

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan berasal dari kata *pustaka*, yang berarti buku. Setelah mendapat awalan per- dan akhiran-an menjadi perpustakaan yang berarti kitab, atau kumpulan buku-buku, yang kemudian disebut koleksi bahan pustaka. Istilah perpustakaan berasal dari kata latin *liber* atau *libri* artinya buku. Dari kata latin tersebut terbentuklah istilah *librarius* yang artinya tentang buku. Dalam bahasa Inggris terkenal dengan istilah *library*.<sup>1</sup>

Pada abad ke-19 pengertian perpustakaan berkembang menjadi “suatu gedung, ruangan atau sejumlah ruangan yang berisi koleksi buku yang dipelihara dengan baik, dapat digunakan oleh masyarakat atau golongan masyarakat tertentu. *The American Library Association* pada tahun 1970, mendefinisikan perpustakaan sebagai “pusat media, pusat belajar, pusat sumber pendidikan, pusat informasi, pusat dokumentasi dan pusat rujukan”.<sup>2</sup>

Sementara itu, perpustakaan biasa dipahami banyak orang, sekumpulan buku-buku yang tersusun di sejumlah rak-rak sesuai dengan koleksinya. Buku-buku yang berisi berbagai informasi yang diperlukan pengguna jasa pustaka. Ditambah lagi dengan petugas-petugas perpustakaan dengan berbagai keterampilan yang mereka miliki

---

<sup>1</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi (suatu pengantar)*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007) hlm. 113

<sup>2</sup> Herlina, *Manajemen Perpustakaan*, (Palembang: Grafika Telindo Press, 2009) hlm. 4

(pustakawan). Perpustakaan adalah suatu lembaga yang bertugas melayani pengguna jasa pustaka dan sangat membutuhkan pustakawan yang memiliki kesiapan dan berbagai keterampilan, sikap dan tingkah laku dalam menghadapi jasa pustaka.<sup>3</sup>

Sedangkan menurut peneliti Perpustakaan adalah sebuah lembaga yang mengelola kumpulan bahan pustaka atau buku-buku dan bahan koleksi lainnya, kemudian di sediakan untuk dimanfaatkan oleh pemustaka yang mencari sumber informasi.

Di perpustakaan terdapat banyak layanan perpustakaan, layanan yang terdapat proses komunikasi dalam segala aspeknya terjadi di lingkungan perpustakaan ini, misalnya di bagian layanan fererensi terdapat proses komunikasi pendidikan dan antarpersonal sekaligus, layanan di ruang media terjadi komunikasi bermedia, dan di bagian layanan sirkulasi atau peminjaman dan pengembalian koleksi terjadi proses komunikasi antarpersonal. Secara umum, perpustakaan juga berfungsi sebagai lembaga layanan jasa penelusuran informasi.

Sekarang, informasi di perpustakaan tidak hanya terlihat sebagai informasi yang terbatas di dalam gedung perpustakaan, namun sebagai lembaga layanan publik yang bertugas mengelola informasi, menjadi tidak terbatas jangkauan layanannya.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Khatibah, "Komunikasi Pustakawan", *Iqra : Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, Volume 08 No.01, (Mei 2014), hlm. 24

<sup>4</sup> Parwit M. Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 28

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara verbal dan nonverbal, yang di mana komunikasi yang sering terjadi pada perpustakaan adalah komunikasi verbal dan nonverbal yang mencakup lima faktor, “Bahasa tubuh, penampilan fisik, suara, penghargaan terhadap waktu dan pengaturan ruang”.<sup>5</sup>

Komunikasi itu penting, karena semua orang tahu karena ini merupakan *basic instinct* dari setiap makhluk hidup. Setiap makhluk punya cara komunikasi masing-masing, setiap manusia pun tak lepas dari cara ia melakukan komunikasi. Kita tidak bisa membeda-bedakan bahasa, suku, adat, kebiasaan, tradisi maupun agama karena pada dasarnya berkomunikasi, menyampaikan pesan itu asal dilakukan dengan baik dan benar, serta dengan keadaan saling terbuka, pikiran jernih tanpa *sentiment* dan perasaan negatif pasti maksud yang ingin disampaikan dapat diterima.<sup>6</sup>

Sadar atau tidak sebagian besar dalam kehidupan kita ini diisi oleh komunikasi. Sejak bangun tidur hingga kembali kepraduan kita melakukan komunikasi. Kita berkomunikasi dengan diri kita sendiri (*personal communication*), dengan orang lain, (*interpersonal communication*), di dalam suatu kelompok (*group communication*), dalam suatu organisasi

---

<sup>5</sup> Ruben Brent D dan Lea P Stewart, *Communication and Human Behavior*. United States: Allyn and Bacon, (2006) Diakses:<https://christinambarita.wordpress.com/tag/ruben-brent-d-dan-lea-p-stewart-2006-communication-and-human-behavior-united-states-allyn-and-bacon/>

<sup>6</sup><https://duniatugasasri.wordpress.com/2013/06/11/pengertian-dan-arti-penting-komunikasi>, Diakses Pada Tanggal 15 Mei 2018, Pukul 19.30 WIB

(*organization communication*), di tengah masyarakat luas (*social communication*). Kita berkomunikasi dengan begitu banyak orang yang berlatar belakang secara geografis, demografis dan psikografis.<sup>7</sup>

Urgensi komunikasi merupakan kegiatan yang sudah biasa dilakukan oleh siapa saja, namun hanya sedikit dari kita yang menguasai kompetensi komunikasi. Secara sederhana dilihat sebagai kemampuan seseorang yang di dalamnya terdapat keterampilan, pengetahuan dan sikap dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan tertentu sesuai dengan standar yang ada kompetensi komunikasi yang baik ditandai dengan adanya *mindfulness* dari pelaku interaksi yang pada akhirnya akan menciptakan komunikasi yang efektif.<sup>8</sup>

Sedangkan menurut peneliti komunikasi adalah sebuah proses interaksi yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain untuk mendapatkan sebuah informasi atau memberikan informasi dan bertukar pikiran kepada orang yang dikehendaki.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas disebut juga efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas adalah pengukuran tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu system dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk

---

<sup>7</sup> Khatibah, "Komunikasi Pustakawan", *Iqra: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, Volume 08 No.08. (Mei 2014), hlm. 24

<sup>8</sup> Fauzi Eka Putra, "Kompetensi komunikasi pustakawan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan", *Iqra : Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, Volume 11 No.02 (Oktober 2017), hlm. 35

memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.<sup>9</sup>

Komunikasi berlangsung akan mengandung sejumlah komponen. Masing-masing komponen itu saling berhubungan sehingga komunikasi bisa berjalan, komponen tersebut seperti sebagai berikut :

1. Pengirim pesan memilih media atau saluran yang tepat untuk menyampaikan pesan. Pilihannya itu bisa berupa percakapan langsung atau tatap muka, percakapan melalui telepon, email atau mengirimkan kata-kata tertulis.
2. Pengirim memilih kode-kode atau sandi-sandi yang tepat untuk pesan yang akan disampaikan. Kode-kode itu terdiri atas bahasa, kata-kata dan bahasa tubuh yang tepat penerima.
3. Penerima menyandi balik untuk bisa memahami dan menafsirkan pesan yang disampaikan pengirim.<sup>10</sup>

Komunikasi disebut efektif apabila penerimaan menginterpretasikan pesan yang di terimanya sebagaimana dimaksudkan oleh pengirim. Ada pedoman untuk mendapatkan komunikasi secara efektif bila seseorang mampu mendengarkan secara aktif, usahakan memberikan umpan balik, pembicaraan langsung kepada pokok masalah, menggambarkan situasi, dan kemampuan meringkas isi pesan.

---

<sup>9</sup> Liliweri Alo, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta: Kencana, cet.I,2001), hal.69

<sup>10</sup> Yosai Iriantara, dan Usep Syaripudin, *Komunikasi Pendidikan*: Bandung: Simbiosis Rekatama Media), hlm. 12-13

Menurut pakar *American Management Association* ada sepuluh aturan jika ingin berkomunikasi dengan baik, yaitu:

1. Menjelaskan konsep/ide anda sebelum berkomunikasi
2. Teliti tujuan sebenarnya dalam komunikasi.
3. Pertimbangkan suasana lingkungan dan waktu.
4. Hubungan pihak lain.
5. Waspada atas nada dan isi berita.
6. Komunikasikan seseorang yang membantu dan bernilai bagi penerima.
7. Tindak lanjut komunikasi
8. Komunikasi untuk waktu yang akan datang.
9. Tindakan konsisten dengan kata, dan
10. Menjadilah Pendengar yang baik.<sup>11</sup>

Menurut peneliti komunikasi efektif adalah komunikasi yang terjadi antara satu orang ke orang lain yang dapat menciptakan rasa nyaman dari komunikasi yang terjadi.

Pustakawan adalah pejabat fungsional yang berkedudukan sebagai pelaksana penyelenggara tugas utama kepustakawan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi pada instansi pemerintah<sup>12</sup>. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai

---

<sup>11</sup> Misroni, *Komunikasi dan Perpustakaan*, (Palembang : Noer Fikri, 2018), hlm 57-60

<sup>12</sup> Mulyadi, *Profesi Kepustakawanan*, (Palembang : Rafah Press, 2011), hlm. 31

tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.<sup>13</sup>

Peran utama pustakawan ialah memberikan sumbangan pada misi dan tujuan perpustakaan termasuk prosedur evaluasi dan mengembangkan serta melaksanakan misi dan tujuan perpustakaan.<sup>14</sup> Dalam kerjasama dengan senior manajemen perguruan tinggi/sekolah, administrator, guru dan dosen, maka pustakawan ikut dalam pengembangan rencana dan implementasi kurikulum. Pustakawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang berkaitan dengan penyediaan informasi dan pemecahan masalah informasi serta keahlian dalam menggunakan berbagai sumber, baik tercetak maupun elektronik.<sup>15</sup>

Pustakawan menstimulus mahasiswa, sehingga muncul sikap dan minat untuk membaca dan memanfaatkan koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan setiap mahasiswa. Sehingga perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai *edukatif* saja, tetapi sudah sampai kepada sumber informasi. Komunikasi pustakawan terdiri dari dua suku kata, *komunikasi* dan *pustaka*, kedua suku kata ini memiliki arti yang berbeda, akan tetapi memiliki hubungan yang sangat erat antara kedua suku kata tersebut.<sup>16</sup>

Jikalau dalam perpustakaan tidak ada komunikasi, perpustakaan tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya, karena perpustakaan sangat

---

<sup>13</sup> Pasal 1 ayat 8 UU No.43 Th.2007 *Tentang Perpustakaan* : 3

<sup>14</sup> Alison Atwel, *Pelatihan Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Bagi Guru*, (Jakarta, Lapis, 2009) hlm. 144

<sup>15</sup> Mulyadi, *Profesi Kepustakawanan*, (Palembang : Rafah Press, 2011) hlm. 33

<sup>16</sup> Khatibah, "Komunikasi Pustakawan", *Iqra: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, Volume 08 No.01, (Mei 2014), hlm. 23

bergantung dengan ilmu komunikasi.<sup>17</sup> Kemampuan seseorang untuk menyampaikan pesan dengan tepat dapat disebut sebagai kompetensi komunikasi.

Sementara itu kemampuan terdiri atas pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sesuai dalam mengelola pertukaran pesan *verbal* dan *nonverbal* yang tujuannya untuk menciptakan kesamaan memahami pesan sehingga komunikasi efektif dapat tercapai disebut kompetensi komunikasi.<sup>18</sup>

Istilah pengguna perpustakaan atau pemakai perpustakaan lebih dahulu digunakan sebelum istilah pemustaka muncul. Pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara insentif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan, sedangkan pengguna perpustakaan adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan.

Menurut Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 9 disebutkan bahwa pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>19</sup> Pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas

---

<sup>17</sup> Khatibah, hlm. 23

<sup>18</sup> Fausi Eka Putra, "Kompetensi Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan", *Iqra : Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, Volume 11 No.02, (Oktober 2017) hlm.36

<sup>19</sup> *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 9*

lainnya). Ada berbagai jenis pemustaka seperti mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat tergantung layanan dan koleksi perpustakaan.<sup>20</sup>

Dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan baik perseorangan atau kelompok yang memanfaatkan layanan dan koleksi yang disediakan di perpustakaan. Dilihat dari peran pustakawan di dalam melayani pengunjung perpustakaan, maka pustakawan sangat perlu menguasai komunikasi dengan baik.

Jadi sudah sangat jelas bahwa komunikasi perpustakaan antara pemustaka/staf perpustakaan kepada pemustaka sangat penting untuk menunjang dan menjaga kenyamanan pemustaka untuk menggunakan layanan koleksi perpustakaan. Selain itu tenaga pemustaka harus mengesampingkan permasalahan yang dihadapi di kehidupan pribadinya ketika sedang memberikan pelayanan kepada pemustaka di perpustakaan.

Komunikasi antara tenaga perpustakaan dan pemustaka sering terjadi pada layanan referensi dan layanan sirkulasi pada saat peninjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan yang dipinjam oleh pemustaka, bahkan sering juga terjadi pada saat pemustaka yang kurang memahami akan tata letak buku atau koleksi perpustakaan yang ingin dicari pemustaka.

Komunikasi yang sering terjadi di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang adalah komunikasi dua arah yang mengharuskan adanya timbal balik komunikasi antara tenaga perpustakaan dan pemustaka.

---

<sup>20</sup> <http://pemustaka.wordpress.com/2011/01/23/definisi-pemustaka/&hl=id-ID>, Diakses Pada Tanggal 5 Mei 2018, Pukul 20.15 WIB

Pada masa sekarang komunikasi sangatlah penting untuk mendapatkan sumber informasi yang kita butuhkan dengan langsung berkomunikasi kepada seseorang, dari pengalaman pribadi peneliti komunikasi sangat sering terjadi di dalam lembaga perpustakaan salah satunya di bagian layanan sirkulasi dari fenomena tersebut, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang komunikasi yang terjadi di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, untuk melihat pengaruh komunikasi efektif yang terjadi antara tenaga perpustakaan dan pemustaka.

Berdasarkan pengalaman pribadi peneliti ketika ingin memanfaatkan layanan perpustakaan dan langsung bertanya kepada pustakawan atau staf perpustakaan maka terjadilah proses komunikasi antara Peneliti dan tenaga perpustakaan, dari proses komunikasi tersebut peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian apakah sama komunikasi yang terjadi antara tenaga perpustakaan dan pemustaka lain yang akan memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan.

Dari hasil komunikasi yang terjadi antara peneliti dan tenaga perpustakaan, tidak banyak berkomunikasi dengan peneliti dan langsung menunjukan ke arah yang peneliti inginkan secara abstrak atau masih samar-samar bagi peneliti, begitu juga sikap tenaga perpustakaan yang seakan-akan tidak terlalu memperdulikan sikapnya dengan semanya sendiri, tanpa memperdulikan peneliti yang berstatus pemustaka yang bertanya kepada pemustaka untuk melakukan komunikasi demi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti melihat komunikasi pustakawan dalam melayani pemustaka di bagian layanan sirkulasi tidak banyak melakukan komunikasi, bahkan ada juga yang hanya sekedar menanyakan kartu perpustakaan untuk syarat peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan.

Sebagai pelayanan umum komunikasi pustakawan dalam melayani pemustaka sangat penting dan menjadi salah satu kunci kemajuan sebuah lembaga perpustakaan, sehingga peneliti membuat judul **Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.**

## **B. Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Dengan perumusan masalah yang telah peneliti tentukan, peneliti membatasi masalah yang dibahas mengingat keterbatasan waktu dalam proses penyusunan, agar pembahasan tidak meluas dan menyimpang dari permasalahan yang ada, peneliti memfokuskan pada penelitian komunikasi secara langsung pustakawan dalam melayani pemustaka yang terjadi antara pemustaka dan tenaga perpustakaan yang terjadi pada layanan sirkulasi ketika pemustaka akan memanfaatkan layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

## 2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana komunikasi efektif pustakawan terhadap melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang?
- b. Apakah ada pengaruh dari komunikasi efektif pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang?

## C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui komunikasi efektif pustakawan terhadap melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh dari komunikasi efektif pustakawan terhadap melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

## D. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan, rujukan dan perkembangan dalam bidang komunikasi efektif pustakawan dalam melayanani pemustaka dan dapat menjadi rujukan dalam pencapaian komunikasi pada umumnya. Tentunya hal ini sangat berpengaruh bagi sebuah lembaga perpustakaan karena merupakan salah satu layanan umum yang paling banyak berhubungan langsung dengan pemustaka yang akan memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan.

### b. Manfaat Praktis

Bagi peneliti, dengan melakukan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai komunikasi tenaga perpustakaan kepada pemustaka, serta menjadi ajang penerapan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan.

Bagi objek penelitian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi kedepannya untuk lebih baik melakukan komunikasi tenaga perpustakaan kepada pemustaka guna untuk meningkatkan rasa nyaman pemustaka untuk menggunakan dan memanfaatkan koleksi perpustakaan.

Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan yang dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai komunikasi tenaga perpustakaan kepada pemustaka sehingga fungsi perpustakaan sebagai sarana pelayanan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Untuk hasil studi awal ditemukan berbagai penelitian yang membahas persoalan efektivitas komunikasi tenaga perpustakaan.

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Alifa Nursyamsina Widiastuti yang berjudul, “Efektivitas Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Kinerja Tenaga Perpustakaan Universitas Pasundan”.

Dalam karya ilmiah ini penulis mengkaji tentang Efektivitas Komunikasi Tenaga Perpustakaan yang dilakukan. Hasil kajiannya

menunjukkan bahwa variabel efektivitas komunikasi organisasi di perpustakaan Universitas Pasundan dikategorikan efektif.

Pengelolaan data menunjukkan sebagian besar kualitas kinerja tenaga perpustakaan Universitas Pasundan disebabkan oleh faktor lain. Indikator-indikator dalam variabel efektivitas komunikasi organisasi menunjukkan pada tingkat yang cukup tinggi, sedangkan indikator dalam variabel kualitas kinerja menunjukkan beberapa kategori yang berbeda, indikator kerjasama berada dalam kategori tinggi, indikator kualitas kerja berada dalam kategori rendah, dan indikator lainnya berada dalam kategori cukup.

Perhitungan korelasi menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi dan kualitas kinerja memiliki tingkat korelasi yang tinggi. Penelitian ini membuktikan bahwa kinerja tenaga perpustakaan menjadi lebih berkualitas ketika komunikasi organisasi di perpustakaan pun efektif, berkualitas dan berjalan dengan baik.

Meningkatnya efektivitas komunikasi organisasi menjadikan pemahaman tenaga perpustakaan lebih baik dan berarti menjadikan kinerja tenaga perpustakaan meningkat pula dengan kata lain pencapaian tujuan perpustakaan dapat diraih dengan lebih efektif dan efisien.<sup>21</sup>

Kedua, skripsi Isna Husna Afia yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”.

---

<sup>21</sup> Alifa Nursyamsina Widiastuti, “Efektifitas Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Kinerja Perpustakaan Universitas Pasundan”, *Skripsi*, ( Bandung : Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, 2017), Abstrak.

Dalam karya ilmiah ini penulis menyatakan bahwasannya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menurut pemustaka, untuk mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka terhadap pelayanan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan untuk mengetahui adakah pengaruh pelayanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif asosiatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket sebagai data primer, observasi, dokumentasi dan wawancara sebagai data pendukung, variable yang digunakan adalah variable independen (pelayanan referensi) dan variabel dependen (kepuasan pemustaka).

Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan rumus regresi linier sederhana dan data diolah dengan *SPSS version 16 for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta termasuk kategori baik terbukti dengan *Grand Mean* sebesar 3,63.

Kepuasan pemustaka termasuk dalam kategori baik pula terbukti dengan *Grand Mean* sebesar 3,617. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan regresi linier sederhana dengan  $t$  hitung sebesar 6,918 dimana  $t$  hitung  $>$   $t$  table pada taraf signifikan 2,5%  $r$  tabel sebesar 1,984. Pengaruh pelayanan referensi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memiliki persentase sebesar 32,8%.<sup>22</sup>

Ketiga, skripsi Pembiyana Widareni yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Sirkulasi Terhadap Pemanfaatan Koleksi di Perpustakaan SMP N 2 Kalasan. Dalam karya ilmiah ini penulis menyatakan bahwasannya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan sirkulasi terhadap pemanfaatan koleksi di Perpustakaan SMP N 2 Kalasan.

Metode pengumpulan data menggunakan angket sebagai metode utama, observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai metode pelengkap. Penelitian ini merupakan penelitian korelasional yang berusaha menggambarkan pengaruh pelayanan sirkulasi terhadap pemanfaatan koleksi di Perpustakaan SMP N 2 Kalasan.

Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh siswa SMP N 2 Kalasan tahun ajaran 2012/2013 sebanyak 624. Populasi tersebut diambil sampel untuk diteliti. Perhitungan pengambilan sampel menggunakan rumus Yamane sehingga diperoleh sampel sebanyak 86 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan sampel Incidental. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif.

---

<sup>22</sup> Isna Husna Afia, “Pengaruh Pelayanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”, *Skripsi*, ( Yogyakarta : Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017, Abstrak.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel dengan rincian nilai rata-rata sabagai berikut. Pada variabel pelayanan sirkulasi adalah 3.06 dengan kategori tinggi. Pada variabel pemanfaatan koleksi adalah 3.01 dengan kategori tinggi. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan anatara pelayanan sirkulasi dengan pemanfaatan koleksi di Perpustakaan SMP N 2 Kalasan dengan nilai korelasi 0.650.<sup>23</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah objek penelitian, lokasi penelitian, dan waktu penelitian, selain itu penelitian sebelumnya, pertama untuk melihat kinerja tenaga perpustakaan dari efektivitas komunikasi organisasi, kedua melihat kepuasan pemustaka dan yang ketiga memfokuskan pada pemanfaatan koleksi.

Sementara itu, dalam penelitian ini menilai komunikasi efektif pustakawan terhadap melayani pemustaka, dan untuk mengetahui apa pengaruh dari komunikasi efektif yang terjadi dari komunikasi pada saat pemustaka memanfaatkan layanan di perpustakaan, atau komunikasi yang terjadi pada saat pemustaka bertanya langsung kepada staf perpustakaan di layanan sirkulasi untuk bertanya tata letak koleksi perpustakaan.

## **F. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis di definisikan sebagai pernyataan yang merupakan “dugaan” mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis disebut sebagai

---

<sup>23</sup> Pembiyana Widareni, “Pengaruh Pelayanan Sirkulasi Terhadap Pemanfaatan Koleksi di Perpustakaan SMP N 2 Kalasan”, *Skripsi*, ( Yogyakarta : Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2013), Abstrak.

“dugaan” atau jawaban sementara karena masih harus diuji secara empiris yang hasilnya bisa diterima atau ditolak.<sup>24</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan hipotesis sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi efektif pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi efektif pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

Atau secara sistematis dapat ditulis dalam bentuk:

$H_1 : \neq 0$

$H_0 : = 0$

## G. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Metode berasal dari bahasa Yunani, yaitu: *methodos* yang berarti cara atau jalan untuk mencapai sasaran atau tujuan dalam pemecahan suatu permasalahan. Kata yang mengikutinya adalah penelitian yang berarti suatu usaha untuk mencapai sesuatu dengan metode tertentu dengan cara hati-hati, sistematis dan sempurna terhadap masalah yang dihadapi.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Sumanto, *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian: Psikologi, pendidikan, Ekonomi, Bisnis, dan Sosial*, (Yogyakarta: Buku Seru, 2014), hlm. 51-52

<sup>25</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab* (Palembang : Fakultas Adab, 2013), hlm.21

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, penulis menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan *deskriptif*. Penelitian *deskriptif* mengungkapkan keadaan yang sebenarnya tentang objek penelitian. Pengungkapan tersebut dilakukan dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan dengan lengkap dan jelas tentang setiap aspek yang ada setelah menjangkau data atau fakta yang terkait dengan masalah tanpa memberikan interpretasi dari penelitian.<sup>26</sup>

Penelitian *deskriptif* adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan yang lain.<sup>27</sup> Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono adalah metode yang berlandaskan pada filsafat *positivism*; metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu; pengumpulan data statistik/kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>28</sup>

## 2. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil informan penelitian dari pemustaka aktif yang berkunjung ke perpustakaan untuk memanfaatkan koleksi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

---

<sup>26</sup> Helen Sabera, *Metodologi Penelitian* (Palembang: Noer Fikri Offset, 2015), hlm. 13

<sup>27</sup> Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial; Konsep Dasar dan Implementasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 156

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 14

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data di lapangan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner atau angket, observasi dan wawancara.

#### a. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan melihat langsung kegiatan responden tanpa interaksi langsung dengan responden. Dalam penelitian ini, observasi didasarkan pada tujuan dan kondisi penelitian yang disusun secara sistematis serta penanganan hasil observasi yang hati-hati.

Metode ini sering digunakan dalam penelitian untuk mengetahui tentang perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan terhadap objek penelitian dengan mengamati, mencatat secara berkelanjutan mengenai fenomena yang terjadi, yaitu pada tingkat pengaruh komunikasi efektif pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

#### b. Kuesioner atau Angket

Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Angket merupakan kumpulan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang diri pribadi atau hal-hal yang ia ketahui, yang diberikan langsung

dilapangan kepada pustakawan atau staf perpustakaan dan pemustaka untuk mendapatkan data sesuai dengan yang diharapkan peneliti.<sup>29</sup>

Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert.<sup>30</sup> Di mana masing-masing jawaban diberi *score* atau bobot yaitu antar 1-4.

#### c. Wawancara

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 lebih mendalam dan jumlah responnya sedikit/kecil.<sup>31</sup>

#### d. Populasi dan Sampel Penelitian

##### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas; objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.<sup>32</sup> Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka UIN Raden Fatah Palembang yang berjumlah 6000 pengunjung perbulan.

---

<sup>29</sup> Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 66

<sup>30</sup> Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta : LP3ES, 1994), hlm. 249

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm.80

<sup>32</sup> Sugiono, hlm. 80

b. Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *simple random sampling*, yang artinya pada teknik sampling acak sederhana setiap anggota populasi mempunyai kemungkinan yang sama untuk dapat dipilih menjadi sampel.<sup>33</sup>

karena teknik ini setiap individu memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk dijadikan subjek penelitian, Pada penelitian ini peneliti menggunakan populasi kepada 6000 orang pemustaka aktif perbulan di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Untuk menarik sampelnya peneliti merujuk pada Suharsimi Arikunto yang menyatakan “jika populasi lebih dari seratus, maka sampel dapat di ambil 10% - 15% atau 20% - 30% dan sesuai dengan kemampuan peneliti<sup>34</sup>. Karena keterbatasan waktu dan dana, untuk itu peneliti mengambil 10% dari populasi yang dijadikan sampel. Untuk menghitung sampel peneliti menggunakan rumus:

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

e : Batasan toleransi kesalahan (*error tolerance*)<sup>35</sup>.

---

<sup>33</sup> Helen Sabera Abib, *Metodologi Penelitian*, (Palembang: Noer Fikri, 2016), hlm. 33

<sup>34</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 27

<sup>35</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), hlm.158

$$n = \frac{6000}{1 + (6000 \times 0.01^2)}$$

$$n = \frac{6000}{1 + (6000 \times 0.01)}$$

$$n = \frac{6000}{61} = 98,36$$

Jadi, sampel yang akan diambil dalam penelitian ini menjadi 98 responden.

#### 4. Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, diantaranya:<sup>36</sup>

##### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diambil langsung, tanpa perantara atau langsung dari sumbernya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini ialah angket atau kuesioner yang diberikan kepada responden.

##### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumbernya. Sumber data sekunder ini berasal dari kepustakaan yakni terdiri dari buku-buku, literatur-literatur, artikel dan dokumen yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi efektif pustakawan

---

<sup>36</sup> Guwindo Nur Rahmawati, "Perilaku Vanddalisme Pemustaka di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Syaarif Hidayatullah Jakarta," *Skripsi*, (Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri, 2014), h. 6-7

dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

## 5. 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.<sup>37</sup> Instrumen penelitian ini adalah angket, setiap angket terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang berisi indikator yang dapat menjelaskan setiap variable. Penyusunan angket dibuat dengan maksud untuk mengkhususkan masalah yang akan diukur dan kemudian disusun kedalam butir-butir pertanyaan.

## 6. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>38</sup> Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner dengan pernyataan dari kedua variabel untuk dijawab responden. Instrumen dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi efektif pustakawan dalam melayani pemustaka. Skala pengukuran pada angket ini menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

---

<sup>37</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010) hlm. 203

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 102

**Tabel 1**  
**Variabel Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Nomor Item	Jumlah Item
1	Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan	Pemahaman	1,2,3 dan 4	4
		Kesenangan	5,6 dan 7	3
		Pengaruh	8,9 dan 10	3
		Hubungan	11,12 dan 13	3
		Tindakan	14,15 dan 16	3
2	Melayani Pemustaka	Mengenal pemustaka	1	1
		Luwes dalam melayani	2	1
		Mengetahui kemauan pengguna	3	1
		Mempromosikan produk layanan	4	1
		Melayani sampai tuntas	5	1
		Tidak memaksakan kehendak	6	1
		Melayani dengan wajah yang ceria	7	1
		Mendengarkan keluhan	8	1
		Tidak berprasangka negative	9	1
		Mengucapkan terima kasih	10	1
			Jumlah	26

## 7. Teknik Pengelolaan Data

### a. Editing

*Editing* adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, dengan tujuan untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi.

b. *Coding* (Pengkodean)

*Coding* adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.<sup>39</sup>

c. *Tabulasi*

*Tabulasi* adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pentabulasian data yang didapat melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah diberi *coding* kemudian peneliti masukkan ketabel.

d. *Penyajian data tersusun*

Penyajian data merupakan hasil dari penyusunan dan pengelompokkan data yang telah dilakukan melalui proses editing, coding dan tabulasi data, lalu disajikan dalam bentuk tabel.

## **8. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah upaya mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik atau sifat-sifat data dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian baik itu dengan deskripsi data maupun induksi atau

---

<sup>39</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), hlm. 182

menarik kesimpulan tentang karakteristik populasi berdasarkan data yang diperoleh dari sampel (statistik).<sup>40</sup>

Dalam melakukan analisis data, data yang terkumpul di analisis secara kuantitatif dengan mengumpulkan hasil penelitian yang telah didapat yaitu kuisisioner. Untuk melakukan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Setelah dilakukan pengolahan data selanjutnya dilakukan perhitungan persentase. Untuk masing-masing jawaban dari responden diberi skor nilai tertinggi empat (4) dan yang terendah satu (1). Selanjutnya dilakukan penjumlahan dari setiap skor pertanyaan yang akan dibagi dengan jumlah responden sehingga akan didapatkan nilai rata-rata skor.
- b. Untuk analisis persentase dan rumus perhitungan skor disetiap item pertanyaan yaitu sebagai berikut:

$$p = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan :

P : Persentase

F : Jumlah jawaban yang diperoleh (frekuensi)

N : Jumlah responden<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 27-29

<sup>41</sup> Warsito Hermawan, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Pustaka Utama, 1992), h.59

### c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah regresi linier dimana variabel yang terlibat didalamnya hanya dua yaitu satu variabel terikat Y dan satu variabel bebas X. adapun rumus untuk analisis regresi linier sederhana ialah sebagai berikut:<sup>42</sup>

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat

X : Variabel Bebas

a : intersep

b : koefisien regresi / *slop* (kemiringan garis regresi)

sebelum mengetahui nilai Y terlebih dahulu mencari nilai b dan a dengan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

$$a = \frac{\Sigma Y - b \Sigma X}{n}$$

d. Menyimpulkan hasil analisis.

## 9. Metode Pengukuran Skala

Untuk pengukuran sikap atau perilaku yaitu dibuat dalam bentuk data kuantitatif, sehingga dapat terukur. Pengukuran *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok

---

<sup>42</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h.48

orang tentang fenomena sosial.<sup>43</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala 1 sampai 4 dimulai dari sangat setuju sampai pada sangat tidak setuju agar dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel** Keterangan Skor dalam *Likert*

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat Puas	4
2	Puas	3
3	Tidak Puas	2
4	Sangat Tidak Puas	1

Dalam pengukuran skala diatas, tidak ada pilihan netral atau mendorong responden memutuskan sendiri apakah positif atau negative. Oleh karena itu skor-skor dijumlahkan dan dicari skor rata-rata. Adapun penghitungan skor rata-rata menggunakan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{[(S4 \times F) + (S3 \times F) + \dots + (S1 \times F)]}{N}$$

Keterangan :

- X : Skor rata-rata  
 (S4...S1) : Skor pada skala 1 sampai 4  
 F : Frekuensi jawaban pada suatu skala  
 N : Jumlah sampel yang diolah.

---

<sup>43</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian; Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya ilmiah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2017), h.lm128-129

Adapun skala pengukuran diatas menggunakan skala ordinal yang memiliki analisa yang terbatas, dengan menyatakan suatu objek dengan jawaban sangat setuju atau sangat tidak setuju. Oleh karena itu peneliti akan menguraikan skala ordinal dengan skala interval yaitu dengan menentukan angka-angka skala yang mempunyai jarak antara titik-titik yang berdekatan.

Cara ini dipakai atau digunakan untuk menggambarkan keadaan atau gejala dengan lebih teliti dan memberikan prediksi serta pengontrolan yang lebih kuat.

Skala interval digunakan untuk menempatkan posisi responden dalam suatu obyek penelitian apakah termasuk dalam kriteria sangat positif, positif, negatif, atau sangat negatif. Adapun cara menentukan skala interval yaitu sebagai berikut :

$$\text{Skala Interval} = \{ a (m-n) \} - b$$

Keterangan :

a : Jumlah atribut

m : Skor tertinggi

n : Skor terendah

b : Jumlah skala yang ingin dibentuk

Jika skala yang ingin dibentuk berjumlah 4, di mana skor terendah adalah satu dan skor tertinggi adalah empat. Maka, skala interval persepsi dapat dihitung seperti =  $\{ 1 (4-1) \} - 4 = 0,75$ . Jadi jarak antara setiap titik adalah 0,75.

Sehingga diperoleh kriteria penilaian sebagai berikut :

- |    |                |                           |
|----|----------------|---------------------------|
| a. | Sangat positif | 3,26 – 4,00               |
| b. | Positif        | 2,51 – 3,25               |
| c. | Negatif        | 1,76 – 2,50               |
| d. | Sangat negatif | 1,00 – 1,75 <sup>44</sup> |

## 10. Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument.<sup>45</sup> Perhitungan validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari Pearson<sup>46</sup> sebagai berikut:

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

Keterangan :

- $r_{xy}$  = koefisien korelasi skor butir (X) dengan skor butir total (Y)  
 n = ukuran sampel (responden)  
 X = skor butir  
 Y = skor total  
 $X^2$  = kuadrat skor butir X  
 $Y^2$  = kuadrat skor butir Y  
 XY = perkalian skor butir X dengan skor butir Y

Setelah diketahui nilai  $r_{hitung}$  maka penelitian akan membandingkan dengan  $r_{tabel}$ . Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka

<sup>44</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian; Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya ilmiah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), hlm. 128-129

<sup>45</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 211

<sup>46</sup> Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan: Penyajian, Penjelasan, Penafsiran dan Penarikan Kesimpulan*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), hlm. 146

pernyataan valid. Sebelum melihat  $r_{tabel}$ , terlebih dahulu harus diketahui derajat bebas/*degrees of freedom*-nya (df), yaitu dengan rumus<sup>47</sup>:

$$df = N - nr$$

Keterangan:

df = *degrees of freedom*

N = *number of case*

N = jumlah variabel

Instrumen dapat dikatakan valid apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Pengujian validitas instrument dalam penelitian ini menggunakan *SPSS 16 for Windows*.

## b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menjelaskan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.<sup>48</sup> Untuk mengukur reliabilitas butir instrumen, digunakan alat ukur dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach<sup>49</sup> sebagai berikut:

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

---

<sup>47</sup> Budhi Santoso, "Hubungan Antara *Usability Website* Perpustakaan dan Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Fakultas teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta," *Tesis*, (Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga, 2017), hlm. 46-47

<sup>48</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 221

<sup>49</sup> Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan: Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran dan Penarikan Kesimpulan*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), hlm.156

Keterangan:

$r$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum Si^2$  = skor total varian butir

$\sum St^2$  = skor varian total

## H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui keseluruhan didalam skripsi ini akan diberikan gambaran secara garis besar dimulai dari bab pertama sampai dengan bab terakhir yang masing-masing terdiri dari sub-subnya sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini menjelaskan tentang, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori. Menguraikan tentang pengertian komunikasi, macam-macam komunikasi, proses komunikasi, tujuan komunikasi, pengertian efektivitas, efektivitas dalam komunikasi, pelayanan kepada pemustaka, pengertian tenaga perpustakaan dan pemustaka.

Bab III Deskripsi Wilayah Penelitian. Mengemukakan tentang sejarah singkat berdirinya UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, visi misi, tugas dan fungsi, struktur organisasi, koleksi, serta sistem layanan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

Bab IV Hasil dan Pembahasan yang membahas persoalan pokok yang dikaji yaitu tentang pengaruh komunikasi efektif pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, serta kendala pada saat komunikasi efektif tersebut.

Bab V Penutup. Merupakan pembahasan terakhir hasil penelitian, dirangkum dalam bentuk simpulan penelitian, selanjutnya dipaparkan beberapa saran sehubungan dengan jawaban yang ditemukan dalam permasalahan penelitian