

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pembahasan

Pada bab ini akan dipaparkan mengenai hasil penelitian penulis yang berjudul Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan terhadap Melayani Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Data yang penulis dapatkan berdasarkan observasi, dokumentasi, wawancara, dan penyebaran angket.

Angket dalam penelitian ini penulis berikan kepada pemustaka aktif UIN Raden Fatah Palembang yang berkunjung ke perpustakaan secara langsung kepada 98 orang. Angket disebarikan selama 1 bulan, yaitu pada bulan Februari 2019. Penelitian ini menggunakan teknik *random sampling*, dan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin, kemudian didapatkan hasil 98,36 sehingga penulis menjadikan 98 responden sebagai sampel penelitian.

Penelitian ini menggunakan rumus persentase untuk melihat perbandingan besar kecilnya frekuensi jawaban angket yang disebarikan kepada responden, karena jumlah jawaban setiap angket berbeda. Adapun rumus presentase¹ dalam penelitian ini, yaitu:

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

¹ Warsito Hermawan, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Pustaka Utama, 1992), h.59

Keterangan:

P = presentase

f = frekuensi jawaban per item

n = jumlah sampel yang diolah.

Sebelum dilakukan penyebaran angket kepada 98 responden di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, terlebih dahulu penulis lakukan uji validitas dengan menyebarkan 30 angket kepada responden, untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} digunakan rumus *degree of freedom* (df) untuk menentukan r_{tabel} yaitu dengan rumus $df = n - k$. Keterangan, n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dengan begitu $df = 30 - 2 = 28$ dengan taraf kesalahan 0,1 maka diperoleh $r_{tabel} 0.306$ dengan melihat tabel r (koefisien korelasi sederhana). Hasil uji validitas kuisisioner (angket) dengan menggunakan program *SPSS 16 for Windows* dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Pengaruh Komunikasi Efektif

No. Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.367	0.306	Valid
2	0.330	0.306	Valid
3	0.378	0.306	Valid
4	0.550	0.306	Valid
5	0.494	0.306	Valid
6	0.517	0.306	Valid
7	0.310	0.306	Valid
8	0.568	0.306	Valid

9	0.386	0.306	Valid
10	0.334	0.306	Valid
11	0.666	0.306	Valid
12	0.319	0.306	Valid
13	0.601	0.306	Valid
14	0.521	0.306	Valid
15	0.654	0.306	Valid
16	0.510	0.306	Valid

Sumber: data primer yang diolah

Nilai r_{tabel} untuk sampel taraf signifikan 0,1 adalah 0,306. Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 16 butir pernyataan di atas menunjukkan data valid karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka dari 16 butir pernyataan di atas semuanya dapat digunakan untuk dijadikan pernyataan dalam kusioner penulis.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas kusioner Variabel Melayani Pemustaka

No. Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.678	0.306	Valid
2	0.660	0.306	Valid
3	0.667	0.306	Valid
4	0.465	0.306	Valid
5	0.744	0.306	Valid
6	0.416	0.306	Valid
7	0.320	0.306	Valid

8	0.328	0.306	Valid
9	0.421	0.306	Valid
10	0.545	0.306	Valid

Sumber: data primer yang diolah

Nilai r_{tabel} untuk sampel taraf signifikan 0,1 adalah 0,306. Pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 10 butir pernyataan diatas menunjukkan data valid karena nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka dari 10 butir pernyataan diatas semuanya dapat digunakan untuk dijadikan pernyataan dalam kusioner penulis.

Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 16 for Windows* menggunakan rumus *Cronbach's Alpa*. Maka diperoleh hasil reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r_{tabel}	r_{hitung} (nilai Cronbach's Alpa)	Keterangan
Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan	0,60	0,812	Reliabel
Melayani Pemustaka	0,60	0,802	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah

Dari hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dengan *Cronbach's Alpa* yang telah penulis buat dalam tabel 4.3 menunjukkan

bahwa nilai $\text{Alfa} > 0,60$. Maka dapat dikatakan bahwa semua *instrument* penelitian ini adalah reliabel.

B. Analisis Data Deskriptif

Setelah data dihitung presentasinya selanjutnya data dianalisis menggunakan skala likert, skala ini paling sering digunakan dalam pengukuran sikap, dan pendapat responden terhadap suatu objek tertentu.

Untuk mempermudah responden menjawab pernyataan dari kuisisioner yang diberikan kepada pemustaka tentang pengaruh komunikasi efektif pustakawan dalam melayani pemustaka, penulis memberikan nilai/skor disetiap jawaban, yaitu pernyataan “sangat puas (SP)” diberi nilai 4, pernyataan “puas (P)” diberi nilai 3, pernyataan “tidak puas (TP)” diberi nilai 2, pernyataan “sangat tidak puas (STS)” diberi nilai 1.

Untuk melihat penilaian responden terhadap suatu objek, maka skor dijumlahkan selanjutnya dicari skor rata-rata. Skor rata-rata diperoleh dari hasil penjumlahan skor pada setiap skor yang dikalikan dengan frekuensinya masing-masing. selanjutnya hasil penjumlahan tersebut dibagi dengan total frekuensi. Perhitungan rata-rata dituliskan dalam model matematik sebagai berikut:

$$X = \frac{(S4 \times F) + (S3 \times F) + (S2 \times F) + (S1 \times F)}{N}$$

Keterangan:

- X = Skor pada skala 1 sampai 4
- (S4...S1) = Frekuensi jawaban pada satu skala
- N = Jumlah sampel yang di olah.

Adapun skala pengukuran di atas 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.

Skala interval digunakan untuk menempatkan posisi responden dalam suatu objek 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, dimana 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 criteria penilaian sebagai berikut:

- a. Sangat puas 3,26 – 4,00
- b. Puas 2,51 – 3,25
- c. Tidak puas 1,76 – 2,50

- d. Sangat tidak puas 1,00 – 1,75²

Selanjutnya peneliti akan menjelaskan lebih lanjut mengenai hasil penelitian yang berjudul pengaruh komunikasi efektif pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dan akan dijelaskan secara rinci pada tabel-tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4 Pengaruh Komunikasi Efektif (Pemahaman)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
1.	Pustakawan berkomunikasi dengan bahasa yang sopan, jelas dan mudah dipahami.	Sangat puas	4	33	33,6%	132
		Puas	3	65	65,3%	195
		Tidak puas	2	0	0%	0
		Sangat tidak puas	1	0	0%	0
		Jumlah		98	100%	327
		Skor rata-rata		X= 327/98=3,34		

Sumber: data yang diolah.

Keterangan:

F = Frekuensi

P = Persentase

S = Skor

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **33 (33,6%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pustakawan berkomunikasi dengan bahasa yang sopan, jelas dan mudah dipahami di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **65 (65,3%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **0 (0%)** dari 98

² Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian; Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya ilmiah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), hlm. 128-129

responden menjawab **tidak puas, 0 (0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas.**

Kesimpulan dari pernyataan pustakawan berkomunikasi dengan bahasa yang sopan, jelas dan mudah dipahami di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang adalah **sangat puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,34** yang berada diantara interval **3,26 – 4,00.**

Tabel 4.5 Pengaruh Komunikasi Efektif (Pemahaman)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
2.	Pemustaka mengerti apa yang disampaikan pemustaka.	Sangat puas	4	23	23,5%	92
		Puas	3	72	73,5%	216
		Tidak puas	2	3	3,1%	6
		Sangat tidak puas	1	0	0,0%	0
		Jumlah		98	100%	314
		Skor rata-rata			X= 314/98=3,2	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **23 (23,5%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pemustaka mengerti apa yang disampaikan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **72 (73,5%)** dari 98 responden menjawab **puas, 3 (3,1%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas, 0 (0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas.**

Kesimpulan dari pernyataan pemustaka mengerti apa yang disampaikan pustakawan adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,2** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.6 Pengaruh Komunikasi Efektif (Pemahaman)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
3.	Informasi dari komunikasi pustakawan sesuai dengan yang diinginkan pemustaka.	Sangat puas	4	15	15,3%	60
		Puas	3	76	77,6%	228
		Tidak puas	2	7	7,1%	14
		Sangat tidak puas	1	0	0,0%	0
		Jumlah		98	100%	302
		Skor rata-rata		X= 302/98=3,08		

Sumber: data yang diolah.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **15 (15,3%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika informasi dari komunikasi pustakawan sesuai dengan yang diinginkan pemustaka. **76 (77,6%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **7 (7,1%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **0 (0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan informasi dari komunikasi pustakawan sesuai dengan yang diinginkan pemustaka adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan **3,08** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.7 Pengaruh Komunikasi Efektif (Pemahaman)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
4.	Pustakawan dalam berkomunikasi mudah dipahami oleh pemustaka.	Sangat puas	4	16	16,3%	64
		Puas	3	78	79,6%	234
		Tidak puas	2	4	4,1%	8
		Sangat tidak puas	1	0	0,0%	0
		Jumlah		98	100%	306
		Skor rata-rata		X= 306/98=3,12		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **16 (16,3%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pustakawan dalam berkomunikasi mudah dipahami oleh pemustaka. **79 (79,6%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **4 (4,1%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **0 (0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan pustakawan dalam berkomunikasi mudah dipahami oleh pemustaka adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,12** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.8 Pengaruh Komunikasi Efektif (Kesenangan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
	Interaksi saat berkomunikasi	Sangat puas	4	15	15,3%	60
		Puas	3	69	70,4%	207

5.	dengan pustakawan menimbulkan suasana menyenangkan.	Tidak puas	2	13	13,3%	26
		Sangat tidak puas	1	1	1,0%	1
		Jumlah	98		100%	294
		Skor rata-rata	X= 294/98=3,00			

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **15 (15,3%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika interaksi saat berkomunikasi dengan pustakawan menimbulkan suasana menyenangkan. **69 (70,4%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **13 (13,3%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **1 (1,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan interaksi saat berkomunikasi dengan pustakawan menimbulkan suasana menyenangkan adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,00** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.9 Pengaruh Komunikasi Efektif (Kesenangan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
6.	Cara berkomunikasi pustakawan dalam melayani pemustaka menarik.	Sangat puas	4	14	14,3%	56
		Puas	3	69	70,4%	207
		Tidak puas	2	14	14,3%	28
		Sangat tidak puas	1	1	1,0%	1
		Jumlah	98		100%	292
		Skor rata-rata	X= 292/98=2,98			

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **14 (14,3%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika cara berkomunikasi pustakawan dalam melayani pemustaka menarik. **69 (70,4%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **14 (14,3%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **1 (1,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan cara berkomunikasi pustakawan dalam melayani pemustaka menarik adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **2,98** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.10 Pengaruh Komunikasi Efektif (Kesenangan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
7.	Pustakawan saat berkomunikasi sering memperlihatkan senyuman.	Sangat puas	4	22	22,4%	88
		Puas	3	58	59,2%	174
		Tidak puas	2	17	17,3%	34
		Sangat tidak puas	1	1	1,0%	1
		Jumlah		98	100%	297
		Skor rata-rata		X = 297/98 = 3,03		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **22 (22,4%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pustakawan saat berkomunikasi sering memperlihatkan senyuman di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **58 (59,2%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **17 (17,3%)** dari

98 responden menjawab **tidak puas, 1 (1,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas.**

Kesimpulan dari pernyataan pustakawan saat berkomunikasi sering memperlihatkan senyuman adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,03** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25.**

Tabel 4.11 Pengaruh Komunikasi Efektif (Pengaruh)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
8.	Terjadi perubahan sikap pemustaka yang positif akibat terpengaruh komunikasi dengan pustakawan.	Sangat puas	4	15	15,3%	60
		Puas	3	74	75,5%	222
		Tidak puas	2	8	8,2%	16
		Sangat tidak puas	1	1	1,0%	1
		Jumlah		98	100%	299
		Skor rata-rata		X= 299/98=3,05		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **15 (15,3%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika terjadi perubahan sikap pemustaka yang positif akibat terpengaruh komunikasi dengan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **74 (75,5%)** dari 98 responden menjawab **puas, 8 (8,2%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas, 1 (1,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas.**

Kesimpulan dari pernyataan terjadi perubahan sikap pemustaka yang positif akibat terpengaruh komunikasi dengan pustakawan adalah **puas** karena

skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,05** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.12 Pengaruh Komunikasi Efektif (Pengaruh)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
9.	Pemustaka memperhatikan setiap informasi saat berkomunikasi dengan pustakawan.	Sangat puas	4	36	36,7%	144
		Puas	3	51	52,0%	153
		Tidak puas	2	10	10,2%	20
		Sangat tidak puas	1	1	1,0%	1
		Jumlah		98	100%	318
		Skor rata-rata			X= 318/98=3,24	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **36 (36,7%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pemustaka memperhatikan setiap informasi saat berkomunikasi dengan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **51 (52,0%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **10 (10,2%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **1 (1,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan pemustaka memperhatikan setiap informasi saat berkomunikasi dengan pustakawan adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,24** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.13 Pengaruh Komunikasi Efektif (Pengaruh)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
10.	Pustakawan memperhatikan peraturan di perpustakaan.	Sangat puas	4	21	21,4%	84
		Puas	3	76	77,6%	228
		Tidak puas	2	1	1,0%	2
		Sangat tidak puas	1	0	0,0%	0
		Jumlah		98	100%	314
		Skor rata-rata			X= 314/98=3,2	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **21 (21,4%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pustakawan memperhatikan peraturan yang ada di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **76 (77,6%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **1 (1,0%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **0 (0,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan pustakawan memperhatikan peraturan di perpustakaan adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,2** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.14 Pengaruh Komunikasi Efektif (Hubungan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
	Terjalin	Sangat puas	4	13	13,3%	52
		Puas	3	66	67,3%	198

11.	hubungan yang akrab antara pustakawan dan pemustaka.	Tidak puas	2	18	18,4%	36
		Sangat tidak puas	1	1	1,0%	1
		Jumlah		98	100%	287
		Skor rata-rata		X= 287/98=2,93		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa 13 (13,3%) responden yang menyatakan **sangat puas** jika terjalin hubungan yang akrab antara pustakawan dan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. 66 (67,3%) dari 98 responden menjawab **puas**, 18 (18,4%) dari 98 responden menjawab **tidak puas**, 1 (1,0%) dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan terjalin hubungan yang akrab antara pustakawan dan pemustaka adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **2,93** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.15 Pengaruh Komunikasi Efektif (Hubungan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
12.	Tercipta hubungan baik setelah ada interaksi komunikasi dengan pustakawan.	Sangat puas	4	21	21,4%	84
		Puas	3	71	72,4%	213
		Tidak puas	2	6	7,1%	12
		Sangat tidak puas	1	0	0,0%	0
		Jumlah		98	100%	309

		Skor rata-rata	X= 309/98=3,15
--	--	-----------------------	-----------------------

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **21 (21,4%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika tercipta hubungan baik setelah ada interaksi komunikasi dengan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **71 (72,4%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **6 (6,1%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **0 (0,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan tercipta hubungan baik setelah ada interaksi komunikasi dengan pustakawan adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,15** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.16 Pengaruh Komunikasi Efektif (Hubungan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
13.	Setiap berkunjung ke perpustakaan selalu ada komunikasi dengan pustakawan.	Sangat puas	4	12	12,2%	48
		Puas	3	65	66,3%	195
		Tidak puas	2	20	16,3%	40
		Sangat tidak puas	1	1	1,0%	1
		Jumlah		98	100%	284
		Skor rata-rata			X= 284/98=2,9	

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **12 (12,2%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika setiap berkunjung ke perpustakaan selalu

ada komunikasi dengan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **65 (66,3%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **20 (20,4%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **1 (1,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan setiap berkunjung ke perpustakaan selalu ada komunikasi dengan pustakawan adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **2,9** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.17 Pengaruh Komunikasi Efektif (Tindakan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
14.	Pemustaka memiliki keinginan untuk dating kembali ke perpustakaan.	Sangat puas	4	38	37,8%	152
		Puas	3	59	60,2%	177
		Tidak puas	2	1	1,0%	2
		Sangat tidak puas	1	0	0,0%	0
		Jumlah		98	100%	331
		Skor rata-rata		X= 331/98=3,38		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **38 (38,8%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pemustaka memiliki keinginan untuk datang kembali ke perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **59 (60,2%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **1 (1,0%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **0 (0,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan pemustaka memiliki keinginan untuk datang kembali ke perpustakaan adalah **sangat puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,38** yang berada diantara interval **3,26 – 4,00**.

Tabel 4.18 Pengaruh Komunikasi Efektif (Tindakan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
15.	Pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan.	Sangat puas	4	43	43,8%	172
		Puas	3	52	53,1%	156
		Tidak puas	2	3	3,1%	6
		Sangat tidak puas	1	0	0,0%	0
		Jumlah		98	100%	334
		Skor rata-rata		X= 334/98=3,41		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **43 (43,8%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **52 (53,1%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **3 (3,1%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **0 (0,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan adalah **sangat puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,41** yang berada diantara interval **3,26 – 4,00**.

Tabel 4.19 Pengaruh Komunikasi Efektif (Tindakan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
16.	Pemustaka mematuhi peraturan di perpustakaan.	Sangat puas	4	48	49,0%	192
		Puas	3	45	45,9%	135
		Tidak puas	2	5	5,1%	10
		Sangat tidak puas	1	0	0,0%	0
		Jumlah		98	100%	337
		Skor rata-rata		X= 337/98=3,44		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **48 (49,0%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pemustaka mematuhi peraturan di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **45 (45,9%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **5 (5,1%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **0 (0,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan pemustaka mematuhi peraturan di perpustakaan adalah **sangat puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,44** yang berada diantara interval **3,26 – 4,00**.

Tabel 4.20 Melayani Pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
	Pelayanan yang	Sangat puas	4	7	7,1%	28
		Puas	3	79	80,6%	237

17.	diberikan pustakawan sesuai dengan karakter pemustaka.	Tidak puas	2	12	12,2%	24
		Sangat tidak puas	1	0	0,0%	0
		Jumlah	98		100%	289
		Skor rata-rata	X= 289/98=2,95			

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **7 (7,1%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pelayanan yang diberikan pustakawan sesuai dengan karakter pemustaka. **79 (80,6%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **12 (12,2%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **0 (0,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan pelayanan yang diberikan perpustakaan sesuai dengan karakter pemustaka adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **2,95** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.21 Melayani Pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
18.	Pustakawan memiliki inisiatif dalam melayani permasalahan pemustaka.	Sangat puas	4	4	4,1%	16
		Puas	3	81	82,7%	243
		Tidak puas	2	12	12,2%	24
		Sangat tidak puas	1	1	1,0%	1
		Jumlah	98		100%	284
		Skor rata-rata	X= 284/98=2,9			

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **4 (4,1%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pustakawan memiliki inisiatif dalam melayani permasalahan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **81 (82,7%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **12 (12,2%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **1 (1,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan pustakawan memiliki inisiatif dalam melayani permasalahan pemustaka adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **2,9** yang berada diantara variabel **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.22 Melayani Pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
19.	Pustakawan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, ramah dan profesional.	Sangat puas	4	13	13,3%	52
		Puas	3	74	75,5%	222
		Tidak puas	2	8	8,5%	16
		Sangat tidak puas	1	3	3,1%	3
		Jumlah		98	100%	293
		Skor rata-rata		X= 293/98=2,99		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **13 (13,3%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pustakawan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, ramah dan profesional di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **74 (75,5%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **8 (8,2%)**

dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **3 (3,1%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan pustakawan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, ramah, dan professional adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **2,99** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.23 Melayani Pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
20.	Pustakawan memberikan informasi tentang layanan perpustakaan yang dapat digunakan oleh pemustaka.	Sangat puas	4	11	11,2%	44
		Puas	3	80	81,6%	240
		Tidak puas	2	6	6,1%	12
		Sangat tidak puas	1	1	1,0%	1
		Jumlah		98	100%	297
		Skor rata-rata		X= 297/98=3,03		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **11 (11,2%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pustakawan memberikan informasi tentang layanan perpustakaan yang dapat digunakan oleh pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **80 (81,6%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **6 (6,1%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **1 (1,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan pustakawan memberikan informasi tentang layanan perpustakaan yang dapat digunakan oleh pemustaka adalah

puas karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,03** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.24 Melayani Pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
21.	Pustakawan melayani pemustaka sampai tuntas.	Sangat puas	4	17	17,3%	68
		Puas	3	66	67,4%	198
		Tidak puas	2	14	14,3%	28
		Sangat tidak puas	1	1	1,0%	1
		Jumlah		98	100%	295
		Skor rata-rata		X= 295/98=3,01		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **15 (15,3%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pustakawan melayani pemustaka sampai tuntas di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **68 (69,4%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **14 (14,3%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **1 (1,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan pustakawan melayani pemustaka sampai tuntas adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **2,99** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.25 Melayani Pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
22.	Pelayanan pustakawan kepada pemustaka tidak berlebihan.	Sangat puas	4	35	35,7%	140
		Puas	3	57	58,2%	171
		Tidak puas	2	6	6,1%	12
		Sangat tidak puas	1	0	0,0%	0
		Jumlah		98	100%	323
		Skor rata-rata		X= 323/98=3,3		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **35 (35,7%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pelayanan pustakawan kepada pemustaka tidak berlebihan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **57 (58,2%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **6 (6,1%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **0 (0,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan pelayanan pustakawan kepada pemustaka tidak berlebihan adalah **sangat puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,3** yang berada diantara interval **3,26 – 4,00**.

Tabel 4.26 Melayani Pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
		Sangat puas	4	14	14,3%	56

23.	Ekspresi yang menyenangkan terlihat diwajah pustakawan saat melayani pemustaka.	Puas	3	69	70,4%	207
		Tidak puas	2	14	14,3%	28
		Sangat tidak puas	1	1	1,0%	1
		Jumlah		98	100%	292
		Skor rata-rata		X= 292/98=2,98		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **14 (14,3%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pustakawan ekspresi yang menyenangkan terlihat diwajah pustakawan saat melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **69 (70,4%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **14 (14,3%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **1 (1,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan ekspresi yang menyenangkan terlihat diwajah pustakawan saat melayani pemustaka adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **2,98** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.27 Melayani Pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
24.	Pustakawan selalu tenang dan sabar saat mendapati keluhan pemustaka.	Sangat puas	4	16	16,3%	64
		Puas	3	72	73,5%	216
		Tidak puas	2	9	9,2%	18
		Sangat tidak puas	1	1	1,0%	1

		Jumlah	98	100%	299
		Skor rata-rata	X= 299/98=3,05		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **16 (16,3%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pustakawan selalu tenang dan sabar saat mendapati keluhan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **72 (73,5%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **9 (9,2%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **1 (1,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan pustakawan selalu tenang dan sabar saat mendapati keluhan pemustaka adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,05** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.28 Melayani Pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
25.	Tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.	Sangat puas	4	23	23,5%	92
		Puas	3	71	72,4%	213
		Tidak puas	2	4	4,1%	8
		Sangat tidak puas	1	0	0,0%	0
		Jumlah		98	100%	313
		Skor rata-rata		X= 313/98=3,19		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **23 (23,5%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. **71 (72,4%)** dari 98 responden menjawab **puas**, **4 (4,1%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **0 (0,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan tidak perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3,19** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

Tabel 4.29 Melayani Pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban Angket	Bobot Nilai	F	P	S
26.	Pustakawan mengucapkan terima kasih setelah pemustaka memanfaatkan layanan di perpustakaan.	Sangat puas	4	17	17,3%	68
		Puas	3	64	65,3%	192
		Tidak puas	2	17	17,3%	34
		Sangat tidak puas	1	0	0,0%	0
		Jumlah		98	100%	294
		Skor rata-rata		X= 294/98=3		

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa **17 (17,3%)** responden yang menyatakan **sangat puas** jika pustakawan mengucapkan terima kasih setelah pemustaka memanfaatkan layanan di perpustakaan. **64 (65,3%)** dari 98

responden menjawab **puas**, **17 (17,3%)** dari 98 responden menjawab **tidak puas**, **0 (0,0%)** dari 98 responden menjawab **sangat tidak puas**.

Kesimpulan dari pernyataan pustakawan mengucapkan terima kasih setelah pemustaka memanfaatkan layanan di perpustakaan adalah **puas** karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu **3** yang berada diantara interval **2,51 – 3,25**.

C. Rekapitulasi Penilaian Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan terhadap Melayani Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

Setelah dipaparkan per-item dari setiap pernyataan di atas selanjutnya peneliti akan memberikan rekapitulasi dari keseluruhan penilaian pengaruh komunikasi efektif pustakawan terhadap melayani pemustaka dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.30
Rekapitulasi penilaian pengaruh komunikasi efektif pustakawan terhadap melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

No	Unsur	Skor rata-rata	Jawaban
Pengaruh Komunikasi Efektif			
1	Pustakawan berkomunikasi dengan bahasa yang sopan, jelas dan mudah dipahami.	3,34	Sangat puas
2	Pemustaka mengerti apa yang disampaikan pustakawan.	3,2	Puas
3	Informasi dari komunikasi pustakawan sesuai dengan yang diinginkan pemustaka	3,08	Puas
4	Pemustaka dalam berkomunikasi mudah dipahami oleh pemustaka.	3,12	Puas
5	Interaksi saat berkomunikasi dengan pustakawan menimbulkan suasana menyenangkan	3	Puas

6	Cara berkomunikasi pustakawan dalam melayani pemustaka menarik.	2,98	Puas
7	Pustakawan saat berkomunikasi sering memperlihatkan sennyum.	3,03	Puas
8	Terjadi perubahan sikap pemustaka yang positif akibat terpengaruh komunikasi dengan pustakawan.	3,05	Puas
9	Pemustaka memperhatikan setiap informasi saat berkomunikasi dengan pustakawan.	3,24	Puas
10	Pemustaka memperhatikan peraturan di perpustakaan.	3,2	Puas
11	Terjalin hubungan yang akrab antara pustakawan dan pemustaka.	2,93	Puas
12	Tercipta hubungan baik setelah ada interaksi komunikasi dengan pustakawan.	3,15	Puas
13	Setiap berkunjung ke perpustakaan selalu ada komunikasi dengan pustakawan.	2,9	Puas
14	Pemustaka memiliki keinginan untuk datang kembali ke perpustakaan.	3,38	Sangat puas
15	Pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan.	3,41	Sangat puas
16	Pemustaka mematuhi peraturan di perpustakaan.	3,44	Sangat puas
Jumlah 50,45 / 16 = 3,15 (Puas)			
Melayani pemustaka			
1	Pelayanan yang diberikan pustakawan sesuai dengan karakter pemustaka.	2,95	Puas
2	Pustakawan memiliki inisiatif dalam melayani permasalahan pemustaka.	2,9	Puas
3	Pustakawan memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, ramah dan professional.	2,99	Puas
4	Pustakawan memberikan informasi tentang layanan perpustakaan yang dapat digunakan oleh pemustaka.	3,03	Puas
5	Pustakawan melayani pemustaka sampai tuntas.	3,01	Puas
6	Pelayanan pustakawan kepada pemustaka tidak berlebihan.	3,3	Sangat puas
7	Ekspresi yang menyenangkan terlihat diwajah pustakawan saat melayani pemustaka.	2,98	Puas
8	Pustakawan selalu tenang dan sabar saat mendapati keluhan pemustaka.	3,05	Puas
9	Tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.	3,19	Puas

10	Pustakawan mengucapkan terima kasih setelah pemustaka memanfaatkan layanan di perpustakaan.	3	Puas
Jumlah $30,4 / 10 = 3,04$ (Puas)			

Sumber: data primer yang diolah

Total rata-rata pengaruh $50,45+30,4 = 80,85 / 26 = 3,11$ (Puas)

Berdasarkan tabel di atas dari data yang telah diperoleh dan diolah menunjukkan bahwa total rata-rata yang dihasilkan adalah 3,11 (puas). Skor ini didapatkan melalui proses pengolahan data menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,51 – 3,25. Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pengaruh komunikasi efektif pustakawan terhadap melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang berada pada kategori **puas**, baik itu dalam segi pengaruh komunikasi efektif maupun melayani pemustaka.

Selanjutnya pada unsur pertama, tentang pengaruh komunikasi efektif didapatkan skor rata-rata adalah 3,15. Skor ini didapatkan melalui proses pengolahan data menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,51 – 3,25. Dari hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pengaruh komunikasi efektif pada pernyataan 1 – 16 dapat dikategorikan **puas**. supaya lebih jelas di bawah ini peneliti akan memberikan kesimpulan unsur pertama tentang pengaruh komunikasi efektif yang terdiri dari 5 indikator, terdapat 16 pernyataan di dalamnya.

Indikator pertama, tentang pemahaman yang terdiri dari 4 pernyataan yang berada pada angket pernyataan nomor 1 – 4, didapatkan skor rata-rata tertinggi terdapat pada angket pernyataan nomor 1, yaitu pustakawan berkomunikasi

dengan bahasa yang sopan, jelas dan mudah dipahami, dengan skor rata-rata 3,28 yang berada pada interval 3,26 – 4,00. Sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada angket pernyataan nomor 3, yaitu informasi dari komunikasi pustakawan sesuai dengan yang diinginkan pemustaka, dengan skor rata-rata 3,08 yang berada pada interval 2,51 – 3,25. Dapat diketahui bahwa keduanya memiliki skor rata-rata yang berbeda dan interval yang berbeda namun jika dijumlahkan dari seluruh pernyataan 1 – 4 maka didapatkan hasil skor rata-rata 3,16 yang berada pada interval 2,51 – 3,25. Dapat disimpulkan bahwa pada indikator pertama dari pernyataan 1 - 4 termasuk dalam kategori **puas**.

Indikator kedua, tentang kesenangan yang terdiri dari 3 pernyataan yang berada pada angket pernyataan nomor 5 – 7, didapatkan skor rata-rata tertinggi terdapat pada angket pernyataan nomor 7, yaitu pustakawan saat berkomunikasi sering memperlihatkan senyuman, dengan skor rata-rata 3,04 yang berada pada interval 2,51 – 3,25. Sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada angket pernyataan nomor 6, yaitu cara berkomunikasi pustakawan dalam melayani pemustaka menarik, dengan skor rata-rata 3 yang berada pada interval 2,51 – 3,25. Dapat diketahui bahwa keduanya memiliki skor rata-rata yang berbeda namun masih berada di interval yang sama, dapat disimpulkan bahwa pada indikator kedua dari pernyataan 5 – 7 termasuk dalam kategori **puas**.

Indikator ketiga, tentang pengaruh yang terdiri dari 3 pernyataan yang berada pada angket pernyataan nomor 8 – 10, didapatkan skor rata-rata tertinggi pada angket pernyataan nomor 9, yaitu pemustaka memperhatikan

setiap informasi saat berkomunikasi dengan pustakawan, dengan skor rata-rata 3,24 yang berada pada interval 2,51 – 3,25. Sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada angket pernyataan nomor 8, yaitu terjadi perubahan sikap pemustaka yang positif akibat terpengaruh komunikasi dengan pustakawan, dengan skor rata-rata 3,05 yang berada pada interval 2,51 – 3,25. Dapat diketahui bahwa keduanya memiliki skor rata-rata yang berbeda namun masih berada di interval yang sama, dapat disimpulkan bahwa pada indikator ketiga dari pernyataan 8 – 10 termasuk dalam kategori **puas**.

Indikator keempat, tentang hubungan yang terdiri dari 3 pernyataan yang berada pada angket pernyataan nomor 11 – 13, didapatkan skor rata-rata tertinggi pada angket pernyataan nomor 12, yaitu tercipta hubungan baik setelah ada interaksi komunikasi dengan pustakawan, dengan skor rata-rata 3,13 yang berada pada interval 2,51 – 3,25. Sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada angket pernyataan nomor 13, yaitu setiap berkunjung ke perpustakaan selalu ada komunikasi dengan pustakawan, dengan skor rata-rata 2,94 yang berada pada interval 2,51- 3,25. Dapat diketahui bahwa kedua memiliki skor rata-rata yang berbeda namun masih berada di interval yang sama, jadi dapat disimpulkan bahwa pada indikator keempat dari pernyataan 11 -13 termasuk kedalam kategori **puas**.

Indikator kelima, tentang tindakan yang terdiri dari 3 pernyataan yang berada pada angket pernyataan nomor 14 – 16, didapatkan skor rata-rata tertinggi pada angket pernyataan nomor 16, yaitu pemustaka mematuhi peraturan di perpustakaan, dengan skor rata-rata 3,45 yang berada pada interval

3,26 – 4,00. Sedangkan skor rata-rata terendah terdapat pada angket pernyataan nomor 14, yaitu pemustaka memiliki keinginan untuk datang kembali ke perpustakaan, dengan skor rata-rata 3,38 yang berada pada interval 3,26 – 4,00. Dapat diketahui bahwa keduanya memiliki skor rata-rata yang berbeda namun masih berada di interval yang sama, jadi dapat disimpulkan bahwa pada indikator kelima dari pernyataan 14 – 16 termasuk dalam kategori **sangat puas**.

Selanjutnya pada unsur kedua, tentang melayani pemustaka diperoleh total skor rata-rata yaitu, 3,4. Skor ini didapatkan melalui proses pengolahan data menggunakan skala likert yang berada pada interval 2,51 – 3,25, pada unsur kedua ini tentang melayani pemustaka terdapat pada pernyataan 1 – 10 termasuk dalam kategori **puas**. Skor rata-rata tertinggi terletak pada angket pernyataan nomor 6, yaitu pelayanan pustakawan kepada pemustaka tidak berlebihan, dengan skor rata-rata 3,32 yang berada pada interval 3,26 – 4,00. yaitu, pustakawan memiliki inisiatif dalam melayani permasalahan pemustaka, dengan skor rata-rata 2,88 yang berada pada interval 2,51 – 3,25. Dapat diketahui bahwa keduanya memiliki skor rata-rata yang berbeda dan interval yang berbeda namun jika di jumlahkan dari seluruh pernyataan 1 – 10 maka didapatkan hasil skor rata-rata 3,04 yang berada pada interval 2,51 – 3,25, Jadi dapat disimpulkan bahwa pada unsur kedua dari pernyataan 1 – 10 termasuk dalam kategori **puas**.

Berdasarkan hasil temuan tabel interpretasi diatas yang mana hasil skor rata-rata yang didapatkan dari kuesioer penelitian adalah 3,11 yang berada pada kategori puas dan berada pada interval 2,51 – 3,25 maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi sudah baik dan terdapat pengaruh antara komunikasi efektif pustakawan terhadap melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

Jika dilihat dari teori komunikasi efektif yang dinyatakan oleh Scott M. Cutlip dan Allen H. Center Menyatakan bahwa faktor yang menyebabkan komunikasi menjadi efektif adalah *Credibility* (Kepercayaan), *Context* (Perhubungan), *Content* (Kepuasan), *Clarity* (Kejelasan), *Continuity and Consistency* (Kesimambungan dan Konsistensi), *Capability of Audience* (Kemampuan pihak penerima berita), *Channels of Distribution* (Saluran penerima berita) maka dapat disimpulkan terdapat keselarasan/kesamaan antara hasil temuan dan teori komunikasi efektif.

Dari hasil penelitian ini maka peneliti berpendapat bahwa komunikasi yang ada di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang tentang pengaruh komunikasi efektif pustakawan terhadap melayani pemustaka, yang mana komunikasinya sudah baik dan ada pengaruh yang kuat dari terjadinya komunikasi, namun alangkah lebih baik lagi jika peran pustakawan atau staf perpustakaan yang terlebih dahulu memulai komunikasi kepada pemustaka, dengan demikian pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan akan merasa lebih diperhatikan dan dapat menciptakan rasa nyaman dalam memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa pengaruh komunikasi efektif pustakawan terhadap melayani pemustaka akan berjalan secara optimal dan efektif jika komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan atau staf perpustakaan kepada pemustaka dapat dimengerti dan menciptakan rasa nyaman bagi pemustaka yang akan memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan analisis data penelitian yang telah penulis dapatkan dan diolah mengenai penelitian penulis yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan terhadap Melayani Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang” dapat disimpulkan jawaban dari rumusan masalah tersebut yaitu:

1. Dari proses pengolahan dan analisis data bahwa komunikasi efektif pustakawan terhadap melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang sudah baik karena data yang didapatkan menunjukkan berada pada interval 2,51 – 3,25. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh komunikasi efektif pustakawan terhadap melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang berada pada kategori puas.
2. Terdapat pengaruh yang kuat dan puas antara pengaruh komunikasi efektif pustakawan terhadap melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, karena dari data yang diperoleh dan diolah pada indikator melayani pemustaka menunjukkan berada pada interval 2,51 – 3,25. Dari hasil yang telah diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang kuat dan positif antara komunikasi efektif pustakawan

terhadap melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, dan berada pada kategori puas.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah peneliti jabarkan di atas, ada beberapa saran yang peneliti ingin sampaikan berkenaan dengan pengaruh komunikasi efektif pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, yaitu:

1. Bagi Pustakawan/staf UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

Dalam penelitian ini sudah didapatkan hasil yang positif tentang pengaruh komunikasi efektif pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, namun komunikasi yang terjadi masih didahului oleh pemustaka itu sendiri. Alangkah baiknya jika pustakawan/staf perpustakaan itu sendiri yang lebih dahulu menciptakan sebuah komunikasi secara langsung kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan, karena dengan demikian pemustaka yang datang berkunjung ke perpustakaan akan merasa lebih diperhatikan oleh pustakawan/staf perpustakaan dan akan menciptakan rasa nyaman bagi pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Karena, di sini pustakawan/staf perpustakaan adalah orang yang menyediakan jasa terhadap pemustaka yang akan memanfaatkan layanan yang ada di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

2. Bagi Pemustaka

Dari penelitian ini diharapkan pemustaka tidak ada keraguan dalam berkomunikasi dengan pustakawan/staf perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang ketika mendapati kesulitan mencari informasi yang diinginkan oleh pemustaka dan agar dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan dengan sebaik-baiknya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, agar dapat mengembangkan dan memperdalam penelitian ini dengan cara mengkaji atau menambah variabel-variabel lain dalam penelitian ini, agar dapat menjadi sebuah rujukan yang lebih baik untuk kedepannya dan peneliti selanjutnya dianjurkan untuk memperbanyak lagi referensi penelitian seperti buku dan jurnal sesuai dengan tema penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adib, Helen Sabera. 2015. *Metodologi Penelitian*. Palembang: NoerFikri Offset
- Burhan Bungin, 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif; Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta IlmuS-ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group
- Basuki Sulisty, 1991, *Pengantar Ilmu Komunikasi* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Cangara Hafied, 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Cutlip M. Scott., Center H. Allen., dan Broom M. Glen, 2011, *Effective Public Relations*, Jakarta : Prenada Media Group
- Eka Putra, Fauzi. *kompetensi komunikasi pustakawan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan*. Volume 11 No.02. (Oktober 2017)
- Herlina, 2009, *Manajemen Perpustakaan*, Palembang, Grafika Telindo Press.
- Harapan Adi, Ahmad H. Syarwani, 2014, *Komunikasi Antar Pribadi: Prilaku Insani dalam Organisasi Pendidikan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Hayati Nurul, *Komunikasi dalam organisasi perpustakaan*. Volume 2 No.1. (2014).
- Hermawan Rachman, Zen Zulfikar, 2006, *Etika Kepustakawanan*, Jakarta : Sagung Seto
- <http://www.ngabidin.web.id/2012/11/defenisi-pemustaka.html>
- Iriantara Yosol, 2013, *Komunikasi Pendidikan*. Bandung : Remaja Rodakarya.
- Khatibah, *komunikasi pustakawan*. Volume 08 No.01. (Mei 2014).
- Khatibah. *Prinsip-prinsip komunikasi pustakawan*. Volume 10 No.02. (Oktober 2016).

- Mulyana Deddy. *Komunikasi Efektif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2008.)
- Mardalis, 2008, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proprosal*, Jakarta : Bumi Aksara
- Mesiono, 2010, *Manajemen dan Organisasi*, Bandung : Citapustaka Media Perintis
- Misroni, 2018, *Komunikasi dan Perpustakaan*, Palembang, Noer Fikri
- Mulyadi, 2011, *Profesi Kepustakawanan*, Palembang, Rafah Press
- Mulyana, 2007: Prof. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D., *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*.
- Mulyana Deddy, 2008, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Noor Juliansyah, 2017, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah*, Jakarta : Prenada Media Group
- Pembayun, Ellys Lestari, 2012. *Communication Quotient : kecerdasan komunikasi dalam pendekatan emosional dan spiritual*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Purwono, 2015, *Profesi Kepustakawan, Tangerang Selatan*, Universitas terbuka.
- Rahmah Elva, 2018, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, Jakarta : Prenada Media Group
- Riswandi, 2009, *Ilmu Komunikasi*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Santoso Budhi, 2017, *Hubungan antara Usability Website Perpustakaan dan Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada*, Yogyakarta : “Tesis” UIN Sunan Kalijaga
- Sugiyono. 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sumanto, 2014, *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian: Psikologi, Pendidikan, Ekonomi, Bisnis dan Sosial*, Yogyakarta : Buku Seru
- Supardi, 2017, *Statistik Penelitian Pendidikan: Penyajian, Penjelasan, Penafsiran dan Penarikan Kesimpulan*, Depok : Rajawali Pers
- Sutarno NS, 2006, *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta : Sagung Seto
- Suhendar Yaya, 2014, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, Jakarta : Kharisma Putra Utama
- Suwarno Wiji, 2009, *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta : Sagung Seto
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 9.*
- Wiryanto, 2001, *Teori Komunikasi Massa*, Jakarta : Grasindo
- Wok Saodah, 2000, *Teori-Teori Komunikasi*, Kuala Lumpur, Cergas SDN. BHD

BIODATA PENULIS



Jeksen, lahir di Lebung Itam, 28 Maret 1996. Penulis adalah anak ke tiga (3) dari lima (5) bersaudara yang merupakan anak dari sepasang suami istri, yaitu Bapak Atmojo dan Ibu Piel. Penulis tinggal dan dibesarkan di desa Lebung Itam, Kecamatan Tulung Selapan Kabupaten

Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan.

Penulis menempuh pendidikan pada tahun 2002 sampai 2008 di Sekolah Dasar Negeri 1 Lebung Itam. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di MTS Muhammadiyah Tulung Selapan sampai tahun 2011, kemudian langsung melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di SMA Muhammadiyah tulung Selapan sampai lulus pada tahun 2014.

Setelah menyelesaikan pendidikan SMA di tahun 2014, penulis melanjutkan ke jenjang pendidikan perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang yang beralamat di Jln. Prof K.H Zainal Abidin Fikri, KM. 3,5 Kota Palembang. Penulis mengambil jurusan Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab dan Humaniora. Dengan kerja keras, usaha, dan doa akhirnya penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini dan mendapatkan gelar sarjana strata (S1) di tahun 2019.