

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa latin *comunico* yang artinya membagi. Istilah komunikasi diadopsi dari bahasa inggris yaitu “*communication*”.¹ Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tak langsung melalui media.²

Komunikasi adalah salah satu kegiatan yang sering dilakukan di perpustakaan. Kegiatan ini sangat penting di perpustakaan karena dapat menunjang pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, kegiatan komunikasi juga merupakan kegiatan yang penting terutama bagi pengelola. Hal ini disebabkan karena pengelola adalah orang yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, sehingga pengelola akan bertemu dengan berbagai watak dan kepribadian pemustaka. Untuk itu pengelola harus mampu dalam berkomunikasi, agar pemustaka mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Agar komunikasi di perpustakaan berjalan dengan efektif maka yang diperlukan oleh seorang pengelola ataupun pustakawan sebagai

¹ Misroni. *Komunikasi dan Perpustakaan*. (Palembang: Noer Fikri, 2018) h.27

² Onong Uchjana Effendi, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung :Remaja Rosdakarya, 2004),

komunikator adalah bagaimana cara berkomunikasi secara baik. Komunikasi efektif merupakan komunikasi yang mampu menghasilkan pelayanan yang baik kepada pengguna. Untuk mencapai komunikasi yang efektif didalam sebuah perpustakaan, maka seorang pengelola harus menguasai kemampuan berinteraksi secara baik, dan bisa mempengaruhi orang lain, serta mampu memberikan penyampaian yang jelas, komunikasi tertulis, struktur dan isi yang jelas, dan juga berkomunikasi dengan interaktif dan mampu memberikan pandangan dari beragam perspektif.³

Kemampuan komunikasi yang harus dikuasai oleh seorang pengelola yaitu kemampuan berbicara, yaitu penyampaian informasi yang dilakukan secara lisan melalui ucapan kata-kata atau kalimat. Pada saat berbicara pengelola harus memperhatikan bahasa yang digunakannya. Bahasa juga memegang peranan yang sangat penting, karena dengan penyampaian bahasa yang baik maka informasi yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh pengguna, bahasa yang digunakan haruslah sesuai dengan pengguna supaya pengguna mengerti apa yang disampaikan oleh pengelola. Selain bahasa seorang pengelola juga harus memperhatikan pesan yang disampaikan. Pesan yang disampaikan harus jelas dan sesuai dengan kondisi maupun situasi tempat, makna simbolik yang digunakan ketika berbicara dapat dipahami kedua belah pihak, pesan yang disampaikan merupakan kepentingan bersama pengelola dengan pengguna.

³Jazimatul Husna Arba'i, *Penerapan Soft Skill Bagi Pustakawan Dalam Meningkatkan Mutu Perpustakaan*, diakses melalui <https://www.academia.edu>

Selain kemampuan berbicara (verbal), kemampuan komunikasi lain yang harus dikuasai oleh pengelola adalah kemampuan non verbal (isyarat) dan mendengarkan. Kemampuan non verbal dapat berupa anggukan kepala, senyum dan gerakan lainnya, Sedangkan kemampuan mendengarkan merupakan usaha untuk memperoleh pemahaman atau pengertian dengan menggunakan indera pendengaran dan kemampuan pikiran untuk mengadakan interpretasi terhadap berita atau pesan yang diterima, baik secara lisan maupun tulisan.

Di perpustakaan Kemampuan komunikasi memiliki kedudukan yang sangat penting. Kemampuan pengelola dalam berkomunikasi merupakan salah satu indikator bagaimana memenuhi kebutuhan layanan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, oleh karena itu pustakawan ataupun pengelola harus memahami bagaimana cara berkomunikasi yang baik agar pengguna dapat menerima informasi yang diperlukan.

Menurut Pawit M. Yusuf bahwa layanan perpustakaan terbagi dua yaitu layanan langsung dan layanan tak langsung. Layanan langsung yaitu layanan yang berhubungan dengan pengguna perpustakaan seperti, layanan sirkulasi, refensi dan layanan pengguna. Sedangkan layanan tidak langsung adalah layanan yang dilakukan oleh perpustakaan yaitu memberi motivasi kepada pengguna untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Salah satu inti dari sebuah perpustakaan adalah memberikan layanan informasi. Karena dengan layanan tersebut sudah sering dikatakan bahwa warna wajah dan penampilan, serta kinerja perpustakaan, akan diperlihatkan dalam layanan

informasi tersebut.⁴ Sedangkan Sutarno mengemukakan bahwa baiknya pelayanan maka baiklah juga kinerjanya. Sebaliknya apabila layanan yang diberikan belum baik maka kinerjanya bisa dikatakan belum baik juga. Maka dapat dianggap bahwa perpustakaan tersebut belum mampu melayani dengan baik.⁵

Jadi pelayanan yang baik itu akan tercermin pada layanan informasi, yang tidak lain akan melibatkan komunikasi seorang pengelola dalam melayani pemustaka yang ingin mencari informasi di perpustakaan baik itu pada layanan sirkulasi, referensi, dan sebagainya yang terdapat di perpustakaan, tidak hanya itu aktivitas pelayanan informasi antara pengelola dan pemustaka adalah salah satu bentuk kegiatan komunikasi perpustakaan, cara pengelola berkomunikasi dalam memberikan layanan bisa lebih menentukan keinginan masyarakat berkunjung ke perpustakaan di banding dengan kemegahan gedung perpustakaan dan banyaknya koleksi maupun jenis layanan yang diberikan.⁶

Oleh karena itu berdasarkan prinsip bahwa layanan perpustakaan merupakan ujung tombak citra lembaga, pengelola perlu memahami secara utuh konsep komunikasi dalam memberikan layanan. Baik itu dengan staf yang bekerja di perpustakaan ataupun pengguna perpustakaan yang sedang mencari informasi di perpustakaan itu sendiri. Pada sebuah perguruan

⁴ Pawit M. Yusuf. *Mengenal Dunia Perpustakaan Dan Informasi*. (Bandung: Binacipta, 1991)h.44

⁵ Sutarno. *Tanggung Jawab Perpustakaan Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. (Jakarta: Panta Rei)h.112

⁶Lakmi. *Tinjauan Kultural terhadap Kepustakawanan: Inspirasi dari Suatu Karya Umberto*. (Depok: Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya) h.124

tinggi selain ada perpustakaan pusat atau biasa disebut dengan UPT perpustakaan, ada yang namanya perpustakaan fakultas. Seperti halnya perpustakaan fakultas di UIN Raden Fatah Palembang yang tujuannya untuk menunjang proses pembelajaran di fakultas masing-masing. dari hampir setiap layanannya itu melibatkan proses komunikasi, terutama pada layanan informasi yaitu layanan yang langsung berhubungan dengan pengguna dimana seorang pustakawan harus memiliki dan menguasai kemampuan komunikasi yang baik untuk membantu pengguna dalam mencari dan menyebarkan informasi yang dibutuhkan.

Maka salah satu aspek yang dapat dilihat saat ini keterampilan komunikasi pengelola menjadi sesuatu yang sangat penting, semakin efektif dan efisien pengelola dalam berkomunikasi maka semakin efektif juga dalam mencari dan menemukan solusi dalam peningkatan kualitas pelayanan informasi yang ada saat ini. Maka dalam rangka peningkatan kualitas layanan informasi, mengingat pelayanan perpustakaan saat ini menjadi ujung tombak dalam membangun citra positif perpustakaan, maka perpustakaan sangat membutuhkan peran komunikasi pengelola guna membangun sinergi antara pemimpin dengan bawahan, bawahan sesama bawahan dan juga dengan para pengguna dalam upaya menciptakan terobosan-terobosan baru guna peningkatan kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang, adapun beberapa fakultas yang ada yaitu :

Tabel 1.1

Jumlah Pengelola

| No | Fakultas | Jumlah Pengelola |
|----|-------------------------------|------------------|
| 1 | Adab dan Humaniora | 3 orang |
| 2 | Syariah | 3 orang |
| 3 | Tarbiyah dan Keguruan | 5 orang |
| 4 | Ushuludin dan Pemikiran Islam | 3 orang |
| 5 | Dakwah dan Komunikasi | 4 orang |
| 6 | Ekonomi dan Bisnis Islam | 2 orang |
| 7 | Psikologi | 4 orang |
| 8 | Fisip | 1 orang |
| 9 | Saintek | 2 orang |

Sumber : Data yang diolah

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, pada fakultas yang memiliki pengelola, bahwa disana terlihat pengelolanya masih kurang memperhatikan dan belum menguasai komunikasi yang baik. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa ketika pengguna menanyakan informasi kepada pengelola, pengelola belum memberikan atau menyampaikan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna, sehingga membuat pengguna kebingungan. Selain itu pengguna merasakan pengelola kurang menanggapi pesan dari pengguna. Dan lagi kebanyakan dari pengguna mereka cenderung banyak lebih memilih pergi ke rak langsung untuk mencari koleksi yang mereka butuhkan, ketimbang memanfaatkan layanan informasi, karena enggan berkomunikasi dengan pengelola yang ada di perpustakaan itu sendiri. Serta pengguna lebih memilih enggan bertanya karena dari pengelolanya sudah menciptakan suasana yang menakutkan, dan membuat pengguna malah takut bertanya. Tidak sampai disitu saja menurut mahasiswa yang berkunjung di perpustakaan salah satu fakultas, ada pengelola yang jelas membandingkan antara laki-laki dan perempuan

dimana jika laki-laki yang berkunjung pengelola justru mengabaikan sebaliknya jika perempuan yang berkunjung pengelola akan senang hati melayani. Hal tersebut yang membuat penulis penasaran dan ingin mengetahui lebih dalam apakah pengelola menguasai kemampuan komunikasi yang baik, serta apakah komunikasi pengelola berhubungan terhadap peningkatan layanan di perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka, peneliti tertarik meneliti tentang **“Kemampuan Komunikasi Pengelola Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas penulis memberikan identifikasi masalah yang akan di jadikan bahan penelitian sebagai berikut :

1. Pengelola yang bertugas kurang menguasai komunikasi yang baik.
2. Kurangnya timbal balik terhadap pemustaka yang bertanya
3. Kurangnya kemampuan berkomunikasi interpersonal pengelola dalam melayani pemustaka
4. Kurangnya perhatian pengelola dalam melayani pemustaka dengan baik di perpustakaan

C. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas dapat dibuat rumusan masalah sekaligus pertanyaan pada penelitian yaitu :

1. Bagaimana kemampuan komunikasi pengelola dalam melayani pemustaka ?
2. Bagaimana peningkatan pelayanan yang ada di perpustakaan fakultas ?
3. Apakah komunikasi pengelola berhubungan dengan peningkatan pelayanan yang ada di perpustakaan fakultas ?

D. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan tidak meluas ke topik yang lain. Maka penulis membatasi tentang kemampuan komunikasi pengelola dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan fakultas-fakultas UIN Raden Fatah Palembang dan faktor apa saja yang menjadi penghambat komunikasi.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan komunikasi pengelola dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan fakultas-fakultas UIN Raden Fatah Palembang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan informasi, kepada semua kalangan terutama pada pustakawan, staf tentang berkomunikasi untuk peningkatan pelayanan pada perpustakaan.

2. Manfaat Teoritis

Bagi perpustakaan, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perpustakaan untuk memperhatikan

kemampuan komunikasi pengelolanya dalam upaya meningkatkan pelayanan.

G. Definisi Konseptional

Berdasarkan judul yang penulis angkat dalam penelitian skripsi ini maka definisi konseptional dari skripsi ini yaitu Kemampuan Komunikasi Pengelola Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

1. Kemampuan adalah bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik atau mental yang ia peroleh sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman.⁷
2. Komunikasi adalah proses berbagai makna melalui perilaku verbal dan non verbal.⁸
3. Pustakawan merupakan tenaga ahli yang bekerja di sebuah perpustakaan
4. Pelayanan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu ada perencanaan dalam penyelenggaraannya.⁹

H. Definisi Operasional

Kemampuan merupakan bakat yang ada pada diri seseorang untuk melakukan kegiatan secara fisik atau mental yang ia dapat sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman.¹⁰ Kemampuan komunikasi pengelola yang

⁷Febriawan Dwiadi Prawinto, *Pengertian Kemampuan*, diakses dari <http://.scribd.com/doc/89466477/Pengertian-Kemampuan> pada 28 Desember 2019

⁸ Deddy Mulyana. *Komunikasi Efektif: suatu pendekatan lintas budaya*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008)h.3

⁹ Elva Rahma. *Akses Dan Layanan Perpustakaan:teori dan aplikasi*. (Jakarta: Kencana, 2018)h.2

¹⁰Febriawan Dwiadi Prawinto, *Pengertian Kemampuan*, diakses dari <http://.scribd.com/doc/89466477/Pengertian-Kemampuan> pada 28 Desember 2019

dimaksud oleh penulis adalah suatu kesanggupan pengelola ketika berinteraksi dengan pengguna dalam memberikan informasi ataupun pelayanan, sehingga informasi tersebut dapat diterima oleh pengguna. Sedangkan komunikasi adalah proses berbagai makna melalui perilaku verbal dan non verbal yang melibatkan dua orang. Jadi definisi dari kemampuan komunikasi pengelola dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan yaitu tentang bagaimana seorang pengelola harus memiliki skill yang menjadi kunci penting dalam berkomunikasi untuk melayani kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan sebagai penyedia layanan informasi.

I. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah unsur penting penelitian dan karya tulis ilmiah dengan maksud untuk menghindari duplikasi penelitian, maka diperlukan tinjauan pustaka untuk menjelaskan dan membedakan masalah yang diteliti diantaranya penelitian yang telah dilakukan penelitian lain.

Yang pertama **Henni Novitasari** dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang”. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasi, yang subjek penelitiannya adalah pustakawan Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang. Alat pengumpulan data yaitu kuesioner berjumlah 31 item. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan pada Perpustakaan Universitas Tridianti memiliki tingkat capaian yang rendah, melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas

Tridinanti Palembang memiliki tingkat capaian yang rendah,sertapengaruh komunikasi interpersonal 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 pengelola dalam meningkatkan pelayanan, dan penelitiannya di Fakultas UIN Raden Fatah Palembang, serta metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif.¹¹

Yang kedua dalam skripsi **Wahyuni** dengan judul penelitian “Peranan Komunikasi Interprsonal Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bilik Melayu BPAD (Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi) Provinsi Riau tahun 2014.” Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang datanya diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.¹²

Yang ketiga Skripsi **Fitri Oktavia**“kemampuan komunikasi pustakawan pada layanan referensi dan dampaknya terhadap pemahaman

¹¹Henni Novitasari “*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang*”

¹² Wahyuni. *Peranan Komunikasi Interprsonal Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bilik Melayu BPAD (Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi) Provinsi Riau.* (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. 2010)

pengguna (studi penelitian di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry) Di Banda Aceh 2016.” Dalam skripsi ini menggunakan metode kuantitatif, dengan populasi seluruh pustakawan dan pengguna perpustakaan yang masih aktif, pada skripsi ini penulis menggunakan purposive sumpling yang datanya dari angket.¹³

Dan yang ke empat dalam jurnal Ilmu Perpustakaan Ulul Albab Vol. 22 no. 2 Agustus 2018 yang memuat artikel **Lubis, dan Widiastuti**, tentang “peran komunikasi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan informasi di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram.” Yang menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi.¹⁴

Jadi persamaan dari skripsi maupun artikel jurnal diatas penelitian yang penulis lakukan adalah metode penelitian yaitu deskriptif kualitatif, sedangkan perbedaannya ada di salah satu skripsi yang menggunakan metode kuantitatif, lalu tempat penelitian dan mengenai pelayanan perpustakaan.

J. Metode Penelitian

Metode penelitian terdiri atas dua kata, metode dan penelitian. Metode berasal dari bahasa Yunani yaitu *methodos* yaitu cara atau jalan untuk mencapai sasaran atau tujuan dalam pemecahan suatu permasalahan. Kata yang

¹³Fitri Oktavia *kemampuan komunikasi pustakawan pada layanan referensi dan dampaknya terhadap pemahaman pengguna (studi penelitian di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. 2016)*

¹⁴Lubis, dan Widiastuti furbani. *Peran Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi Di UPT. Perpustakaan Universitas Mataram. Jurnal Ilmu Perpustakaan Ulul Albab Vol. no. 2 Agustus 2018.*

mengikutinya adalah penelitian yang berarti suatu usaha untuk mencapai sesuatu dengan metode yang tertentu, dengan cara hati-hati, sistematis dan sempurna terhadap permasalahan yang sedang dihadapi. Jadi, metode penelitian adalah suatu cara atau prosedur untuk memperoleh pemecahan terhadap permasalahan yang sedang dihadapi. Metode penelitian memandu si peneliti sesuai urutan kerja penelitian sampai suatu akhir penelitian.¹⁵

1. Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul penelitian ini “Kemampuan Komunikasi Pengelola Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Perpustakaan Fakultas UIN Raden Fatah Palembang”. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Fakultas - Fakultas Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang beralamat di Jalan Prof.K.H.Zainal Abidin Fikri, Pahlawan, Kemuning Km 3,5 Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang berdasarkan data-data sehingga peneliti yang menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasikan. Menurut Sugiyono, penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau

¹⁵ Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora* (Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora IAIN Raden Fatah Palembang, 2013), h.21

menghubungkan dengan variabel yang lain.¹⁶ Tujuan penelitian kuantitatif ini menguji teori dengan analisis secara statistik dan matematis.

3. Sumber Data dan Jenis Data

a. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder, yaitu:

1. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yaitu pengelola perpustakaan dan mahasiswa yang ada pada fakultas.
2. Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi. Sumber data sekunder diambil dari literatur-literatur, artikel, jurnal, dan buku berkaitan dengan penelitian ini.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian. Jadi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), Hlm. 59

dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. perpustakaan.¹⁷

b. Sampel

Menurut sugiyono menyatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.¹⁸ Menurut Arikunto “Apabila subjeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil semuanya dan apabila jumlahnya lebih besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih”.¹⁹ Dalam menentukan jumlah sampel penelitian ini yang diambil adalah 10%. Jadi sampel penelitian ini 10% dan populasi yang sudah di ambil sebanyak 10 orang dari setiap masing-masing fakultas, jika dijumlahkan total populasi keseluruhan adalah 90 orang. Maka denganitu peneliti mengambil sebagian dengan cara menggunakan rumus slovin²⁰:

$$n = \frac{N}{(1+[N.e^2])}$$

Keterangan:

n = Jumlah Populasi

N = Populasi

E = Batas kesalahan

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 80

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), Hlm. 120.

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), Hlm. 134

²⁰ Syofian Siregar, *Statistik Parametric Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara. 2014) hal 61

Maka dengan jumlah populasi (N) sebanyak 90 dan taraf kesalahan 10% atau 0,1 diperoleh jumlah sampel (n) sebanyak 48 orang.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{90}{(1+[90.0,1^2])} \\
 &= \frac{90}{(1+[90.0.01])} \\
 &= \frac{90}{(1+0,9)} \\
 &= \frac{90}{1,9} \\
 &= 47,36 = 48
 \end{aligned}$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *random sampling*. Sugiyono menyatakan bahwa purposive sampling ialah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu²¹. Adapun langkah-langkah dalam pengambilan subjek yang menjadi sampel ini dilakukan dengan cara:

1. Menentukan mahasiswa yang aktif serta terdaftar dalam perpustakaan fakultas itu sendiri.
2. Menentukan subjek yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif di fakultas masing – masing. Sehingga dapat diketahui jumlah sampel untuk masing-masing fakultas.

5. Teknik Pengumpulan Data

²¹ Sugiyono, *Metode penelitian pendidikan: kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung; Alfabeta, 2018), Hlm 124

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. menurut Juliansyah Noor Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi antara lain: ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan.²² dalam penelitian ini, peneliti juga melakukan observasi ke perpustakaan Fakultas Uin Raden Fatah Palembang.

b. Kuisioner (angket)

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka, yaitu jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya oleh peneliti dan dapat bersifat tertutup, yaitu alternative jawabannya telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti.²³

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, baik dokumen yang telah tersedia di lapangan penelitian maupun dokumen yang dibuat oleh

²² Noor Juliansyah, *Metodologi penelitian : skripsi, tesis, disertasi & karya ilmiah*, (Jakarta: Kecana, 2015), Hlm. 140

²³ Noor Juliansyah, *Metodologi penelitian : skripsi, tesis, disertasi & karya ilmiah*, (Jakarta: Kecana, 2015), Hlm. 139

peneliti berupa gambar, salinan berkas, rekaman gambar bergerak dan lain sebagainya.²⁴

6. Intrument Penelitian

Instrument penelitian menurut Suharsimi Arikunto merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data tersebut menjadi lebih mudah dan hasil baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga leboh mudah diolah²⁵.

a. Metode Pengukuran Data

Metode pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert dibuat dalam bentuk checklist. Skala Likert menurut Sugiyono adalah sebagai berikut²⁶ :

Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Metode pengukuran instrumen yang dipakai penulis adalah skala likert, yang mempunyai (5) lima pilihan jawaban yaitu Sangat Baik (SB), Baik (B), Ragu-ragu (RG), Tidak Baik (TB) dan Sangat Tidak Baik (STB). Adapun skor alternatif jawaban dari skala likert di atas sebagai berikut :

²⁴ Helen Sabera, "*metodelogi penelitian*",(Palembang: Noer Fikri, 2015), Hlm. 37-38

²⁵ Arikunto, *Manajemen Penelitian*. (Jakarta : Rineka Cipta, 2007) h.101

²⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.(Bandung : Alfabeta,2013) h. 134

Tabel. 1.2
Pengukuran Skala Likert

| No | Jawaban | Skor Alternatif Jawaban |
|----|-------------------------|-------------------------|
| 1 | Sangat Baik (SB) | 5 |
| 2 | Baik (B) | 4 |
| 3 | Ragu-ragu (RG) | 3 |
| 4 | Tidak Baik (TB) | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Baik (STB) | 1 |

Sumber: Sugiyono (2013) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D

1. Variabel penelitian

Kata variabel berasal dari bahasa Inggris *variable* dengan arti ubahan, faktor tak tetap atau gejala dapat diubah-ubah.²⁷ Menurut Soetandyo Wignjosoebroto yang dikutip oleh Bagong Suyanto dkk dalam buku yang berjudul *metode penelitian sosial: berbagai alternatif pendekatan* menyatakan bahwa variabel adalah suatu konsep yang dapat mewujudkan ke dalam dua atau lebih dari dua kesatuan variasi (hitungan atau ukuran).²⁸

Tabel 1.3

Kisi-kisi
Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu
Perpustakaan Angkatan 2017 UIN Raden Fatah Palembang

| Variabel Penelitian | Sub Variabel | Indikator |
|------------------------------------|--------------|---|
| Komunikasi Interpersonal pengelola | Keterbukaan | 1. Pengelola mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka 2. Pengelola bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi |
| | Empati | 3. Pengelola dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di |

²⁷Anas Sundijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo, 2017), h. 36

²⁸Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta: Kencana, 2013), h. 47.

| | | |
|--------------------|--------------|--|
| | | perpustakaan 4. Pengelola memiliki perhatian terhadap pemustaka |
| | Mendukung | 5. Pengelola memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka 6. Pengelola memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja) |
| | Positif | 7. Pengelola menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan 8. Pengelola berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan |
| | Kesetaraan | 9. Pengelola mampu komunikasi dua arah dengan pemustaka. 10. Pengelola dapat melayani pemustaka tanpa adanya perbedaan |
| Melayani Pemustaka | Realibilitas | 1. Pengelola dalam memberikan layanan kepada pemustaka sesuai prosedur layanan SOP perpustakaan 2. Pengelola memberikan pelayanan kepada pemustaka atas dasar keseragaman |
| | Daya Tanggap | 3. Pengelola bersedia untuk membantu pemustaka 4. Pengelola merespon permintaan pemustaka dengan segera |
| | Jaminan | 5. Pengelola memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka 6. Pengelola bersikap sopan dalam melayani pemustaka |
| | Bukti Fisik | 7. Fasilitas yang ada di perpustakaan menciptakan suasana yang kondusif 8. Pengelola berpenampilan rapi dalam berpakaian 9. Koleksi yang ada di perpustakaan <i>up to date</i> 10. Pengelola memperlihatkan wajah yang cerah kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan |

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

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a) Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.²⁹ Perhitungan validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Pearson³⁰ sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi skor butir (x) dengan skor butir total (y)

n = Ukuran sampel (responden)

X = Skor butir

Y = Skor total

X^2 = Kuadrat skor butir X

Y^2 = Kuadrat skor butir Y

XY = Perkalian skor butir X dengan skor butir Y

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Uji validitas ini dilakukan untuk menguji valid atau tidaknya butir pernyataan yang ada dalam kuesioner.³¹

²⁹ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian : suatu pendekatan praktek*. (Jakarta : Rineka Cipta, 2010) h.211

³⁰ Supardi. *Statistik penelitian pendidikan : perhitungan, penyajian, penjelasan, penafsiran dan penarikan kesimpulan*. (Depok : Rajawali Pers : 2017) h. 46-47

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, h. 363.

Validitas menguji instrumen yang dipilih, apakah memiliki tingkat ketepatan untuk mengukur apa yang semestinya diukur atau tidak.³²

Tabel 1.4
Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Pengelola di
Perpustakaan Fakultas Uin Raden Fatah Palembang

| NO | r hitung | r tabel | Valid/ Tidak Valid |
|----|----------|---------|--------------------|
| 1 | 0,779 | 0,5214 | Valid |
| 2 | 0,560 | 0,5214 | Valid |
| 3 | 0,881 | 0,5214 | Valid |
| 4 | 0,852 | 0,5214 | Valid |
| 5 | 0,746 | 0,5214 | Valid |
| 6 | 0,728 | 0,5214 | Valid |
| 7 | 0,784 | 0,5214 | Valid |
| 8 | 0,670 | 0,5214 | Valid |
| 9 | 0,762 | 0,5214 | Valid |
| 10 | 0,796 | 0,5214 | Valid |

Tabel 1.5
Hasil Uji Validitas Variabel Meningkatkan Pelayanan di
Perpustakaan Fakultas Uin Raden Fatah Palembang

| NO | r hitung | r tabel | Valid/ Tidak Valid |
|----|----------|---------|--------------------|
| 1 | 0,827 | 0,5214 | Valid |
| 2 | 0,895 | 0,5214 | Valid |
| 3 | 0,802 | 0,5214 | Valid |
| 4 | 0,786 | 0,5214 | Valid |
| 5 | 0,773 | 0,5214 | Valid |
| 6 | 0,725 | 0,5214 | Valid |
| 7 | 0,736 | 0,5214 | Valid |
| 8 | 0,561 | 0,5214 | Valid |
| 9 | 0,630 | 0,5214 | Valid |
| 10 | 0,781 | 0,5214 | Valid |

³²Rully Indrawan dan Popy Yaniawati, *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan* (Bandung: Refika Aditama, 2014), h. 123.

Setelah diketahui nilai r_{hitung} maka peneliti akan membandingkan dengan r_{tabel} . Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka pernyataan valid.

b) Reliabilitas

Reliabilitas menjelaskan bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik³³. Untuk mengukur reliabilitas butir instrumen, digunakan alat ukur dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach³⁴ sebagai berikut :

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan :

- r = Reliabilitas instrumen
 k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
 $\sum s_i^2$ = Skor total varian butir
 $\sum s_t^2$ = Skor varian total

Tabel 1.6

Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Komunikasi Pengelola di Perpustakaan Fakultas Uin Raden Fatah Palembang

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,865 | 10 |

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS Versi 22

Tabel 1.7

Uji Reliabilitas Variabel Meningkatkan Pelayanan di Komunikasi Pengelola di Perpustakaan Fakultas Uin Raden Fatah Palembang

Reliability Statistics

³³Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian : suatu pendekatan praktek*. (jakarta : Rineka Cipta, 2010) h.221

³⁴ Supardi. *Statistik penelitian pendidikan : perhitungan, penyajian, penjelasan, penafsiran dan penarikan kesimpulan*. (Depok : Rajawali Pers : 2017) h. 156

| | |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,838 | 10 |

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS Versi 22

c) Analisis data

Menurut Sugiyono Analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Menurut Azwar analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskriptif mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak bermaksudkan untuk menguji hipotesis. Adapun dalam analisis ini penulis menggunakan rumus korelasi :

Untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel, berikut adalah rumus untuk menghitung koefisien korelasi.³⁵

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi yang dicari

x = nilai $X_{ke-t} - \text{mean}$

y = nilai $Y_{ke-t} - \text{mean}$

$\sum xy$ = jumlah perkalian x dengan y

³⁵ Sugiono, Statistik Untuk Penelitian, Bandung: Alfabeta,2012 Hlm.228

K. Sistematika Penulisan

Dalam Penelitian ini terdiri dari 5 Bab, peneliti akan menguraikan isi dari masing-masing bab tersebut dalam suatu sistematika penulisan :

Adapun untuk Bab I terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan tentang masalah-masalah yang menjadikan penulis berminat untuk melakukan penelitian ini, kemudian Identifikasi Masalah yang memuat mengenai munculnya sebuah masalah, selanjutnya rumusan masalah yang merupakan pertanyaan yang peneliti angkat, setelah itu Batasan Masalah yang memberikan batasan penelitian agar tidak terlalu luas sehingga membuat penelitian menjadi terfokus, kemudian tujuan dan manfaat penelitian mengemukakan tujuan pemecahan masalah serta manfaatnya bagi pembaca, dilanjutkan Definisi Konseptual dan Operasional sebagai landasan pedoman melakukan penelitian, dipahami menggunakan tinjauan pustaka agar membuat suatu gagasan baru dari peneliti-peneliti terdahulunya, kemudian memuat kerangka berfikir yang berisikan teori-teori yang mendukung penelitian, selanjutnya untuk mengolah data harus menggunakan metode penelitian yang valid untuk mengolah data, dan serta menyempurnakan dengan pembuatan rencana penelitian.

Untuk Bab II, dalam bab ini dikemukakan teori-teori ilmu pengetahuan yang bersangkutan yang sedang diteliti. Teori disini mencakup pula hasil-hasil peneliti terdahulu dalam bidang yang sama. Bagian bab ini merupakan uraian yang diarahkan penguat hipotesis atau asumsi yang telah dikemukakan pada bab pendahuluan.

Untuk Bab III merupakan gambaran umum mengenai objek yang ingin diteliti baik dari tempat penelitian, lokasi, instansi hingga keadaan sosial dari penelitian tersebut

Untuk Bab IV adalah hasil dari penelitian, dalam bab ini menyajikan data yang didapat dari lapangan. Data yang dikumpulkan lalu dilakukan analisis untuk nantinya sampai pada kesimpulan-kesimpulan hasil analisis.

Bab V penutup yang berikan Kesimpulan, saran untuk menjadikan bahan evaluasi penulisan agar terciptanya karya-karya yang baik lagi kedepannya.