

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap orang membutuhkan informasi, informasi bisa didapat dari mana saja mulai informasi dari orang, buku, dan saat ini sudah melalui dunia maya (internet). Menurut Estabrook sebagaimana yang dikutip oleh Pawit M. Yusuf informasi adalah sebuah fakta yang dikumpulkan untuk menjadi sebuah data informasi dari suatu rekaman fenomena yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat seseorang.¹ Sedangkan menurut Burch dan Strater yang dikutip oleh Agus Rifai informasi adalah pengumpulan atau pengolahan data untuk memberikan pengetahuan atau keterangan.²

Dari kedua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan sebuah data yang telah diolah, yang berasal dari sebuah fakta maupun rekaman fenomena untuk memberikan pengetahuan atau keterangan kepada penerima dalam pengambilan keputusan.

Ada beberapa tempat yang disebut sebagai pusat informasi, salah satunya adalah perpustakaan. Menurut Sutarno NS perpustakaan yaitu mencakup suatu ruang, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung tersendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur

¹ Pawit M. Yusuf, *Ilmu Komunikasi, Komunikasi dan Kepustakaan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 11.

² Agus Rifai, *Penelusuran Literatur* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), h.2.4.

sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperuntukan pembaca.³ Sedangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pada Bab 1 Pasal 1, Perpustakaan ialah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi.⁴

Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu tempat yang mengolah dan menyimpan informasi baik dalam bentuk cetak atau non cetak untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan.

Ada beberapa jenis perpustakaan, salah satunya adalah Perpustakaan Umum. Menurut Sutarno NS, Perpustakaan Umum ialah lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat.⁵

Tujuan penting dari perpustakaan yaitu untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka terhadap pelayanan, fasilitas maupun koleksi yang terdapat di perpustakaan, namun jika dalam penyampaiannya kepada

³ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: sagung seto, 2006), h. 11-12.

⁴ Undang-Undang Perpustakaan (UU RI Nomor 43 Tahun 2007), (Jakarta: Asa Mandiri, 2007), h.2.

⁵ Sutarno NS, *Perpustakaan Dan Masyarakat* (Solo: Seminar & kongres, 2007), h. 57.

pemustaka tidak berjalan lancar, maka akan percuma saja.⁶ Hal tersebut berarti bahwa kepuasan pemustaka akan tercipta apabila jasa layanan yang diberikan oleh perpustakaan baik. Pelayanan yang baik akan melahirkan kedekatan antara staf perpustakaan dengan pemustaka dengan demikian maka koleksi, jasa, dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan maksimal.

Untuk itu perpustakaan sebaiknya selalu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang baik dan memberikan kenyamanan bagi pemustaka. Pemustaka akan senang untuk datang ke perpustakaan jika para staf perpustakaannya melayani dengan sambutan yang hangat, memberikan petunjuk dengan sabar, bersahabat serta sensitif terhadap kebutuhan para penggunanya. Semua itu dapat terwujud jikasemua aspek yang ada di perpustakaan saling mendukung dan berjalan selaras, serasi dan seimbang.

Dalam dunia kerja, keterampilan komunikasi yang tinggi akan membawa kesuksesan dalam pekerjaan. Pada sebuah perpustakaan, staf perpustakaan banyak berhubungan dengan pemustaka yang datang untuk mencari informasi yang mereka butuhkan terutama dibagian sirkulasi, Dengan dimilikinya kemampuan komunikasi staf perpustakaan diharapkan dapat membangun dan menanamkan citra positif kepada perpustakaan.⁷

⁶Deni Mei Saputri. "Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta," *Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2012), h.22.

⁷ Akmal. "Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan," *Skripsi*, (Makasar: Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin, 2017), h. 14.

Menurut Shannon dan Weaver yang dikutip oleh Hafied Cangara menyatakan bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja.⁸ Ada beberapa jenis komunikasi, salah satunya adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.⁹ Di perpustakaan kegiatan komunikasi merupakan kegiatan yang penting terutama bagi staf perpustakaan, seperti komunikasi antara pemustaka dengan staf perpustakaan yang memberikan layanan informasi.

Semua bentuk layanan yang ada di perpustakaan, keberhasilan transaksinya tidak hanya diukur oleh informasi yang diberikan, tetapi juga oleh pengaruh positif dan negatif dari interaksi pemustaka atau staf perpustakaan. Sikap positif dan negatif dari staf perpustakaan seperti apa yang diterima oleh pemustaka menjadi faktor yang sangat penting dalam mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan.¹⁰

Menurut Sunu yang dikutip oleh Fatmawati A. Rakib, kepuasan adalah tingkat pernyataan perasaan seseorang yang dihasilkan dan perbandingan daya guna produk yang dirasakan dengan harapan produk

⁸ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 22-23.

⁹ Suranto, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 4.

¹⁰ Akmal. *Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan*, h. 15.

tersebut.¹¹ Jika seseorang terpenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan di suatu perpustakaan, maka ia akan merasa puas dan akan memenuhi kebutuhan informasinya di tempat yang sama secara berulang-ulang dan kemungkinan pengguna tersebut akan mengajak orang lain untuk datang ke perpustakaan yang sama.¹²

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu pusat informasi. Sebagai pusat informasi sebaiknya selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pemustakanya, hal ini dimaksudkan supaya pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, kepuasan, kebutuhan dan layanan merupakan hal yang penting untuk menggambarkan perpustakaan tersebut telah melaksanakan tujuan dari suatu perpustakaan.

Dari hasil pengamatan dan wawancara beberapa pemustaka, ada beberapa fakta yang terjadi di lapangan, dimana ketika pemustaka melakukan kegiatan transaksi peminjaman dan pengembalian di bagian sirkulasi, staf perpustakaan kurang berperan aktif sebagai sumber informasi, selain itu kurangnya komunikasi baik dari staf perpustakaan maupun dari pemustakanya juga mempengaruhi hubungan diantara keduanya.

¹¹Fatmawati A. Rakib, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate)," *Jurnal Acta Diurna*, Volume II, No. 4, Tahun 2013, h. 3. diakses pada 5 November 2018 dari <http://ejournal.unsrat.ac.id>

¹²Akmal. *Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan*, h. 17.

Gambaran situasi inilah yang mendorong peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan Dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan isi yang terdapat pada latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. Kurangnya kemampuan komunikasi dimungkinkan mempengaruhi kepuasan pemustaka
2. Kurangnya perhatian yang dilakukan staf perpustakaan dalam mencermati kepuasan pemustaka.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan?
2. Bagaimana kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan?
3. Bagaimanahubungan antara komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan?

D. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak terlalu luas pembahasannya, supaya fokus pada titik permasalahan yang ingin diteliti, maka peneliti memberikan batasan masalah, yaitu berfokus pada komunikasi interpersonal staf perpustakaan di bagian sirkulasi.

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
2. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
3. Untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan tentang komunikasi interpersonal serta menambah wawasan baru dalam bidang keilmuan jurusan ilmu perpustakaan tentang kepuasan pemustaka.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dapat dijadikan sebagai bahan informasi dalam pengambilan kebijakan dan program
- b. Bagi peneliti, dapat dijadikan sebagai salah satu bahan rujukan untuk melakukan penelitian yang serupa
- c. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya tentang komunikasi interpersonal dan kepuasan pemustaka.

G. Definisi Operasional

Berdasarkan penelitian dalam judul ini yaitu Hubungan Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, maka definisi operasional ini bertujuan untuk menghindari kesalahan penafsiran pembaca terhadap judul penelitian yang dilakukan.

1. Komunikasi Interpersonal

Menurut Deddy Mulyana komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.¹³

¹³ Suranto, *Komunikasi Interpersonal*, h.3

2. Staf Perpustakaan

Menurut Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi yang termasuk dalam staf perpustakaan adalah pustakawan, asisten pustakawan, tenaga administrasi dan tenaga fungsional lainnya.¹⁴

3. Kepuasan Pemustaka

Menurut Kotler kepuasan ialah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*).¹⁵ Sedangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.¹⁶

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang yang berasal dari perbandingan antara kesannya dan harapannya setelah menggunakan dan memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan.

¹⁴ Grace Aryani Wiradi. "Fungsi Pustakawan Rujukan: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Indonesia," *Skripsi*. (Depok: Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia, 2008), h. 27.

¹⁵ F.Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h.9.

¹⁶ Erny Puspa, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya," *jurnal pari*, Vol. 2, No. 2, Tahun 2016 diakses pada 5 November 2018 dari <http://ejournal.balitbang.go.id>

H. Tinjauan Pustaka

Sehubung dengan penulisan skripsi tentang Hubungan Komunikasi Interpersonal Staf Perpustakaan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, perlu adanya tinjauan pustaka penelitian terlebih dahulu yang berhubungan dengan penelitian ini. Di antara penelitian sejenis, telah peneliti temukan beberapa dari hasil penelusuran.

Penelitian pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh **Maftuha** berjudul *Hubungan Antara Efektifitas Komunikasi Kepala Sekolah Dengan Meningkatkan Motivasi Kerja Guru di MA Darul Ma'arif Cipete Jakarta Selatan*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara efektifitas komunikasi kepala sekolah dengan meningkatkan motivasi kerja guru, penelitian ini juga berusaha memahami: (1) bagaimana komunikasi kepala sekolah dalam menyampaikan pesan. (2) bagaimana komunikasi yang terjalin antara kepala sekolah dengan guru. (3) bagaimana kepala sekolah menjalin komunikasi yang efektif dengan guru. (4) faktor-faktor apa saja yang harus diperhatikan kepala sekolah dalam melaksanakan komunikasi dengan guru. (5) apakah terdapat hubungan antara efektifitas komunikasi kepala sekolah dengan peningkatan motivasi kerja guru di sekolah (6) bagaimana motivasi kerja guru di MA Darul Ma'arif. (7) bagaimana kepala sekolah memotivasi guru dalam proses belajar mengajar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif korelasi. Teknik sampling yang digunakan

adalah teknik sampling jenuh karena jumlah populasi relatif kecil yaitu 20 guru. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan angket. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara efektivitas komunikasi kepala sekolah dengan peningkatan kerja guru, namun dari hasil perhitungan data yang diperoleh dari lapangan, terlihat hubungan yang rendah atau lemah antara efektivitas komunikasi kepala sekolah dengan peningkatan kerja guru di MA Darul Ma'arif Cipete Jakarta Selatan. Hal ini dibuktikan bahwa efektivitas komunikasi kepala sekolah tidak begitu mempengaruhi peningkatan motivasi kerja guru.¹⁷

Dilihat dari segi objek dan tempat penelitiannya, penelitian yang pertama memiliki perbedaan dengan yang akan peneliti lakukan. Penelitian pertama ini lebih fokus menjelaskan komunikasi kepala sekolah dengan meningkatkan motivasi kerja guru. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti menjelaskan komunikasi staf perpustakaan dengan kepuasan pemustaka.

Penelitian kedua ialah penelitian yang dilakukan oleh **Risyoni Faqih Yusufa** berjudul *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Universitas Pemulang*, penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh keterbukaan komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pengunjung. (2) Untuk mengetahui sejauhmana

¹⁷ Maftuha. "Hubungan Antara Efektifitas Komunikasi Kepala Sekolah Dengan Meningkatkan Motivasi Kerja Guru di MA Darul Ma'arif Cipete Jakarta Selatan," *Skripsi* (Jakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010), h. v.

pengaruh empati komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pengunjung. (3) Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh dukungan komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pengunjung. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin, dengan jumlah 94 dari jumlah kunjungan bulan Januari dan Februari 2017. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner, dan analisis data secara statistik menggunakan alat bantu *Microsoft Excel* 2010 dan SPSS versi 2.0.

Dari hasil penelitian didapati pengaruh sikap keterbukaan di Perpustakaan Umum Pamulang memiliki hubungan dengan kategori rendah. Sikap empati pustakawan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Pamulang termasuk dalam kategori rendah. Pengaruh sikap dukungan pustakawan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Pamulang termasuk dalam kategori rendah. Dengan hasil keseluruhan variabel di atas diketahui bahwa hubungan antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Universitas Pamulang, hubungannya sedang.¹⁸

Dilihat dari metode penelitiannya, penelitian kedua juga memiliki perbedaan dengan yang akan peneliti lakukan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian deskriptif. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti

¹⁸ Risyoni Faqih Yusuf. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Universitas Pamulang," *Skripsi*(Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017), h. ii.

menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian korelasi.

Penelitian ketiga ialah penelitian yang dilakukan oleh **Akmal** berjudul *Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan*, penelitian ini bertujuan untuk (1) untuk mengetahui komunikasi efektif pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. (2) untuk mengetahui kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. (3) untuk mengetahui seberapa besar hubungan komunikasi efektif pustakawan dengan kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi, angket dan dokumentasi. Analisis data menggunakan rumus korelasi pearson.

Hasil penelitian ini menunjukkan penilaian 148 responden untuk komunikasi efektif pustakawan, dapat di simpulkan bahwa variabel tindakan yang tingkat presentasi sangat baik dengan nilai Sangat baik sebanyak 84 responden (56,8%), Baik sebanyak 63 responden (42,6%) dan Kurang baik sebanyak 1 responden (0,7%). Kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dalam kategori baik dengan tingkat frekuensi sangat baik (43,2%), baik (56,8%), dan

kurang baik (0%). Komunikasi efektif pustakawan (X) kepuasan pemustaka (Y) di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi sulawesi selatan adalah kuat dengan nilai korelasi pearson pengaruh sebesar 0,700. dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi efektif pustakawan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y).¹⁹

Dilihat dari jenis komunikasinya, penelitian ketiga memiliki perbedaan dengan yang akan peneliti lakukan. Penelitian ini lebih menitik beratkan pada komunikasi efektif. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti menitik beratkan pada komunikasi interpersonal.

I. Metodologi Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²⁰

¹⁹ Akmal. "Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan," *Skripsi*, (Makasar: Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin, 2017), h. ix.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), h.8.

2. Desain penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah tipe non-eksperimental, dengan menggunakan penelitian korelasional. Penelitian korelasional bertujuan untuk meneliti hubungan antara dua variabel atau lebih.²¹

3. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu yang digunakan dimulai dari penyusunan proposal penelitian sampai terlaksananya penelitian, yaitu selama empat bulan.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

4. Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Data primer berasal dari data yang diperoleh dengan cara melakukan pembagian kuesioner kepada responden, yaitu pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh dari media yang bersumber pada buku perkuliahan atau buku yang menjelaskan mengenai komunikasi interpersonal dan kepuasan pemustaka, jurnal yang menjelaskan tentang komunikasi interpersonal dan kepuasan

²¹ Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial: Teori, Konsep, Dasar, dan Implementasi*. (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 287.

pemustaka, hasil penelitian yang membahas tentang komunikasi interpersonal dan kepuasan pemustaka, website yang berisi tentang komunikasi interpersonal dan kepuasan pemustaka, dan sebagainya yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian, merupakan hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya sesuatu rangsangan tertentu yang diinginkan, atau suatu studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan/ fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan mengamati dan mencatat.²²

Observasi dilakukan secara terstruktur yang mana dalam observasi ini dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempatnya. Jadi dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi mengenai bagaimana komunikasi interpersonal staf perpustakaan dengan pemustaka dan bagaimana

²² Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta : Bumi Aksara, 2007), h. 63.

kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

b. Kuisisioner (angket)

Kuisisioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.²³ Pada bagian ini peneliti akan menyebarkan angket pernyataan tertulis yang terkait dengan topik penelitian ini.

c. Dokumentasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Dokumentasi ialah pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan; pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan (seperti gambar, kutipan, guntingan, koran dan bahan referensi lain).²⁴

6. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut kamus riset karangan Drs. Komaruddin, yang dimaksud dengan populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel.²⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang berkunjung di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. pada bulan Januari 2018 – Desember 2018

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h.142.

²⁴ Ebta Setiawan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, artikel diakses pada 26 Agustus 2018 dari <http://kbbi.web.id/dokumentasi>.

²⁵ Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, h. 53.

pemustaka yang berkunjung berjumlah 81896. Jumlah populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata dalam satu bulan sehingga didapatkan jumlah sebanyak 6825 pemustaka.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian.²⁶ Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. *simple random sampling* adalah teknik yang paling sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.²⁷

Untuk menemukan ukuran sampel, penelitian ini menggunakan rumus Slovin yang dikemukakan oleh Husein Umar, dengan tingkat kesalahan 10% adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

n = besaran sampel

N = jumlah populasi

e = error atau kesalahan dalam pengambilan sampel.

Umumnya digunakan 1% (0,01), 5% (0,05) dan 10% (0,1). Peneliti memilih menggunakan tingkat kesalahan atau error sebesar 10% (0,1). Maka besarnya sampel adalah:

²⁶Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, h. 54.

²⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h.82.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{6825}{1 + 6825 \cdot (10\%)^2}$$

$$n = \frac{6825}{1 + 6825 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{6825}{1 + 6825 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{6825}{1 + 68,25}$$

$$n = \frac{6825}{69,25}$$

$n = 98,555$ dibulatkan menjadi 99 pemustaka.

7. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.²⁸ Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner/angket.

8. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dan dibuat dalam bentuk *checklist*. peneliti disini menggunakan skala Likert sebagai pedoman.

Skala Likert adalah sebuah alat yang dapat digunakan untuk mengukur suatu gejala seperti sikap, pendapat, dan persepsi seseorang

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 177

atau sekelompok orang. Skala Likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, baik-tidak baik, dll.²⁹ Peneliti disini menggunakan lima penilaian dan bobot/nilai untuk masing-masing pernyataan yaitu:

Tabel 1.1

Item-Item Penilaian dan Bobot Untuk Pernyataan

Pernyataan	Nilai
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

9. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.³⁰

Dalam suatu penelitian terdapat dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen (bebas) ialah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain, sedangkan

²⁹ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. (Jakarta: Rajawali Press, 2009), h. 70

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h.38.

variabel dependen (terikat) ialah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (bebas).

Variabel independen (X) dalam penelitian ini ialah variabel komunikasi interpersonal staf perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan pemustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Adapun variabel, subvariabel dan indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2

Variabel Komunikasi dan Kepuasan Pemustaka

Variabel	Subvariabel	Indikator
Komunikasi Interpersonal	a.Keterbukaan	- kemampuan berkomunikasi - sikap menerima kritik dan masukan dari orang lain - sikap terbuka dalam merespon komunikasi
	b.Empati	- pemahaman kebutuhan orang lain - kemampuan dalam mendengar keluhan orang lain - memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain
	c.Sikap mendukung	- komitmen mendukung terselenggaranya komunikasi - beresikap baik dalam berkomunikasi - kemampuan dalam mengatasi permasalahan
	d.Sikap positif	- berpikiran positif terhadap orang lain - suasana dalam berkomunikasi - menghargai orang lain
	e.Kesetaraan	- menempatkan diri setara dengan orang lain - menyadari akan adanya

		<p>kepentingan orang lain</p> <ul style="list-style-type: none"> - mengakui pentingnya kehadiran orang lain
Kepuasan Pemustaka	a. Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - kebersihan dan kenyamanan ruangan - kerapian, kelengkapan dan kebersihan, penampilan staf perpustakaan - fasilitas memadai
	b. Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - kemampuan untuk mengutamakan kepentingan pemustaka - kemampuan untuk memberikan pelayanan tepat, cepat dan mudah - mampu memberikan solusi
	c. Daya tangkap (<i>Responsiveness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - kemampuan dalam memberikan informasi yang diinginkan pemustaka - kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, cepat dan memuaskan. - kemampuan dalam memberikan pemahaman
	d. Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - memberikan pelayanan dengan baik - mampu berkomunikasi dengan baik - kemampuan memberikan pelayanan tepat waktu
	e. Empati (<i>Emphaty</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - kemampuan untuk memahami kebutuhan pemustaka - memberikan perhatian kepada pemustaka - menjaga hubungan baik dengan pemustaka

10. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas/kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrumen.

Untuk mengetahui apakah kuisioner yang disusun tersebut itu valid/sahih, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan menggunakan rumus *Korelasi Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi antara item (X) dengan nilai total (Y)

N = Jumlah responden

X^2 = Jumlah kuadrat produk moment dari variabel X

Y^2 = Jumlah kuadrat produk moment dari variabel Y

xy = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y

2 = Bilangan konsen (tidak boleh diubah-ubah)³¹

Setelah diketahui nilai r_{hitung} , maka peneliti akan membandingkannya dengan r_{tabel} . jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka pernyataan valid.

³¹ Budhi Santoso, "Hubungan Antara Usability Website Perpustakaan dan Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta", *Skripsi* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017), h. 46. Diakses pada 26 Agustus 2018 dari <http://digilib.uin-suka.ac.id.pdf>

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (kepercayaan) menunjuk pada pengertian apakah instrumen dapat mengukur suatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Jadi kata kunci untuk syarat kualifikasi suatu instrumen pengukuran adalah konsistensi, keajegan, atau tidak berubah-ubah.

Untuk mengukur kehandalan kuesioner yang digunakan, maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien *Alpha Cronbach*. Adapun rumus koefisien *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

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

keterangan:

r = Koefisien reliabilitas yang dicari

k = Jumlah butir pertanyaan (soal)

σ_i^2 = Varians butir-butir pertanyaan

σ^2 = Varian skor tes.³²

11. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis secara kuantitatif yaitu dengan mengumpulkan hasil penelitian lapangan khususnya kuisisioner.

Sedangkan analisis data yang digunakan dengan cara sebagai berikut :

³² Burhan Nurgiantoro, d2kk, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), h. 341.

- a. Mentabulasikan data dari angket, kemudian dideskripsikan. Selanjutnya dilakukan perhitungan persentase. Untuk masing-masing jawaban dari responden akan diberi bobot nilai tertinggi lima (5) dan terendah satu (1). Hasil penjumlahan skor setiap pertanyaan akan dibagi dengan jumlah responden sehingga akan diperoleh rata-rata skor (nilai).
- b. Adapun analisis persentase dan rumus perhitungan skor untuk setiap item pertanyaan yaitu:³³

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

f = Jumlah jawaban yang diperoleh (frekuensi)

N = Jumlah responden

- c. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan rumus *Product Moment*. Berbeda dengan pengujian validitas, pada analisis data ini data yang diolah adalah data hasil penjumlahan dari total skor jawaban masing-masing responden. Berikut adalah rumus *Product Moment*:

$$r_{hitung} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

³³ Warsito Hermawan, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Pustaka Utama, 1992), h.59

Keterangan:

r = Koefisien korelasi antara item (X) dengan nilai total (Y)

N = Jumlah responden

X^2 = Jumlah kuadrat produk moment dari variabel X

Y^2 = Jumlah kuadrat produk moment dari variabel Y

xy = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y

2 = Bilangan konsen (tidak boleh diubah-ubah)³⁴

Setelah nilai $r_{hitung}(r_{xy})$ diketahui, maka peneliti akan membandingkan dengan r_{tabel} . pernyataan untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1). Jika r_{hitung} lebih besar () dari pada r_{tabel} . maka H_a diterima dan H_o ditolak; dan
- 2). Jika r_{hitung} lebih kecil () dari pada r_{tabel} . maka H_o diterima dan H_a ditolak.

d. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah indeks atau bilangan yang digunakan untuk mengukur derajat hubungan, meliputi kekuatan hubungan dan bentuk/arah hubungan. Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada di antara -1 dan +1.³⁵ Untuk menentukan keeratan hubungan/ korelasi antara variabel

³⁴ Budhi Santoso, "Hubungan Antara Usability Website Perpustakaan dan Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta", *Skripsi*, h. 54-55.

³⁵ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), h. 48.

komunikasi interpersonal dengan kepuasan pemustaka, digunakan koefisien korelasi disimbolkan “r” dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 1.3.
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi³⁶

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

J. Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan skripsi pada umumnya terdiri dari beberapa bagian. Adapun beberapa bagian tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, yang di dalamnya memuat tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori, yang di dalamnya membahas tentang definisi perpustakaan, definisi perpustakaan umum, ciri-ciri perpustakaan umum, tujuan perpustakaan umum, fungsi perpustakaan umum, definisi komunikasi, bentuk komunikasi, komunikasi dalam layanan di perpustakaan, definisi komunikasi interpersonal, tujuan komunikasi

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h.184.

interpersonal, komponen-komponen komunikasi interpersonal, proses komunikasi interpersonal, sikap yang mendukung komunikasi interpersonal, definisi kepuasan pemustaka, pentingnya kepuasan pemustaka, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, dimensi pengukuran kepuasan pemustaka, manfaat pengukuran kepuasan pemustaka, kerangka berpikir dan hipotesis.

BAB III Deskripsi Wilayah Penelitian, yang berisi sejarah Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, visi dan misi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, struktur organisasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, sumber daya manusia, anggaran, koleksi dan layanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

BAB IV Pembahasan dan Hasil, yang di dalamnya menguraikan tentang deskripsi data penelitian, uji hipotesis korelasi *product moment*, dan hasil penelitian.

BAB V Penutup, yang di dalamnya berisi simpulan hasil penelitian dan saran yang merupakan masukan dari peneliti.