/II/2020
Hal : Izin penelitian

Kepada
Yth. Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A.
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Raden Fatah
Palembang

Dengan hormat,

Menjawab permohon Bapak melalui surat bernomor : B-308/Un.09/IV.1/PP.01/02/2020, tertanggal 19 Februari 2020, perihal permohonan izin penelitian bagi mahasiswa Bapak, melalui surat ini, kami memberikan izin untuk melakukan penelitian yang akan dilakukannya.

Demikian surat kami. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 27 Februari 2020

Hormat kami,
Kepala Perpustakaan
Univeristas Sanata Dharma

Drs. Paulus Suparmo, S.S., M.Hum.

Jalan Affandi, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 513301 Ext. 51538 Fax. (0274) 562383

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. K.H. Zainal Abiding Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail. prodi.perpus@gmail.com

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI PRODI ILMU PERPUSTAKAAN

NAMA : Fitria Wanda Sari

NIM : 1614900037

PEMBIMBING II : Misroni, S.Pd.I., M.Hum

JUDUL SKRIPSI : Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang sebagai Calon Pustakawan

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
1.	22-1-2020	# Konsep dan Struktur Penulisan pada BAB I # Pilihan Susunan Angket/kuesioner	
2.	24-1-2020	# Konsep dan Struktur Penulisan BAB I # Pilihan susunan Angket google form	
3.	27-1-2020	# Struktur penulisan BAB I # ACC Angket	
4.	29-1-2020	# ACC BAB I	
5.	31-1-2020	# Konsep dan Struktur Penulisan BAB II # Perkaya Teori	
6.	9-2-2020	# ACC BAB II	
7.	15-3-2020	# Perbaiki Urutan Daftar Dosen tetap Prod. Ilmu Perpustakaan. # Perbaiki Struktur Penulisan.	

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
8.	11-9-2020	# Perbaiki teknik penulisan Sumber Data. # ACC BAB III	
9.	7-5-2020	# Perbaiki struktur penulisan Judul. # Daftar isi disesuaikan dengan pembahasan.	
10.	11-5-2020	# Pembahasan disesuaikan dengan RM # Pembahasan untuk setiap indikator dipernici lagi	
11.	20-5-2020	# ACC BAB IV	
12.	5-6-2020	# Kesimpulan disesuaikan dengan Rumusan Masalah. # Perbaiki struktur penulisan.	
13.	18-6-2020	# ACC BAB V	

Palembang, 2018
Pembimbing II,

NIP.

KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. K.H. Zainal Abiding Fikry No. 1 Km. 3,5 Palembang 30126 E-mail. prodi.perpus@gmail.com

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI PRODI ILMU PERPUSTAKAAN

NAMA : Fitria Wanda Sari

NIM : 1614400037

PEMBIMBING I : Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum

JUDUL SKRIPSI : Kemampuan Komunikasi Interpesonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang sebagai Calon Pustakawan.

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
1	23-1-2020	Revisi Bab I - Perbaiki dan perbaiki objek kalian.	[signature]
2.	30-1-2020	Acc Bab I, Tinggal UJ, 6 Teori yg digunakan	[signature]
3.	4-2-2020	Acc Bab II	[signature]
4.	4-3-2020	Bab III :	[signature]
		- Buat [illegible] - [illegible] dan [illegible] & temuan.	
5	18-3-2020	- Tambahkan Narasi untuk menganalisis temuan. - Maksimalkan temuan : [illegible]	[signature]
6	15-4-2020	- Revisi : Analisis isi, temuan.	[signature]

No.	Hari/Tanggal	Permasalahan	Paraf
7	20-5-2020	Abstrak sempurnan lihat di Panduan.	[illegible]
8	3-6-2020	Cek kembali penulisan, daftar daftar pustaka dll ..	[illegible]
9	18-6-2020	Acc Pbb I	[illegible]

Palembang, Agustus 2018
Pembimbing I,

Dr. Endang Rochmiatun M.Hum

NIP. 197107271997032005

KUESIONER/ ANGKET PENELITIAN

KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA ILMU PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG ANGKATAN 2017 DALAM PROGRAM PKL

Dalam rangka penulisan skripsi di prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Maka dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu, untuk berpartisipasi dalam mengisi angket ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian Angket:

1. Dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab setiap pertanyaan dengan sejujurnya dan obyektif dengan petunjuk yang ada.
2. Berilah tanda *check list* (✓) pada salah satu kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Keterangan dari pilihan kolom tersebut dan katagori pernyataan kuesioner yaitu:

   4 = Sangat Baik (SB)

   3 = Baik (B)

   2 = Tidak Baik (TB)

   1 = Sangat Tidak Baik (STB)
3. Penelitian ini ditunjukkan kepada pustakawan, pamong, dan staf perpustakaan yang ada di Perpustakaan tempat Pelaksanaan PKL Mahasiswa Ilmu Perpustakaan angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.
4. Peneliti mengharapkan semua pertanyaan dijawab dan tidak ada yang terlewatkan.
5. Setelah selesai mengisi, mohon angket ini segera dikembalikan
6. Atas bantuan Bapak/Ibu, peneliti mengucapkan terima kasih dan selamat mengisi kuesioner di bawah ini.

Identitas Responden

Nama :

Instansi :

Jenis Kelamin : L/P

Variabel Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan

NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SB	B	TB	STB
		4	3	2	1
	Keterbukaan				
1	Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka				
2	Mahasiswa ilmu perpustakaan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka				
3	Mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka				
4	Mahasiswa ilmu perpustakaan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi				
5	Mahasiswa ilmu perpustakaan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka				
	Empati				
6	Mahasiswa ilmu perpustakaan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di Perpustakaan				
7	Kata-kata yang disampaikan Mahasiswa ilmu perpustakaan mudah dimengerti oleh pemustaka				
8	Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas				
9	Mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian terhadap pemustaka				
	Mendukung				
10	Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka				
11	Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja)				

	Positif				
12	Mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka yang datang ke Perpustakaan				
13	Mahasiswa ilmu perpustakaan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaaan				
14	Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan				
15	Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan penghargaan kepada pemustaka				
	Kesetaraan				
16	Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka				
17	Mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain				
18	Pemustaka merasa nyaman saat berada di Perpustakaan				
19	Mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab				
JUMLAH					

Kritik & Kesan: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tabel Validitas

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	JUMLAH
P1	Pearson Correlation	1	,233	,164	,196	,211	,225	,100	0,000	,404**	,276	,153	,196	,270	,067	,344*	,344*	,161	,099	,313*	,500**
	Sig. (2-tailed)		,123	,281	,196	,165	,138	,513	1,000	,006	,067	,316	,198	,073	,663	,021	,021	,292	,518	,036	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P2	Pearson Correlation	,233	1	,251	,191	,323*	,268	0,000	0,000	,289	0,000	,410**	,233	,264	,238	,264	,410**	,191	,212	,335*	,495**
	Sig. (2-tailed)	,123		,096	,208	,031	,075	1,000	1,000	,054	1,000	,005	,123	,080	,115	,080	,005	,208	,162	,024	,001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P3	Pearson Correlation	,164	,251	1	,691**	,184	,006	,196	,503**	0,000	,028	,009	,148	,185	-,136	-,053	,215	,272	,308*	,131	,477**
	Sig. (2-tailed)	,281	,096		,000	,227	,969	,197	,000	1,000	,853	,952	,330	,222	,374	,730	,156	,071	,039	,390	,001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P4	Pearson Correlation	,196	,191	,691**	1	,214	,196	,113	,479**	0,000	-,043	-,014	,309*	,525**	-,067	-,020	,143	,173	,424**	,185	,567**
	Sig. (2-tailed)	,196	,208	,000		,158	,197	,462	,001	1,000	,778	,928	,039	,000	,662	,895	,349	,257	,004	,223	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P5	Pearson Correlation	,211	,323*	,184	,214	1	,334*	-,031	0,000	,373*	,218	,247	,391**	,068	-,123	,272	,776**	,033	,091	,072	,444**
	Sig. (2-tailed)	,165	,031	,227	,158		,025	,841	1,000	,012	,150	,102	,008	,657	,420	,071	,000	,830	,551	,638	,002
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P6	Pearson Correlation	,225	,268	,006	,196	,334*	1	-,009	-,134	,309*	-,015	,215	,483**	,395**	,519**	,451**	,215	,317*	,404**	,379*	,611**
	Sig. (2-tailed)	,138	,075	,969	,197	,025		,956	,381	,039	,922	,157	,001	,007	,000	,002	,157	,034	,006	,010	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P7	Pearson Correlation	,100	0,000	,196	,113	-,031	-,009	1	,536**	,206	,564**	,573**	-,044	-,075	,023	,075	-,013	,161	-,135	,053	,300*
	Sig. (2-tailed)	,513	1,000	,197	,462	,841	,956		,000	,174	,000	,000	,772	,623	,882	,623	,932	,290	,377	,728	,045
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P8	Pearson Correlation	0,000	0,000	,503**	,479**	0,000	-,134	,536**	1	0,000	,211	,410**	-,117	0,000	-,238	-,264	0,000	,191	0,000	,335*	,306*
	Sig. (2-tailed)	1,000	1,000	,000	,001	1,000	,381	,000		1,000	,164	,005	,446	1,000	,115	,080	1,000	,208	1,000	,024	,041
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P9	Pearson Correlation	,404**	,289	0,000	0,000	,373*	,309*	,206	0,000	1	,488**	,473**	,269	,304*	,275	,456**	,473**	,332*	,245	,387**	,622**
	Sig. (2-tailed)	,006	,054	1,000	1,000	,012	,039	,174	1,000		,001	,001	,074	,042	,067	,002	,001	,026	,105	,009	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P10	Pearson Correlation	,276	0,000	,028	-,043	,218	-,015	,564**	,211	,488**	1	,323*	,118	,089	-,161	,134	,323*	,043	-,060	,094	,310*
	Sig. (2-tailed)	,067	1,000	,853	,778	,150	,922	,000	,164	,001		,030	,439	,561	,290	,382	,030	,778	,697	,537	,038
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P11	Pearson Correlation	,153	,410**	,009	-,014	,247	,215	,573**	,410**	,473**	,323*	1	,166	-,043	,208	,259	,328*	,171	-,077	,305*	,458**
	Sig. (2-tailed)	,316	,005	,952	,928	,102	,157	,000	,005	,001	,030		,277	,778	,170	,086	,028	,262	,614	,041	,002
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P12	Pearson Correlation	,196	,233	,148	,309*	,391**	,483**	-,044	-,117	,269	,118	,166	1	,590**	,267	,393**	,548**	,137	,429**	,104	,614**
	Sig. (2-tailed)	,198	,123	,330	,039	,008	,001	,772	,446	,074	,439	,277		,000	,077	,008	,000	,370	,003	,496	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P13	Pearson Correlation	,270	,264	,185	,525**	,068	,395**	-,075	0,000	,304*	,089	-,043	,590**	1	,201	,250	,173	,081	,559**	,177	,580**
	Sig. (2-tailed)	,073	,080	,222	,000	,657	,007	,623	1,000	,042	,561	,778	,000		,185	,098	,256	,598	,000	,245	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P14	Pearson Correlation	,067	,238	-,136	-,067	-,123	,519**	,023	-,238	,275	-,161	,208	,267	,201	1	,427**	-,182	,432**	,337*	,426**	,408**
	Sig. (2-tailed)	,663	,115	,374	,662	,420	,000	,882	,115	,067	,290	,170	,077	,185		,003	,231	,003	,024	,003	,005
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

P15	Pearson Correlation	,344*	,264	-,053	-,020	,272	,451**	,075	-,264	,456**	,134	,259	,393**	,250	,427**	1	,259	-,182	-,112	,177	,402**
	Sig. (2-tailed)	,021	,080	,730	,895	,071	,002	,623	,080	,002	,382	,086	,008	,098	,003		,086	,233	,465	,245	,006
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P16	Pearson Correlation	,344*	,410**	,215	,143	,776**	,215	-,013	0,000	,473**	,323*	,328*	,548**	,173	-,182	,259	1	,014	,097	,031	,482**
	Sig. (2-tailed)	,021	,005	,156	,349	,000	,157	,932	1,000	,001	,030	,028	,000	,256	,231	,086		,928	,528	,842	,001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P17	Pearson Correlation	,161	,191	,272	,173	,033	,317*	,161	,191	,332*	,043	,171	,137	,081	,432**	-,182	,014	1	,550**	,585**	,549**
	Sig. (2-tailed)	,292	,208	,071	,257	,830	,034	,290	,208	,026	,778	,262	,370	,598	,003	,233	,928		,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P18	Pearson Correlation	,099	,212	,308*	,424**	,091	,404**	-,135	0,000	,245	-,060	-,077	,429**	,559**	,337*	-,112	,097	,550**	1	,316*	,581**
	Sig. (2-tailed)	,518	,162	,039	,004	,551	,006	,377	1,000	,105	,697	,614	,003	,000	,024	,465	,528	,000		,034	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
P19	Pearson Correlation	,313*	,335*	,131	,185	,072	,379*	,053	,335*	,387**	,094	,305*	,104	,177	,426**	,177	,031	,585**	,316*	1	,586**
	Sig. (2-tailed)	,036	,024	,390	,223	,638	,010	,728	,024	,009	,537	,041	,496	,245	,003	,245	,842	,000	,034		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
JUMLAH	Pearson Correlation	,500**	,495**	,477**	,567**	,444**	,611**	,300*	,306*	,622**	,310*	,458**	,614**	,580**	,408**	,402**	,482**	,549**	,581**	,586**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,001	,000	,002	,000	,045	,041	,000	,038	,002	,000	,000	,005	,006	,001	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	45	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	19

Statistik Responden

RESPONDEN	BUTIR SOAL																			JUMLAH
	KOMUNIKASI INTERPERSONAL																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
R1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	56
R2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	63
R3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	62
R4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	60
R5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	64
R6	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	63
R7	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	62
R8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R9	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	63
R10	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	63
R11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R13	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	63
R14	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	69
R15	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	59
R16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R17	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	63
R18	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	65
R19	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	60
R20	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	63
R21	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	65
R22	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	61
R23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	58
R24	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	61
R25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	58
R26	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	61
R27	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	62
R28	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	60
R29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	58
R30	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	62
R31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	59
R32	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	62
R33	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	62
R34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R35	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R36	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	59
R37	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	52
R38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	59
R39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	58
R41	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
R42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
R43	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	55
R44	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	52
R45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	61
R46	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	58
R48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
R50	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	53
R51	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	53
R52	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	61
R53	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	65
R54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	58
R55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57

R56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
R57	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	50
R58	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	52
R59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	62
R60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	58
R62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R63	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
R64	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	51
R65	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
R66	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	62
R67	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	62
R68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	58
R69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R71	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
R72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
R75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R77	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
R78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R80	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
R81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R82	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	53
R83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
R84	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55

PEDOMAN WAWANCARA

Nama Lengkap Informan:

Tempat PKL:

1. Apakah anda menerima kritik dan masukan dari pemustaka?
2. Kritik dan masukan seperti apa yang anda terima dari pemustaka?
3. Apakah anda membuka diri untuk berkomunikasi dengan pemustaka?
4. Apakah anda meminta pendapat atau masukan dari pemustaka?
5. Apakah anda menyampaikan informasi penting kepada pemustaka?
6. Informasi seperti apa yang anda sampaikan kepada pemustaka?
7. Apakah anda bersikap terbuka kepada pemustaka?
8. Apakah anda membuka diri untuk berkomunikasi dengan pemustaka?
9. Apakah anda menunjukkan reaksi secara jujur saat berkomunikasi dengan pemustaka?
10. Apakah anda bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi?
11. Apakah anda memperhatikan pemustaka yang terlihat kebingungan?
12. Apakah anda berinisiatif untuk membantu pemustaka yang kebingungan?
13. Apakah anda bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang anda berikan kepada pemustaka?
14. Apakah anda berhati-hati dengan kata-kata yang anda sampaikan?
15. Apakah anda menggunakan kata ganti orang pertama (saya/aku) untuk menyampaikan informasi yang berasal dari pemikiran anda?
16. Apakah anda setuju bahwa komunikasi interpersonal sangat penting dalam melayani pemustaka?
17. Apakah anda dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka?
18. Apakah anda memahami kesulitan pemustaka dalam mencari koleksi di rak?
19. Menurut anda bagaimanakah gestur tubuh yang ditunjukkan oleh pemustaka yang sedang mengalami kesulitan mencari koleksi di rak?

20. Apakah anda selalu mengecek kondisi koleksi yang ada di rak agar tidak berantakan?
21. Apakah anda memperbaiki susunan koleksi yang tidak sesuai dengan urutan nomor panggilnya?
22. Apakah anda memposisikan diri sebagai pemustaka ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka?
23. Kata-kata yang anda sampaikan mudah dimengerti oleh pemustaka?
24. Apakah Pemustaka merespon/membalas pesan yang saya sampaikan?
25. Apakah Pemustaka memberi respon saat anda berbicara dengannya?
26. Apakah Pemustaka memberikan umpan balik/*feedback* kepada anda?
27. Apakah anda mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas?
28. Apakah anda menggunakan kata-kata yang bisa mewakili pesan yang ingin anda sampaikan?
29. Apakah Pemustaka pernah menanyakan kembali pertanyaan anda kepadanya, karena kurang jelas?
30. Apakah Pemustaka pernah meminta anda mengulang kembali jawaban saya atas pertanyaannya, karena kurang jelas?
31. Apakah anda memiliki perhatian terhadap pemustaka?
32. perhatian seperti apa yang anda tunjukkan kepada pemustaka?
33. Apakah anda menawarkan bantuan kepada pemustaka?
34. Apakah anda bertanya kepada pemustaka yang terlihat kebingungan?
35. Apakah anda memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka?
36. bagaimana respon yang anda berikan kepada pemustaka?
37. Apakah anda memberikan respon kepada pemustaka secara spontan?
38. Apakah anda memberikan respon dengan jujur dan tidak menyembunyikan perasaan anda yang sebenarnya?
39. Apakah anda berusaha membuat suasana yang nyaman dan kondusif di lingkungan perpustakaan
40. Apakah anda memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja)?

41. Apakah anda memberikan informasi yang sesuai dengan aspek yang ditanyakan pemustaka?
42. Apakah anda memberikan respon yang deskriptif (menggambarkan informasi yang dibutuhkan pemustaka)?
43. Apakah anda memberikan respon yang evaluatif (bersifat menilai dan atau mengkritik pemustaka)?
44. Apakah anda menghargai pemustaka yang datang ke Perpustakaan?
45. bagaimana cara anda menghargai pemustaka?
46. Apakah anda bersikap acuh kepada pemustaka?
47. Apakah anda menyapa pemustaka secara verbal dan atau nonverbal?
48. Apakah anda mengucapkan “terima kasih” setelah pemustaka selesai melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian?
49. Apakah anda berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan?
50. Apakah anda tidak mencurigai pemustaka?
51. Apakah anda mengawasi pemustaka yang mencari koleksi di rak?
52. Apakah anda memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan?
53. Bagaimana cara anda memberikan pujian kepada pemustaka?
54. Apakah anda memberikan penghargaan kepada pemustaka?
55. Bagaimana cara anda memberikan penghargaan kepada pemustaka?
56. Apakah anda mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka?
57. Apakah anda tidak memaksakan kehendak anda kepada pemustaka?
58. Apakah Pemustaka harus menerima pernyataan yang anda sampaikan saat kalian berkomunikasi?
59. Apakah anda dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain?
60. Ketika anda memberikan pelayanan kepada pemustaka, apakah anda merasa kalian saling membutuhkan?
61. Pemustaka merasa nyaman saat berada di Perpustakaan ?
62. Apakah anda berusaha untuk membuat situasi yang kondusif?

63. Apakah anda memberikan perhatian kepada pemustaka, agar pemustaka merasakan bahwa anda memandangnya sebagai asset perpustakaan yang berharga yang dapat mempengaruhi keberlangsungan perpustakaan?
64. Ketika pemustaka melakukan kesalahan, Apakah anda akan memarahinya?
65. Ketika pemustaka melakukan kesalahan, Apakah anda akan menjelaskan kesalahan yang dilakukannya?
66. Apakah anda dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab?
67. Apakah anda memahami bahwa kepentingan setiap pemustaka berbeda-beda?
68. Apakah Pemustaka mengucapkan terima kasih kepada anda, setelah anda membantunya?

DOKUMENTASI