

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam dunia perpustakaan adalah tempatnya berbagai informasi. Pada dasarnya informasi merupakan suatu data, baik numerik maupun verbal yang telah diolah sedemikian rupa sehingga mempunyai arti. Informasi sangat bernilai bagi yang menggunakannya. Namun demikian, suatu informasi mempunyai arti atau nilai tergantung kepada pemakainya. Informasi yang tepat sasaran akan sangat berarti dan bernilai tinggi. Sebaliknya, jika informasi yang disampaikan salah sasaran, informasi tersebut tidak ada artinya sama sekali. Dengan demikian, suatu informasi akan bernilai tergantung kepada siapa penerimanya. Informasi yang baik adalah informasi yang memiliki makna atau dengan kata lain sesuai dengan kebutuhan penerima.<sup>1</sup> Pada era globalisasi saat ini, informasi menjadi sangat penting. Informasi dengan mudah diperoleh dimana dan kapan saja. Informasi merupakan aset dan sumber daya yang sangat tinggi nilainya.

Para ahli bidang informasi dan perpustakaan menyebutkan bahwa informasi adalah pengetahuan yang disajikan dan/atau disampaikan kepada seseorang dalam bentuk yang dapat dipahami, atau sebagai data yang telah diproses atau ditata untuk menyajikan fakta yang mengandung arti.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan* (Yogyakarta:Ar-Ruzz Media, 2016), h. 39-44

<sup>2</sup>Pawit M. Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan* (Jakarta:Bumi Aksara, 2016), h. 7

Dapat disimpulkan dari pendapat di atas bahwa informasi adalah sebuah data yang telah diolah dan yang berasal dari fakta kenyataan yang ada untuk memberikan sebuah pengetahuan dan keterangan kepada orang yang menerima pemberitahuan informasi tersebut.

Pada perpustakaan sangat penting setiap institusi pendidikan tinggi, sehingga setiap lembaga tersebut memiliki perpustakaan yang lengkap dan berfungsi dengan baik, serta dimanfaatkan secara maksimal. Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai jantungnya universitas karena tanpa perpustakaan tersebut proses pelaksanaan pembelajaran mungkin menjadi kurang optimal.<sup>3</sup>

Perpustakaan Perguruan Tinggi menurut Sulisty-Basuki adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfalsiasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat).<sup>4</sup>

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di dalam sebuah perguruan tinggi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan setiap orang dan dapat mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Pada perpustakaan perguruan tinggi seorang pustakawan harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka dalam melayani pemustaka

---

46 <sup>3</sup>Sutarno Ns, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2006), h.

2.17 <sup>4</sup>Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), h.

sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang sering dilakukan di perpustakaan. Adapun pengertian komunikasi secara etimologi (bahasa) kata “komunikasi” berasal dari Bahasa Inggris “*communicattion*”. Istilah komunikasi berpangkal pada perkataan latin “*communis*” yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa Latin “*communico*” yang artinya membagi.<sup>5</sup>

Jadi, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian sebuah informasi baik secara langsung maupun tidak langsung kepada orang yang membutuhkan sebuah informasi yang mereka butuhkan.

Komunikasi ada beberapa jenis salah satunya yaitu komunikasi interpersonal menurut R. Wayne Pace yang dikutip oleh Nurudin dalam buku yang berjudul *ilmu komunikasi: ilmiah dan populer* menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yaitu komunikasi yang dilakukan lebih dari dua orang sebagaimana dikatakannya, tidak disebutkan jumlahnya secara pasti.<sup>6</sup>

Dapat juga dikatakan bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi dikatakan terjadi secara langsung (*primer*) apabila pihak-pihak yang terlibat komunikasi dapat saling berbagi informasi tanpa melalui media. Sedangkan komunikasi tidak langsung

---

h.18 <sup>5</sup>Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003),

<sup>6</sup>Nurudin, *Ilmu Komunikasi: Ilmiah Dan Populer* (Jakarta: Rajawali, 2011), h. 86

(sekunder) dicirikan oleh adanya penggunaan media tertentu.<sup>7</sup> Komunikasi interpersonal dapat memberikan seseorang komunikasi yang kompleks karena dengan adanya orang yang terlibat dan mengungkapkan responnya selama berkomunikasi. Maka, akan menambah pengetahuan seseorang terhadap komunikasi. Sehingga komunikasi interpersonal juga merupakan salah satu penentu hubungan seseorang dengan orang lain.

Di perpustakaan perguruan tinggi kegiatan komunikasi merupakan kegiatan yang paling penting terutama bagi pustakawan yang memberikan pelayanan informasi kepada pemustaka sesuai kebutuhan yang mereka butuhkan. Hal ini disebabkan karena pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Pustakawan adalah orang yang bekerja di bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pustakawan sebagai orang yang memberikan layanan kepada pemustaka yang ada di perpustakaan. Dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, pustakawan harus dapat berkomunikasi dengan baik salah satu jenis komunikasi yang harus dikuasainya ialah komunikasi interpersonal karena pustakawan berhubungan langsung dengan pemustaka dan menerima respon secara langsung dari pemustaka, sama seperti pengertian komunikasi interpersonal.

---

<sup>7</sup>Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 5

Adapun tujuan pustakawan harus memiliki kemampuan dari komunikasi interpersonal agar terciptanya komunikasi yang lebih baik, tidak menyinggung perasaan, berbicara sopan, dan melayani pengunjung dengan sungguh-sungguh.

Di dalam komunikasi yang berjalan maka adanya pemustaka/pengunjung perpustakaan yang akan diberikan pelayanan yang baik oleh pustakawan. Pemustaka adalah pengunjung fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Pemustaka/pengunjung berbagai macam jenisnya ada mahasiswa, dosen, pegawai, civitas akademik dan masyarakat pada umumnya tergantung jenis perpustakaan yang ada dan tergantung kebijakan perpustakaan perguruan tinggi tersebut.<sup>8</sup>

Pemustaka yang paham pada komunikasi interpersonal pada pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh pustakawan maka akan menjadi tolak ukur dalam melayani pemustaka di perpustakaan dan dapat untuk meningkatkan kunjungan ke perpustakaan. Pada proses komunikasi pustakawan sebagai komunikator dan pemustaka sebagai komunikan. Pemustaka melakukan kegiatan peminjaman dan pengembalian buku di ruang sirkulasi maka pustakawan harus berperan aktif sebagai sumber informasi bukan hanya sebagai penjaga buku saja. Untuk memberikan layanan yang baik kepada pemustaka dan pemustaka paham pada komunikasi interpersonal yang

---

<sup>8</sup>Wiji Suwarno, *Perpustakaan & Buku: Wawancara Penulisan & Penerbitan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), h. 37

diberikan oleh pustakawan, maka pustakawan dituntut untuk memiliki kemampuan dalam komunikasi interpersonal pustakawan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang penulis melakukan wawancara kepada pustakawan, untuk membuktikan hal tersebut peneliti mewawancarai salah satu pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang:

“Pustakawan mengatakan bahwa mereka sudah memberikan pelayanan yang baik untuk pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang baik itu dari segi layanan dan fasilitas sudah baik kami memberikan yang terbaik”<sup>9</sup>

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara kepada salah satu pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang:

“Pemustaka menjelaskan bahwa keadaan yang ada di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang kondisi yang ada kebanyakan kami kurang paham terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan dari segi pelayanan yang diberikan dan kurang nyaman saat berada dalam perpustakaan dll”<sup>10</sup>

Adapun alasan pemustaka kurang memahami komunikasi yang disampaikan oleh pustakawan seperti mengisi daftar pengunjung dikomputer, proses mencari koleksi seharusnya mencari lewat Opac (*Online Public Acces Catalogue*) di komputer mereka mencari koleksi langsung ke rak, pemustaka meminta bantuan kepada pustakawan sedangkan pustakawan menyibukkan

---

<sup>9</sup>Wawancara Pribadi dengan Ria Diba Oktapirina, S.I.Pust (Staf Perpustakaan Universitas Tridinanti) Palembang, Pada 2 Agustus 2018 Pukul 10.00 Wib.

<sup>10</sup>Wawancara Pribadi dengan Fulan (Pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Tridinanti, Jurusan DIII Teknik Mesin) Palembang, Pada 2 Agustus 2018 Pukul 13.00 Wib.

diri dengan pekerjaan masing-masing tidak merespon apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Adapun bentuk-bentuk layanan di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang seperti layanan sirkulasi, layanan rujukan (referensi), layanan pendidikan pemakai, dan layanan internet.

Pustakawan yang berada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang ada 3 pustakawan tugas masing-masing ada di bagian pengolahan, pelestarian dan pada layanan sirkulasi. Ketiga pustakawan tersebut berkomunikasi dalam melayani pemustaka. Komunikasi interpersonal pustakawan kepada pemustaka yang sering terjadi pada layanan sirkulasi yang ada di perpustakaan yang sering melakukan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka, pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka kurang efisien dikarenakan pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang kurang memahami bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka seperti berkomunikasi secara verbal dan non verbal kepada pemustaka dalam memberikan pelayanan.

Pada komunikasi verbal di layanan perpustakaan seperti memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka baik secara lisan maupun tulisan dengan bahasa dijadikan sebagai alat komunikasi antara pemustaka dan pustakawan.

Jika pada komunikasi non verbal di layanan perpustakaan seperti menggunakan gerakan isyarat bahasa tubuh, ekspresi wajah dan kontak mata, penggunaan objek seperti pakaian, potongan rambut, dan sebagainya, simbol-simbol, serta cara berbicara seperti intonasi, penekanan, kualitas suara, gaya

emosi, dan gaya berbicara saat pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka.<sup>11</sup> Ketidak pahaman pustakawan dalam melayani pemustaka sehingga membuat pemustaka merasa kurang paham komunikasi yang disampaikan oleh pustakawan di perpustakaan dan pustakawan sering menyibukkan diri saat pemustaka meminta bantuan kepada pustakawan sehingga apa yang dibutuhkan pemustaka tidak terpenuhi.

Pada komunikasi layanan perpustakaan harus sesuai dengan SOP dalam komunikasi layanan perpustakaan. Dalam melalui SOP dapat dilihat apakah pustakawan sudah melakukan pelayanan menurut prosedur standar yang berlaku dan sesuai dengan pendoman yang sudah ditetapkan oleh perpustakaan atau belum. Pada SOP inti dasarnya di perpustakaan dapat dijadikan sebagai alat untuk mengendalikan segala kegiatan di perpustakaan agar sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Agar berjalan dengan baik, maka semua kegiatan di perpustakaan mulai dari proses seleksi, pengadaan, pengolahan, pemeliharaan sampai pada pelayanan diperlukan suatu prosedur kerja atau SOP. Adanya SOP diharapkan dapat meningkatkan kualitas kerja, efisiensi, dan efektivitas dalam pengelolaan sebuah perpustakaan. Jadi, dapat dikatakan bahwa pemustaka dan pustakawan yang terjalin kurang berjalan dengan baik komunikasi dalam pelayanan di perpustakaan karena kurang pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

---

<sup>11</sup>Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan:Teori dan Aplikasi* (Jakarta:Prenadamedia Group, 2018), h. 41



Pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang masih kurang kesadaran dalam melayani pemustaka dengan baik dalam memberikan komunikasi kepada pemustaka masih sangat rendah tidak sesuai SOP perpustakaan. Adapun dampak dari kurangnya komunikasi dalam melayani pemustaka akan berpengaruh negatif pada kurangnya pengunjung perpustakaan jika dilihat dari data jumlah pengunjung pertahun, kurangnya memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan seperti koleksi buku, layanan komputer dll. Untuk saat ini seharusnya pustakawan adalah profesi professional dan sudah seharusnya mengetahui mengenai seluk-beluk perpustakaan. Maka lewat komunikasi inilah pustakawan dapat berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka.

Hal tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap masalah ini. Sehubungan dengan latar belakang tersebut maka penulis mengambil judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah adalah masalah harus dipecahkan atau dijawab melalui penelitian selalu ada tersedia dan cukup banyak mengidentifikasinya, memilihnya dan merumuskannya.<sup>12</sup> Berdasarkan dari penjelasan pada latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut ini:

---

<sup>12</sup>Sumandi Suryabrata, *Metodelogi Penelitian* (Jakarta: Rajawali, 2012), h. 13.

1. Kurangnya hubungan timbal balik dalam berkomunikasi interpersonal pustakawan dan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan
2. Kurangnya kemampuan berkomunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka
3. Kurangnya perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka dengan baik di perpustakaan

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut ini:

1. Bagaimana cara pustakawan menyampaikan pelayanan kepada pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi komunikasi antara pustakawan dan pemustaka?
3. Apa dampak yang ditimbulkan dari komunikasi yang terjalin antara pustakawan dan pemustaka?

### **D. Batasan Masalah**

Dengan rumusan masalah yang ada, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas agar penelitian ini lebih terarah pokok pembahasan tidak meluas dan menyimpang dari pokok permasalahan yang ada dan tepat pada sasaran. Hal ini dilakukan agar tujuan dari penelitian ini dapat tercapai sepenuhnya. Penulis memfokuskan penelitian tentang Pengaruh Komunikasi

Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang.

## E. Tujuan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui cara pustakawan menyampaikan pelayanan kepada pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi komunikasi antara pustakawan dan pemustaka.
- c. Untuk mengetahui apa dampak yang ditimbulkan dari komunikasi yang terjalin antara pustakawan dan pemustaka

### 2. Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan tentang Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang. Secara teoritis penelitian ini menggunakan teori komunikasi menurut Harold D. Lasswell yang dikutip oleh Muhammad Mufid dalam buku yang berjudul *komunikasi & regulasi penyiaran* menyatakan bahwa kegiatan komunikasi terdiri komunikator, pesan, media/saluran, komunikan dan efek/ pengaruh.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>Muhammad Mufid, *Komunikasi & Regulasi Penyiaran* (Jakarta: Kencana, 2005), h. 7

Dengan adanya komunikasi yang baik didalam perpustakaan, maka perpustakaan dapat meningkatkan pelayanan kepada pemustaka secara optimal. Kemudian bisa menjadi sebagai pedoman dan rujukan untuk penelitian berikutnya dalam memberikan sumbangan pemikiran sebagai perkembangan dunia komunikasi interpersonal pustakawan dalam tataran perpustakaan.

### 3. Praktis

#### a. Pustakawan

Sebagai informasi bahwa sangat pentingnya komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka dan bisa menguasai komunikasi interpersonal pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka yang ada di perpustakaan.

#### b. Perpustakaan

Dapat memberikan masukan agar sesuai dengan apa yang diharapkan selama ini dalam berupaya dalam meningkatkan layanan yang salah satunya melalui komunikasi dan meningkatkan pustakawan dalam melayani pengunjung perpustakaan.

## **F. Definisi Operasional**

Definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis.<sup>14</sup>

Definisi operasional merujuk pada suatu konstruk atau variabel dengan aktivitas atau cara yang diperlukan untuk mengukur. Definisi operasional

---

<sup>14</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodelogi Penelitian: Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014), h. 87

adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur (apa yang diukur, alat ukur, cara mengukur, skala ukuran). Dengan membaca definisi operasional dalam suatu penelitian, seorang peneliti dapat mengetahui bagaimana variabel diukur, alat ukur apa yang digunakan, skala pengukuran, dan bagaimana variabel dimanipulasi apabila diperlukan. Definisi operasional digunakan cara pengukuran dan alat ukur yang terjamin standar validitas dan reliabilitasnya, serta dapat mungkin digunakan variabel kontinu. Definisi oprasional seorang peneliti mendapatkan informasi ilmiah yang diinginkan untuk proses penelitiannya dan membuat kesimpulan.<sup>15</sup>

Berdasarkan penelitian dalam judul ini yaitu Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang. Maka definisi operasional ini bertujuan untuk menghindari kesalahan penafsiran pembaca terhadap judul penelitian yang dilakukan. Suatu definisi operasional menjelaskan dengan tepat bagaimana suatu konsep akan diukur, dan bagaimana pekerjaan penelitian harus dilakukan. Definisi operasional menjelaskan prosedur yang memungkinkan seseorang mengalami atau mengukur suatu konsep.<sup>16</sup>

#### 1. Pengaruh

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia definisi pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut

---

<sup>15</sup>Sri Hartinah, *Metode Penelitian Perpustakaan* (Tangerang Selatan:Universitas Terbuka, 2014), h. 6.18-6.19

<sup>16</sup>Morissan, *Statistik Sosial* (Jakarta: Kencana, 2016), H. 17

membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seorang besar sekali orang tua terhadap watak anaknya.<sup>17</sup>

## 2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun orang dengan menggunakan media komunikasi tertentu dan bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>18</sup>

## 3. Pustakawan

Pustakawan adalah profesi bagi mereka yang bekerja di perpustakaan dan lembaga informasi lainnya. Tugas pokok dan fungsi akan dilaksanakan dengan penuh kesadaran. Dengan pemahaman tersebut pustakawan akan dapat melakukan layanan terbaik bagi pustakawan. Kesadaran tersebut tidak akan muncul dengan sendirinya tanpa keahlian dan pembinaan.<sup>19</sup>

## 4. Melayani Pemustaka

Layanan perpustakaan berkembang dari waktu ke waktu, hal ini sejalan dengan perkembangan kebutuhan manusia terhadap informasi (baca buku dan informasi tercetak lainnya) yang terus meningkat. Pada awalnya yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang

---

<sup>17</sup>Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h. 849

<sup>18</sup>Rd. Nia Kania Kurniawati, *Komunikasi Antar Pribadi: Konsep dan Teori Dasar* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), h. 7

<sup>19</sup>Purwono, *Profesi Pustakawan* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), h. 3.6

datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkan.<sup>20</sup> Pelayanan perpustakaan yang lazim ialah peminjam bahan pustaka tergantung pada besar kecilnya perpustakaan, yang mana di dalamnya terdapat pelayanan lain yaitu layanan sirkulasi, referensi, rujukan dan lain-lain.

#### 5. Pemustaka

Pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Pemustaka berbagai macam jenisnya ada mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat pada umumnya bergantung jenis perpustakaan yang ada. Jika di perguruan tinggi pemustaka bisa dikalangan mahasiswa, dosen, karyawan, maupun masyarakat *civitas academic* tergantung kebijakan perpustakaan perpustakaan perguruan tinggi tersebut.<sup>21</sup>

### G. Definisi Konseptual

Dalam menyusun definisi konseptual, definisi tersebut sebaiknya dapat mengidentifikasi seperangkat kriteria unik yang dapat diamati. Pada definisi tersebut akan banyak memberikan informasi kepada peneliti, dan semakin menghilangkan obyek-obyek atau pernyataan lain yang muncul dalam mendefinisikan sesuatu hal yang tidak kita inginkan tercakup dalam definisi

---

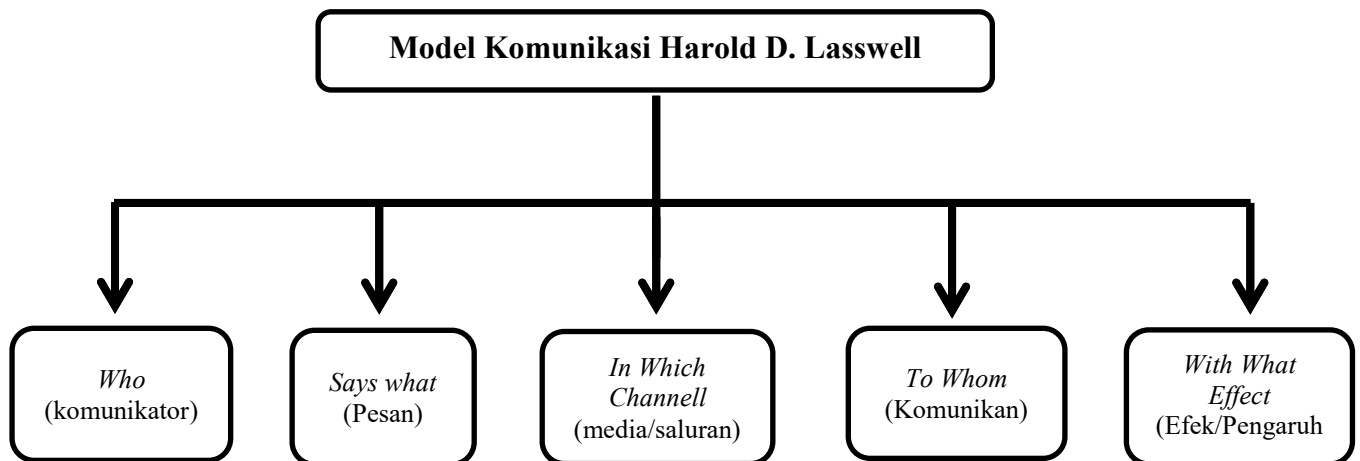
<sup>20</sup>Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Grasindo, 2004), h. 134

<sup>21</sup>Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2008), h. 80

tersebut secara tidak sengaja dan dapat meningkatkan adanya kemungkinan makna variabel dapat direplikasi.<sup>22</sup>

Definisi konseptual dalam penelitian ini menggunakan konsep teori komunikasi menurut Harold D. Lasswell yang dikutip oleh Muhammad Mufid dalam buku yang berjudul *komunikasi & regulasi penyiaran* yaitu:

**Bagan 1**



*Sumber : Proses Komunikasi Harold D. Lasswell*

Teori Harold D. Lasswell, memperkenalkan pola komunikasi yang mengatakan bahwa proses komunikasi meliputi “*who* (komunikator), *says what* (pesan), *Which Channell* (media/saluran), *to whom* (komunikasikan), *with what effect* (efek/pengaruh)”. Paradigma Harold D. Lasswell tersebut mensyaratkan bahwa secara umum unsur-unsur dalam suatu kegiatan komunikasi adalah: siapa (*who*) yang berarti komunikator, menyatakan apa (*says what*) dalam hal ini adalah pesannya, dengan media apa (*in which*

<sup>22</sup>Jonathan Sarwono, *Metode Kuantitatif & Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h.



*channell*) menyatakan media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, kepada siapa (*to whom*) yang menunjukkan kepada siapa pesan tersebut ditunjukkan, serta dengan efek bagaimana (*with what effect*) yang berarti efek yang ingin ditimbulkan dari kegiatan komunikasi tersebut.<sup>23</sup>

Jika diterapkan dalam kegiatan di perpustakaan, maka aplikasi paradigma yang dibuat oleh Harold D. Lasswell tersebut terhadap proses komunikasi di perpustakaan dapat digambarkan secara skematis sebagai berikut ini:<sup>24</sup>

**Bagan 1.2**



*Sumber: Proses Komunikasi Harold D. Lasswell dalam perpustakaan*

Dilihat dari gambar tersebut maka dalam proses komunikasi di perpustakaan yang bertindak sebagai komunikator adalah pustakawan yang menyampaikan pesan-pesan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pesan yang disampaikan oleh pustakawan tersebut berupa informasi mengenai berbagai ilmu pengetahuan dan informasi lainnya. Untuk menyampaikan pesan tersebut media yang digunakan oleh pustakawan adalah segala koleksi perpustakaan, baik dalam bentuk tercetak seperti buku, majalah, jurnal, surat

<sup>23</sup>Muhammad Mufid, *Komunikasi & Regulasi Penyiaran*, h. 7-8

<sup>24</sup>Murniaty, "Proses Komunikasi," *Repository* (Medan: Perpustakaan Dan Informasi Universitas Sumatera Utara, 2006), h. 3-4. Diakses Pada Hari Kamis, 01 November 2018, Pukul 11.55 Wib. Dari [Http://Repository.Usu.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/1760/06009262.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repository.Usu.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/1760/06009262.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

kar dan sebagainya, maupun dalam bentuk media elektronik seperti komputer, ebook, jurnal dll. Komunikas yang menjadi sasaran komunikasi adalah pemustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan jenis perpustakaan. Adapun efek yang ingin dicapai oleh komunikator dengan pemberian informasi tersebut adalah agar pengetahuan, sikap, maupun perilaku komunikas dapat berubah.<sup>25</sup>

## H. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah menginformasikan penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan dengan penulis dengan demikian, dapat diketahui perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan peneliti lain dengan maksud untuk menghindari tidak terjadinya duplikasi (plagiasi) penelitian. Berkaitan dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada penulis-penulis lain yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang. Adapun beberapa kajian pustaka yang penulis ambil dalam penelitian ini dapat dari literatur yang berupa buku cetak, artikel, dan skripsi dengan kajian penelitian sebagai berikut:

*Pertama*, Skripsi Risyoni Faqih Yusufa (2017) “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan

---

<sup>25</sup>Murniaty, “Proses Komunikasi,” *Repository* (Medan: Perpustakaan Dan Informasi Universitas Sumatera Utara, 2006), h. 4-5. Diakses Pada Hari Kamis, 01 November 2018, Pukul 11.55 Wib. Dari [Http://Repository.Usu.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/1760/06009262.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Repository.Usu.Ac.Id/Bitstream/Handle/123456789/1760/06009262.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

Umum Universitas Pamulang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah komunikasi interpersonal pustakawan mempengaruhi kepuasan pengunjung. Penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh sikap keterbukaan, sikap empati, dan sikap dukungan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Pamulang. 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 february 2017. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner, dan analisis data secara statistik menggunakan alat bantu *Microsoft Excel* 2010 dan SPSS versi 2.0.<sup>26</sup>

Dilihat dari persamaan dengan judul yang akan diteliti oleh penulis yaitu sama-sama membahas masalah pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan, menggunakan indikator variabel X indikator sikap mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal pustakawan untuk indikator komunikasi yang sama menurut Devito, pada teknik pengambilan sampel sama menggunakan rumus slovin mengambil 10%.

Dilihat dari segi perbedaan pada objek dan tempat penelitiannya yang berbeda pada skripsi ini mengambil objek penelitian di Perpustakaan Umum Universitas Pamulang tempat lokasi di Jalan Surya Kencana No. 1 Pamulung Barat-Tangerang Selatan sedangkan peneliti mengambil objek penelitian di

---

<sup>26</sup>Risyoni Faqih Yusufa, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Umum Universitas Pamulang,” *Skripsi* (Jakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2017). Diakses Pada Jumat, 23 Maret 2018, Pukul 19.00 Wib, Dari [Http://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/123456789/36430/1/Risyoni%20faqih%20yusufa%20-%20fah.Pdf](http://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/123456789/36430/1/Risyoni%20faqih%20yusufa%20-%20fah.Pdf)

Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang tempat lokasi di Jalan Kapten Marzuki No. 2446 20 Ilir D III, Ilir Tim. 1 Palembang, dilihat dari judul sangat berbeda skripsi pada penelitian ini menitikberatkan pada Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Universitas Pamulang sedangkan yang akan diteliti oleh penulis menitikberatkan Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang.

Pada indikator variabel Y skripsi ini menggunakan indikator kepuasan pengunjung sedangkan penulis menggunakan indikator pada variabel Y melayani pemustaka menurut Parasuraman, jika dilihat dari metode yang digunakan sangat berbeda pada skripsi ini menggunakan metode deksriptif kuantitatif sedangkan penulis menggunakan penelitian kuantitatif pendekatan korelasi, pada pengumpulan data juga sangat berbeda pada skripsi ini menggunakan kuisioner, dan analisis data secara statistik menggunakan alat bantu *Microsoft Excel* 2010 dan SPSS versi 2.0 sedangkan penulis menggunakan teknik pengumpulan data kuisioner (angket), dan analisis data secara statistik menggunakan alat bantu IBM SPSS versi 23.

*Kedua*, Skripsi Siti Nur Kholidah (2017) “Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pengunjung perpustakaan umum Daerah Kabupaten Bantul. Hipotesis dalam

penelitian ini adalah ada hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul. Alat pengumpulan data menggunakan skala komunikasi interpersonal dan kepuasan pengunjung. Analisis data dengan menggunakan teknik korelasi dan *Person Product Moment* dengan Program SPSS 16.00 for Window.<sup>27</sup>

Dilihat dari persamaan sama-sama membahas komunikasi interpersonal.

Dilihat dari perbedaan banyak hal yang sangat membedakan pada skripsi dan yang akan diteliti oleh penulis yaitu dari objek dan tempat penelitiannya sangat membedakan skripsi ini mengambil objek penelitian di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 1, Bandengan, Bantul, Kecamatan Bantul, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 5571 sedangkan penulis mengambil objek penelitian di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang tempat lokasi di Jalan Kapten Marzuki No. 2446 20 Ilir D III, Ilir Tim. 1 Palembang.

Jika dilihat dari judul sangat berbeda skripsi pada penelitian ini membahas tentang Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul penelitian ini lebih menitikberatkan pada hubungan antara komunikasi

---

<sup>27</sup>Siti Nur Kholidah, "Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul," *Skripsi* (Yogyakarta: Program Studi Psikologi Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017). Diakses Pada Jumat, 23 Maret 2018, Pukul 19.00 Wib, Dari [Http://Digilib.Uin-Suka.Ac.Id/27348/1/10710032\\_Bab-I\\_Iv-Atau-V\\_Daftar-Pustaka.Pdf](http://Digilib.Uin-Suka.Ac.Id/27348/1/10710032_Bab-I_Iv-Atau-V_Daftar-Pustaka.Pdf)

interpersonal pustakawan dalam kepuasan pengunjung perpustakaan sedangkan penulis menitikberatkan Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang.

Pada teori yang digunakan pun berbeda pada skripsi ini menggunakan 2 teori pada skala komunikasi interpersonal pustakawan menggunakan teori dari Hardjana dan skala kepuasan pengunjung menggunakan teori Rahyuningsih sedangkan penulis menggunakan teori komunikasi interpersonal menurut Devito untuk indikator variabel X dan untuk teori melayani pemustaka menurut Parasuraman untuk indikator Y, pada analisis data pada skripsi ini menggunakan teknik korelasi dan *Person Product Moment* dengan Program SPSS 16.00 *for Window* sedangkan penulis menggunakan teknik pengumpulan data kuisisioner (angket), dan analisis data secara statistik menggunakan alat bantu IBM SPSS versi 23.

*Ketiga*, Pada Artikel Caesar Vioniken Pradipta yang berjudul “Pengaruh Konsep Diri Dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pemustaka di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon” dalam artikel ini yang membahas mengenai bagaimana cara pustakawan memberikan kepuasan kepada pemustaka dan bertujuan untuk mengetahui apakah konsep diri dalam kemampuan komunikasi interpersonal mempengaruhi kepuasan pemustaka. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan insidental, dengan jumlah sampel 96

orang. Teknik pengumpulan datanya dengan kuesioner, dan analisis datanya secara statistik menggunakan alat bantu SPSS versi 1.6. Uji hipotesis menggunakan uji t dan analisis jalur.<sup>28</sup>

Dilihat dari persamaan jurnal ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis dalam teknik pengambilan sampel sama-sama menggunakan insidental dan sampel sama-sama menggunakan rumus Slovin dalam 10%.

Dilihat dari perbedaan jurnal ini dengan yang akan diteliti oleh penulis banyak yang membedakannya, dilihat dari objek dan lokasinya dalam jurnal ini objeknya di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon yang berlokasi di Jalan Sunyaragi, Kesambi Kota Cirebon, Jawa Barat 45132 sedangkan penulis akan melakukan penelitian objeknya di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang tempat lokasi di Jalan Kapten Marzuki No. 2446 20 Ilir D III, Ilir Tim. 1 Palembang. Jika dilihat dari judul sangat membedakan pada jurnal ini menitikberatkan pada konsep diri dalam komunikasi interpersonal dengan kepuasan kepada pemustaka sedangkan yang akan diteliti oleh penulis menitikberatkan pada pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka.

Dilihat dari segi metode yang digunakan pada jurnal ini menggunakan metode deksriptif kuantitatif dan teknik pengumpulan datanya dengan kuesioner dan analisis datanya secara statistik menggunakan alat bantu SPSS versi 1.6 sedangkan penulis menggunakan teknik pengumpulan data kuisioner

---

<sup>28</sup>Caesar Vioniken Pradipta, "Pengaruh Konsep Diri Dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon". *Jurnal* (Semarang: Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang). Diakses Pada Jumat, 23 Maret 2018, Pukul 13.45 Wib. Dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/610/608>

(angket), dan analisis data secara statistik menggunakan alat bantu IBM SPSS versi 23.

Dalam beberapa penelitian tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa sudah ada penelitian yang membahas tentang Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan penelitian yang dilakukan oleh penulis ini berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Adapun yang menjadi fokus pembahasan pada penelitian ini bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka yang ada di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang. Tujuannya agar pemustaka paham dan dapat memahami komunikasi yang disampaikan oleh pustakawan dalam proses melayani pemustaka terhadap pemustaka.

## **I. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau sub masalah yang diajukan oleh peneliti yang dijabarkan dari landasan teori atau kajian dan masih harus diuji kebenarannya. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul atau penelitian ilmiah. Hipotesis akan dinyatakan ditolak atau diterima. Ada dua macam hipotesis dalam penelitian yaitu:<sup>29</sup>

1. Hipotesis kerja atau disebut dengan hipotesis alternatif, disingkat  $H_a$  atau  $H_1$ . Hipotesis kerja menyatakan adanya hubungan antara variabel  $x$  dan  $y$ , atau ada perbedaan antara dua kelompok. Pada Hipotesis yang

---

<sup>29</sup>Ridwan, *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis* (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 35-36



dirumuskan untuk menjawab permasalahan dengan menggunakan teori-teori yang ada hubungannya (relevan) dengan masalah penelitian dan belum berdasarkan fakta serta dukungan data yang nyata di lapangan. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dirumuskan dengan kalimat positif.<sup>30</sup>

2. Hipotesis nol (*null hypotheses*) disingkat  $H_0$ . Hipotesis nol sering juga disebut hipotesis statistik karena biasanya dipakai dalam penelitian yang bersifat statistik yaitu diuji dengan perhitungan statistik. Hipotesis nol dinyatakan tidak adanya pengaruh variabel x terhadap variabel y atau tidak adanya perbedaan antara kedua variabel. Jadi, hipotesis nol ( $H_0$ ) adalah pernyataan tidak adanya hubungan, pengaruh, atau perbedaan antara parameter dengan statistik dan lawannya adalah  $H_a$  yang menyatakan adanya hubungan, pengaruh, atau perbedaan antara parameter dan statistik. Hipotesis nol ( $H_0$ ) dirumuskan dengan kalimat negatif.<sup>31</sup>

Setelah membaca ulang (*review*) teori serta konsep-konsep yang membahas mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Universitas Tridinanti Palembang, maka peneliti menarik hipotesis dalam penelitian ini adalah:

$H_a$  :Ada pengaruh signifikansi yang positif antara komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Universitas Tridinanti Palembang.

---

<sup>30</sup>Ridwan, *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*, h. 35

<sup>31</sup>Ridwan, *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*, h. 36

H<sub>0</sub> :Tidak ada pengaruh signifikansi yang positif antara Komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Universitas Tridinanti Palembang.

## J. Metodologi Penelitian

Metode berasal dari kata metode yang berarti cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan *Logos* yang berarti ilmu atau ilmu pengetahuan. Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>32</sup> Metodologi penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau mempersoalkan cara-cara melakukan penelitian. Adapun langkah-langkah metodologi penelitian yang digunakan untuk memperoleh data-data penelitian sebagai berikut ini:

### 1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang di jalan Jalan Kapten Marzuki No. 2446 20 Ilir D III, Ilir Tim. 1 Palembang. Adapun alasan peneliti mengambil tempat penelitian di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang berdasarkan observasi yang dilakukan di lokasi sesuai dengan latar belakang masalah yang akan diangkat dengan judul Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang.

---

<sup>32</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 3

## 2. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini Penulis menggunakan penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).<sup>33</sup> Jenis pendekatan kuantitatif korelasi yaitu hubungan antara variabel diteliti dan dijelaskan. Hubungan yang dicari ini disebut sebagai korelasi. Jadi, metode korelasi mencari hubungan diantara variabel-variabel yang diteliti.<sup>34</sup>

Penelitian korelasi yang sifatnya menghubungkan antara fenomena yang lain yaitu komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka apakah komunikasi interpersonal pustakawan di perpustakaan mempengaruhi melayani pemustaka atau tidak mempengaruhi. Dengan menggunakan metode ini maka akan diperoleh hasil yang positif dan signifikan antara variabel yang diteliti yakni tentang Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Tridinanti Palembang.

## 3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden yaitu orang yang merespon

---

<sup>33</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodelogi Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*, h. 39

<sup>34</sup>M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasi* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), h. 23

atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik tertulis maupun lisan.<sup>35</sup> Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder:

a. Sumber data primer

Sumber data diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui kuesioner dan melakukan observasi serta penelitian langsung ke Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data disini terdiri dari Mahasiswa, Staf Perpustakaan dan Kepala Perpustakaan di Universitas Tridinanti Palembang.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya yang bersumber dari literatur dari bahan tertulis berupa buku, jurnal, dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Sedangkan untuk mendapatkan data tentang Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang. Maka pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner) yang berupa lembaran pertanyaan yang dikirimkan langsung kepada responden yaitu mahasiswa Universitas Tridinanti Palembang.

---

<sup>35</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : Rineka Cipta, 2002), h.107

#### 4. Populasi dan sampel

##### a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek atau objek yang mempunyai ukuran tertentu. Ukuran yang mewakili dan menggambarkan karakter dari populasi disebut dengan parameter. Dari parameter dapat dipelajari atau diketahui karakteristik dari populasi yang menjadi tujuan suatu penelitian.<sup>36</sup> Dalam penelitian ini, populasi yang akan diteliti adalah pengunjung Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang pada tahun terakhir tahun 2017 sebanyak 6.933 orang berdasarkan data statistik pengunjung Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang.

##### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat diambil seluruh atau tidak seluruh dari populasi. Sampel juga mempunyai ukuran tertentu, ukuran yang merupakan bentuk representasi dari sampel ini disebut dengan statistik.<sup>37</sup> Ukuran sampel atau jumlah sampel yang diambil merupakan hal yang penting jika peneliti melakukan penelitian yang menggunakan analisis kuantitatif. Dengan kata lain, sampel terdiri atas sejumlah satuan analisis yang merupakan bagian dari keseluruhan anggota populasi.<sup>38</sup>

Metode yang digunakan dalam penarikan sampel ini adalah *Sampling Insidental*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel

---

<sup>36</sup>Getut Pramesti, *Statistika Lengkap Secara Teori dan Aplikasi Dengan Spss 23* (Jakarta: Media Komputindo, 2016), h. 1.

<sup>37</sup>Getut Pramesti, *Statistika Lengkap Secara Teori dan Aplikasi Dengan Spss 23*, h. 1

<sup>38</sup>Furqon, *Statistika Terapan Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 146

berdasarkan yaitu siapa saja yang secara kebetulan insidental bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>39</sup>

Adapun karakteristik pemustaka yang menjadi sampel penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pemustaka yang menjadi anggota Perpustakaan dan pemustaka yang aktif berkunjung ke Perpustakaan Tridinanti Palembang.
2. Mahasiswa Strata Magister (S2), Strata 1 (S1) dan Diploma (DIII) di Universitas Tridinanti Palembang.

Berdasarkan pendapat Suharsimi Arikunto yang dikutip Ma'rif Abdullah dalam buku yang berjudul *metodologi penelitian kuantitatif* menyatakan sebagai berikut ini:<sup>40</sup>

1. Apabila subjeknya kurang dari 100 sebaiknya diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.
2. Jika jumlah subjeknya lebih dari 100 maka dapat diambil dari 10%-15%, 20%-25% atau lebih tergantung pada kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga dan dana.

Berkaitan dengan pendapat tersebut, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 10% dari jumlah total pemustaka yang merupakan anggota aktif Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang adalah sebanyak 6.933 mahasiswa sebagai pengunjung perpustakaan. Besarnya

---

<sup>39</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, h. 124

<sup>40</sup>Ma'rif Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2001), h. 234

sampel dapat ditentukan menggunakan rumus Slovin. Cara menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

$$\text{Rumus Slovin: } n = \frac{N}{1+(N \cdot e^2)}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Error Level (Tingkat Kesalahan)

Catatan: Umumnya digunakan 1 % atau 0,01 atau 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1 (dapat dilihat oleh peneliti).

Peneliti memilih menggunakan tingkat kesalahan atau error sebesar 10% atau 0,1. Berdasarkan rumus jumlah sample maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah:

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

$$n = \frac{6933}{1 + (6933 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = \frac{6933}{1+(6933 \cdot 0,01)}$$

$$n = \frac{6933}{1+69,33}$$

$$n = \frac{6933}{70,33}$$

$$n = 98,57 \sim \text{dibulatkan } 99 \text{ orang}$$

Jadi jumlah sampel yang dianggap telah mewakili populasi dibulatkan menjadi 99 orang pemustaka dan yang menjadi responden adalah orang yang ditemui pada saat penelitian berlangsung.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan pendekatan kuantitatif, maka teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

##### a. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.<sup>41</sup> Observasi menurut Nasution yang dikutip oleh Sugiyono dalam buku yang berjudul *metode penelitian pendidikan pendekatan kualitatif, kualitatif, dan R & D* menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya saat bekerja berdasarkan yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.<sup>42</sup>

Penelitian mengamati langsung fenomena yang ada di lapangan secara rinci khususnya tentang Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang. Teknik ini digunakan untuk melengkapi data dari hasil kuesioner (angket). Peneliti melakukan observasi langsung ke Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang untuk menyebarkan kuesioner (angket) kepada responden.

---

<sup>41</sup>Saipul Anwar, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Palembang: Grafindo Telindo, 2008), h. 168

<sup>42</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kualitatif, dan R & D*, h. 310



b. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah suatu proses tanya jawab lisan, dalam dua orang atau lebih berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya.<sup>43</sup> Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.<sup>44</sup>

Jenis wawancara yang digunakan yaitu menggunakan wawancara mendalam. Wawancara mendalam atau *depth interview* adalah teknik dimana penelitian dan informan bertatap muka langsung didalam wawancara yang dilakukan. Dalam wawancara mendalam berlangsung suatu diskusi terarah diantara penelitian dan informan menyangkut masalah yang diteliti.<sup>45</sup>

c. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>46</sup> Kuesioner yang digunakan penulis yaitu kuesioner tertutup adalah angket atau pertanyaan-

---

<sup>43</sup>Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), h. 88

<sup>44</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 137.

<sup>45</sup>Imam Gunawan, *Metode Penelitian: Teori dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 165

<sup>46</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*, h. 199

pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan ganda. Jadi, kuesioner ini responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.<sup>47</sup>

Angket digunakan untuk mendapat keterangan dari sampel atau sumber yang beraneka ragam. Angket tersebut terdiri dari 31 item pernyataan, 19 item pernyataan tentang komunikasi interpersonal pustakawan variabel X dan 12 item pernyataan tentang melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang variabel Y. Dalam penelitian ini angket menggunakan skala Likert. Angket yang peneliti menggunakan berupa lembaran pertanyaan yang diajukan kepada responden secara langsung yaitu kepada pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan tersebut.

d. Dokumentasi

Dalam penelitian ini studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang yang berkaitan dengan perpustakaan dan data pengunjung yang bisa dijadikan deskripsi secara garis besar mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang.

---

<sup>47</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 44

## 6. Instrumen Penelitian dan Variabel Penelitian

### a. Instrumen Penelitian

Penelitian dapat menjangkau data yang tepat dan teliti untuk itu perlu adanya alat yang akurat yang disebutkan instrumen penelitian. Menurut pendapat Sugiyono instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>48</sup>

Instrumen penelitian adalah alat ukur bagi sebuah penelitian untuk mendapatkan hasil ukuran yang akurat maka dibutuhkan instrumen yang valid dan reliabel. Instrumen yang valid dan reliabel adalah instrumen yang telah teruji validitas dan realibilitasnya. Instrumen yang telah teruji dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.<sup>49</sup> Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen sebagai berikut :

- a. Pertanyaan-pertanyaan yang akan digunakan untuk mengumpulkan data
- b. Lembaran pengamatan yang menggunakan format yang mudah diisi dan mudah pula dianalisis.
- c. Pedoman wawancara
- d. Foto, tabel, laporan dan lain-lain.<sup>50</sup>

Berdasarkan dengan pendapat diatas penulis menentukan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket/kuesioner

---

<sup>48</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 148

<sup>49</sup>Helen Sabera Adib, *Metodologi Penelitian* (Palembang: Noer Fikri Offset, 2015), h. 25

<sup>50</sup>Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial: Teori, Konsep, Dasar Dan Implementasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), h.160

yang disusun dalam bentuk pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.

Pengukuran kuesioner/angket dilakukan dengan menggunakan satuan ukuran Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau objek atau fenomena tertentu. Skala Likert 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/pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden. Berikut keterangan angket yang akan dijawab oleh pemustaka yaitu:<sup>51</sup>

**Tabel 1**  
**Item-item Penilaian dan Bobot untuk Pernyataan**

Skor	Keterangan
4	Sangat Puas (SP)
3	Puas (P)
2	Tidak Puas (TP)
1	Sangat Tidak Puas (STP)

*Sumber : Skala Liker*

Berdasarkan pengalaman di masyarakat Indonesia, ada kecenderungan seseorang atau responden memberikan pilihan jawaban pada katagori tengah karena alasan kemanusiaan. Tetapi jika seandainya

---

<sup>51</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik: Untuk Penelitian Kuantitatif*, h. 50

semua responden memilih pada katagori tengah, maka peneliti tidak memperoleh hasil pasti. Untuk mengatasi hal ini para peneliti dianjurkan membuat tes skala likert dengan menggunakan katagori pilihan genap misalnya 4 pilihan, 6 pilihan, atau 8 pilihan.<sup>52</sup>

Menurut Sugiyono mengemukakan bahwa macam-macam skala pengukuran dapat berupa: skala norminal, skala ordinal, skala interval, dan skala rasio dari beberapa skala pengukuran itu akan diperoleh data norminal, ordinal, interval dan rasio. Pada penelitian ini menggunakan skala interval yaitu skala yang dalam penyajiannya menggunakan interval sama. Dalam skala interval nilai nol (0) tidak bersifat mutlak, melainkan bersifat nisbi atau relatif. Artinya suatu hasil pengukuran bernilai nol belum tentu ukurannya benar-benar nol.<sup>53</sup>

b. Variabel penelitian

Kata variabel berasal dari bahasa Inggris *variable* dengan arti ubahan, faktor tak tetap atau gejala dapat diubah-ubah.<sup>54</sup> 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

---

<sup>52</sup>Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: Bumi Akasara, 2007), h. 146

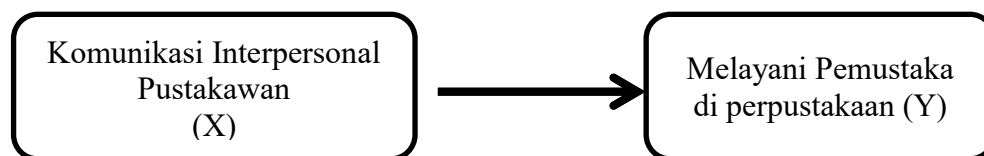
<sup>53</sup>Joko Ade Nursiyono dan Febry Wahyuningtyas, *Pengantar Statistika Dasar* (Bogor: In Media, 2014), h. 47

<sup>54</sup>Anas Sundijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo, 2017), h. 36

mewujudkan ke dalam dua atau lebih dari dua kesatuan variasi (hitungan atau ukuran).<sup>55</sup>

Maka dapat dilihat dari variabel di dalam penelitian ini terdapat dua variabel pokok yaitu komunikasi interpersonal pustakawan merupakan variabel pengaruh/ independen (X) dan melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang sebagai variabel terpengaruh/ dependen (Y) untuk lebih jelas dilihat pada gambar dibawah ini:

**Bagan 3**



*Sumber: Hubungan Variabel Independen-dependen*

Agar mendapatkan sebuah hasil penelitian yang memuaskan peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen. Dalam Instrumen penelitian ini terdapat variabel, sub variabel dan indikator dari setiap variabel yang akan diberikan penjelasan, selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur sehingga menjadi item pernyataan seperti terlihat pada tabel sebagai berikut ini:

---

<sup>55</sup>Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta: Kencana, 2013), h. 47.

**Tabel 2**  
**Kisi-kisi**  
**Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani**  
**Pemustaka**

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	No. Item	Jumlah Butir Soal
Komunikasi Interpersonal Pustakawan	Keterbukaan	1. Pustakawan mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka 2. Pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka 3. Pustakawan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka 4. Pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi 5. Pustakawan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka	1,2,3,4,5	5
	Empati	6. Pustakawan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan 7. Kata-kata yang disampaikan pustakawan mudah dimengerti oleh pemustaka 8. Pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas 9. Pustakawan memiliki perhatian terhadap pemustaka	6,7,8,9	4
	Mendukung	10. Pustakawan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka 11. Pustakawan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja)	10,11	2
	Positif	12. Pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan 13. Pustakawan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan 14. Pustakawan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan 15. Pustakawan memberikan penghargaan kepada pemustaka	12,13,14,15	4

	Kesetaraan	<p>16. Pustakawan mampu komunikasi dua arah dengan pemustaka</p> <p>17. Pustakawan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain</p> <p>18. Pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan</p> <p>19. Pustakawan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab</p>	16,17,18,19	4
Melayani Pemustaka	Realibilitas	<p>1. Pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka sesuai prosedur layanan SOP perpustakaan</p> <p>2. Pustakawan dalam memberikan pelayanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka</p> <p>3. Pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka atas dasar keseragaman</p>	1,2,3	3
	Daya Tanggap	<p>4. Pustakawan bersedia untuk membantu pemustaka</p> <p>5. Pustakawan merespon permintaan pemustaka dengan segera</p>	4,5	2
	Jaminan	<p>6. Pustakawan memiliki kompetensi dalam melayani pemustaka</p> <p>7. Pustakawan bersikap sopan dalam melayani pemustaka</p>	6,7	2
	Bukti Fisik	<p>8. Fasilitas yang ada di perpustakaan menciptakan suasana yang kondusif</p> <p>9. Pustakawan berpenampilan rapi dalam berpakaian</p> <p>10. Pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa senang dan nyaman</p> <p>11. Koleksi yang ada di perpustakaan <i>up to date</i></p> <p>12. Pustakawan memperlihatkan wajah yang cerah kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan</p>	8,9,10,11,12	5

*Sumber: Variabel dan indikator Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang*



## 7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data 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.<sup>56</sup> Validitas menguji instrumen yang dipilih, apakah memiliki tingkat ketepatan untuk mengukur apa yang semestinya diukur atau tidak.<sup>57</sup>

**Tabel 3**

### **Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang**

No	r hitung	r tabel	Valid/ Tidak Valid
1	0,456	0,306	Valid
2	0,950	0,306	Valid
3	0,806	0,306	Valid
4	0,659	0,306	Valid
5	0,977	0,306	Valid
6	0,448	0,306	Valid
7	0,977	0,306	Valid
8	0,377	0,306	Valid
9	0,862	0,306	Valid
10	0,977	0,306	Valid
11	0,830	0,306	Valid
12	0,977	0,306	Valid
13	0,977	0,306	Valid

<sup>56</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, h. 363.

<sup>57</sup>Rully Indrawan dan Popy Yaniawati, *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan* (Bandung: Refika Aditama, 2014), h. 123.

14	0,650	0,306	Valid
15	0,632	0,306	Valid
16	0,933	0,306	Valid
17	0,667	0,306	Valid
18	0,895	0,306	Valid
19	0,785	0,306	Valid

*Sumber : Data diolah dari IBM SPSS Versi 23*

**Tabel 4**

**Hasil Uji Validitas Variabel Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang**

No	r hitung	r tabel	Valid/ Tidak Valid
1	0,959	0,306	Valid
2	0,828	0,306	Valid
3	0,669	0,306	Valid
4	0,949	0,306	Valid
5	0,613	0,306	Valid
6	0,932	0,306	Valid
7	0,776	0,306	Valid
8	0,600	0,306	Valid
9	0,649	0,306	Valid
10	0,913	0,306	Valid
11	0,426	0,306	Valid
12	0,671	0,306	Valid

*Sumber : Data diolah dari IBM SPSS Versi 23*

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrumen. Jadi, reliabilitas menunjukkan apakah instrumen tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan.<sup>58</sup> Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila

---

<sup>58</sup>Misbahuddun dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik Edisi 2* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 298.

dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>59</sup>

Untuk mengetahui alat ukur yang dipakai reliabel dengan menggunakan rumus koefisiensi reliabilitas *Alpha Cronbach* dengan bantuan Program Aplikasi *IBM SPSS V. 23*. Metode *alpha cronbach* yang digunakan untuk menghitung reabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan “benar” atau “salah” maupun “ya” atau “tidak”, melainkan digunakan untuk menghitung reabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. *Alpha Cronbach* sangat umum digunakan sehingga merupakan koefisien yang umum juga mengevaluasi *intrernal consistency*.<sup>60</sup> Adapun rumus koefisien *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut ini:

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

Keterangan:

r = Koefisien reliabilitas yang dicari

k = Jumlah butir pertanyaan (soal)

$\sigma_i^2$  = Varians butir-butir pertanyaan

$\sigma^2$  = Varian skor tes.<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik: Untuk Penelitian Kuantitatif*, h. 86

<sup>60</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik: Untuk Penelitian Kuantitatif*, h. 89

<sup>61</sup>Syofian Siregar, *Statistik Parametrik: Untuk Penelitian Kuantitatif*, h. 91

**Tabel 5****Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,968	19

*Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS Versi 23*

**Tabel 6****Uji Reliabilitas Variabel Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,944	12

*Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS Versi 23*

## 8. Teknis Analisis Data

Data yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner dianalisis dengan menggunakan metode statistik korelasi. Kemudian data tersebut ditabulasi dengan menyusun ke dalam tabel dan dihitung persentasenya selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan. Penelitian ini menggunakan rumus presentase sebagai berikut ini:

Rumus :  $P = F/N \times 100\%$

Keterangan : P = Presentase

F = Frekuensi/Jumlah jawaban responden

N = Jumlah responden

Untuk menafsirkan data yang diperoleh, maka kriteria presentase yang didapat dari tabulasi data, maka penulis menggunakan metode Supardi sebagai berikut:

Tabel 7

## Pedoman untuk Menafsirkan Besarnya Persentase dari Tabulasi Data

No	Persentase	Kelas
1	0 – 25%	Sebagian Kecil
2	26 – 49%	Hampir Setengah
3	50%	Setengah
4	51– 75%	Sebagian Besar
5	76 – 99%	Pada Umumnya
6	100%	Seluruhnya

Selanjutnya dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif adalah suatu pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian yang dapat dihitung dengan jumlah satuan tertentu atau dinyatakan dalam angka-angka. Untuk masing-masing jawaban dari responden akan diberi bobot nilai tertinggi empat (4) dan terendah satu (1). Hasil penjumlahan skor setiap pertanyaan akan dibagi dengan jumlah responden sehingga akan diperoleh rata-rata skor (nilai). Maka dapat di rekapitulasi data persentase skor pada seluruh item pertanyaan dengan menggunakan rumus sebagai berikut ini:

$$\text{Persentase Skor} = \frac{\text{Jumlah Skor Variabel } x}{\text{Jumlah Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Hasil nilai persentasi skor hitung tersebut kemudian diinterpretasikan menggunakan tabel koefisien korelasi sebagai berikut ini:

Tabel 8

Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi<sup>62</sup>

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

Analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data dan penemuan hasil. Dalam penelitian ini analisis kuantitatif yang digunakan antara lain:

## a. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi untuk mengetahui hubungan linier antara dua variabel atau lebih. Dimana satu variabel sebagai variabel dependen (tergantung atau terikat) dan yang lainnya sebagai variabel independen (bebas). Biasanya variabel dependen dilambangkan sebagai Y dan variabel independen dilambangkan sebagai X. Analisis regresi dinyatakan dengan hubungan persamaan regresi yaitu suatu persamaan matematika yang menyatakan hubungan fungsional antara variabel-variabel.<sup>63</sup> Adapun rumus regresi sederhana dan diperbantukan dengan Program Aplikasi SPSS 23 sebagai berikut ini:

$$Y = (\alpha + \beta x)$$

<sup>62</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, h. 257

<sup>63</sup>Tim, *Solusi Praktis & Mudah Menguasai Spss 20 Untuk Pengolahan Data* (Yogyakarta: Andi; Semarang: Wahana Komputer, 2012), h. 150

Keterangan :

Y	= Variabel Terikat (dependen)
X	= Variabel Bebas (independen)
a	= Kontanta (nilai Y apabila X =0)
$\beta$	= Koefisien regresi <sup>64</sup>

b. Uji T atau Uji Parsial

Statistik uji-t digunakan untuk menguji hipotesis mengenai nilai rata-rata populasi dalam hal yang tidak diketahui nilai deviasi baku populasi.<sup>65</sup> Uji t merupakan analisis statistik parametrik yang digunakan untuk menguji perbedaan rata-rata suatu sample dengan suatu nilai hipotesis. Teknik ini dilakukan atas dasar rasio atau interval. Parameter uji yang digunakan dalam uji t yaitu:<sup>66</sup>

1. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Untuk menguji kevalidan maka diuji dengan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dan diperbantukan Program Aplikasi SPSS 23. Adapun rumus uji t sebagai berikut ini:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka untuk mengetahui  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  melakukan pengujian hipotesis yakni sebagai berikut ini:

---

<sup>64</sup>Tim, *Ragam Model Penelitian & Pengolahannya Dengan Spss* (Yogyakarta: Andi; Semarang: Wahana Komputer, 2017), h.72

<sup>65</sup>Morrissan, *Statistik Sosial*, h. 187

<sup>66</sup>Alhamdu, *Analisis Statistik Dengan Spss* (Palembang: Noerfikri, 2016), h.79

$H_a$  :Ada pengaruh signifikansi yang positif antara komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Universitas Tridinanti Palembang.

$H_o$  :Tidak ada pengaruh signifikansi yang positif antara Komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Universitas Tridinanti Palembang.

#### **K. Sistematika Penulisan.**

Untuk mengetahui secara keseluruhan dalam penyusunan skripsi ini yang telah ditentukan dan disusun sesuai sistematika pedoman skripsi, maka penulisan skripsi ini sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan masalah, Tujuan Penelitian, Definisi Operasional, Definisi Konseptual, Tinjauan Pustaka, Hipotesis Penelitian, Metodologi Penelitian, Sistematikan Penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang landasan teoritis yang mendukung dan menguatkan hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

#### **BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

Berisikan tentang pembahasan profil Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang yang meliputi Sejarah Perpustakaan, visi dan misi Perpustakaan, Struktur Organisasi, keadaan pengolahan koleksi,



pelayanan, tenaga perpustakaan (pustakawan), dan sarana dan prasarana di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang.

#### **BAB IV HASIL DAN TEMUAN**

Bab ini menjelaskan tentang analisis data dalam Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang, menjawab rumusan masalah.

#### **BAB V PENUTUP**

Berisikan simpulan dan saran.