

**PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN
TERHADAP MELAYANI PEMUSTAKA DI UPT
PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG**



SKRIPSI

Oleh:

JEKSEN

NIM. 1564400044

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan
Guna memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Pada program studi Ilmu Perpustakaan**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG**

2019

NOMOR: B.1291/Un.09/IV.1/PP.01/05/2019

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN TERHADAP MELAYANI
PEMUSAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

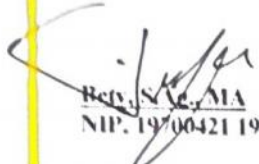
Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

JEKSEN
NIM. 1564400044


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 09 Mei 2019

Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji


Ketua Dewan Penguji


Bety, S.Ag., MA
NIP. 19700421 199903 2 003

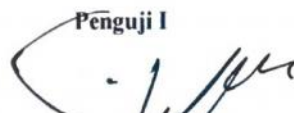
Sekretaris


Dalilan, M.Hum.
NIP. 19680829 200501 1 003


Pembimbing I


Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A
NIP. 19701114 200003 1 002

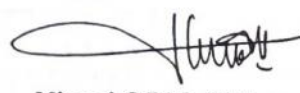
Penguji I


Bety, S.Ag., MA
NIP. 19700421 199903 2 003

Pembimbing II


Yanto, M.Hum., M.IP.
NIP. 19680829 200501 1 003

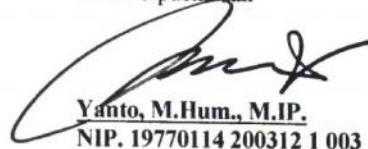
Penguji II


Misroni, S.Pd.I., M.Hum.
NIP. 19830203 201403 1 001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Tanggal, 23 Mei 2019


Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A.
NIP. 19701114 200003 1 002

**Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan**


Yanto, M.Hum., M.IP.
NIP. 19770114 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

Nama : Jeksen

NIM. : 1564400044

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF
PUSTAKAWAN TERHADAP MELAYANI PEMUSTAKA DI UPT
PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG.”**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

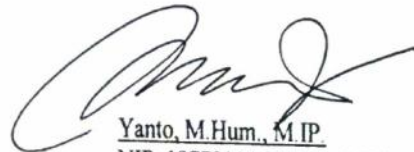
Pada Tanggal, 09 April 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Nor Huda, M.Ag., MA
NIP. 19701114 200003 1 002



Yanto, M.Hum., M.IP.
NIP. 19770114 200312 1 003

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudara
Jeksen

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang

Di-
Tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG.”**

Yang ditulis oleh:

Nama : Jeksen
NIM. : 1564400044
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 09 April 2019
Pembimbing I



Dr. Nor Huda, M.Ag., MA
NIP. 19701114 200003 1 002

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudara
Jeksen

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN TERHADAP MELAYANI PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG.”**

Yang ditulis oleh:

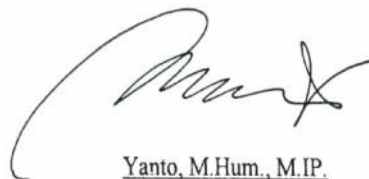
Nama : Jeksen
NIM. : 1564400044

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 09 April 2019
Pembimbing II



Yanto, M.Hum., M.IP.
NIP. 19770114 200312 1 003

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka dan apabila dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya siap menanggung sanksi dari fakultas dan dicabut gelar kesarjanaan saya.

Palembang, 09 Mei 2019
Yang menyatakan,



Jeksen
NIM. 1564400044

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jeksen
NIM. : 1564400044
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusif (Exsclusive Royalty Free Right)* atas karya saya yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN TERHADAP MELAYANI PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG,”** beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti *Non-Eksklusif* ini maka UIN Raden Fatah Palembang, berhak untuk menyimpan, mengalihmediakan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Di buat di : Palembang
Pada tanggal : 09 Mei 2019
Yang menyatakan,

Jeksen
NIM. 1564400044

MOTTO DAN DEDIKASI

Motto:

“Ikutilah orang yang tidak meminta imbalan kepadamu: dan mereka adalah orang-orang yang mendapat petunjuk.”

(QS. Yasin : 21)

“Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan beramal shaleh, bagi mereka adalah surga Firdaus menjadi tempat tinggal.”

(QS. Al-Kahfi : 107)

“Tetap bersyukur walau kadang yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada.”

(Jeksen)

Skripsi Ini saya Dedikasikan kepada:

- ❖ Allah *Azza wa Jalla*. yang selalu memberikan kemudahan disetiap kesulitan.
- ❖ Ayah dan Ibu, terkhusus Almarumah Ibu Kandungku tercinta.
- ❖ Kakak perempuan dan adik-adik ku yang ku banggakan (Evi F, Dian P, Wawan S & Kuinsa T).
- ❖ Keluarga Angkat ku terkhusus Nomi Fitri
- ❖ Keluarga ketemu besar S-Keep Company
- ❖ Para sahabat karib masa kecil, sahabat di kampus dan organisasi.
- ❖ Almamater yang menjadi kebanggaanku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada taula dan sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga para keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Atas berkat rahmat kasih sayang dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF PUSTAKAWAN TERHADAP MELAYANI PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG”**.

Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk semua yang telah membantu. Pada kesempatan ini Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Swt yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tuaku Atmojo dan ibu Mutiah, terkhusus Almarhum ibuku Piel terima kasih atas semuanya yang telah ayah dan ibu berikan.
3. Bapak Prof. Drs. H. Sirozi, MA., Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

4. Bapak Dr. Nor Huda, M.Ag., M.A, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, dan selaku dosen Pembimbing I skripsi yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi kepada penulis sejak awal penulisan skripsi, beserta para Pembantu Dekan. .
5. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan, dan selaku dosen Pembimbing II skripsi yang selalu bersedia memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini. Bapak Misroni, M.Hum, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan.
6. Seluruh dosen di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Sahabat seperjuangan yang telah memberikan semangat berjuang, menasihati, memberi masukan dan selalu bersama-sama dalam keadaan apapun serta memberikan motivasi.
8. Rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2014.
9. Seluruh teman-teman KKN Kelompok 02 Desa Sungai Gerong. Terima kasih untuk kebersamaan dan kekompakannya selama KKN berlangsung. Semoga tali silaturahmi tetap berjalan dan semoga sukses untuk kita semua.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berkenan memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan sangat berguna agar pada penulisan selanjutnya dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, 09 Mei 2019
Penulis,

Jeksen
NIM. 1564400044

ABSTRAK

Nama : Jeksen
NIM : 1564400044
Fakultas : Adab dan Hunaniora
Program Studi : Ilmu Perpustakaan / 2014
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan Terhadap Melayani Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.
xviii + 136 hlm + Lampiran

Komunikasi itu penting, karena semua orang tahu 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 membedakan 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. Penelitian ini membahas tentang **“Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang”**, dalam penelitian ini yang menjadi pokok permasalahannya adalah: 1). Bagaimana komunikasi efektif pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, 2). Apakah ada pengaruh dari komunikasi efektif pustakawan dalam melayani pemustaka. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa baik komunikasi yang ada di perpustakaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah pemustaka aktif di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yaitu sebanyak 6000 pemustaka. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil pengaruh komunikasi efektif adalah sebesar 3,15 yang berada pada skala interval 2,51 – 3,25 yang berarti positif, sedangkan dari Melayani Pemustaka adalah sebesar 3,04 yang berada pada skala interval 2,51 – 3,25 yang berarti positif. Total rata-rata dari keseluruhan adalah sebesar 3,11 yang berada pada skala interval 2,51 – 3,25 yang berarti Positif yang berarti komunikasi yang ada di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dapat dikatakan baik. Dari penjelasan tersebut maka penulis mengambil kesimpulan bahwa pengaruh komunikasi efektif pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dikategorikan positif/baik.

Kata kunci: *Pengaruh, Komunikasi Efektif, Melayani Pemustaka.*

ABSTRACT

Name : Jeksen
NIM : 1564400044
Faculty : Adab and Humaniora
Study Program : Library Science / 2014
Thesis Title : *The Effect of Librarian Effective Communication in Serving Users at the UPT Raden Fatah State Islamic University Library of Palembang.*
xviii + 136 p + appendix

Communication is important, because everyone knows this is the basic instinct of every living thing. Every creature has their own way of communication, every human being cannot be separated from the way he communicates. We cannot discriminate between language, ethnicity, customs, customs, traditions or religion because basically communicating, conveying the message as long as it is done well and correctly, and with the situation open to each other. This study discusses "The Effect of Librarian Effective Communication in Serving Users at the UPT Raden Fatah State Islamic University Library of Palembang", in this study the main issues are: 1). How effective librarians communication is in serving users at the Raden Fatah State Islamic University Library of UPT, 2). Are there influences from effective communication of librarians in serving users. This study also aims to find out how good communication is in the library. The method used in this research is quantitative by using a descriptive approach. Data collection techniques used were observation, interviews and questionnaires. The population in this study were active users in the UPT Raden Fatah State Islamic University Library of Palembang, which were as many as 6000 visitors. The sampling technique used in this study is Probability sampling. The results of this study indicate that the effect of effective communication is 3.15 which is on the interval scale 2.51 - 3.25 which means positive, while from Serving the Reader is 3.04 which is on the interval scale 2.51 - 3, 25 which means positive. The total average of the whole is equal to 3.11 which is on the interval scale 2.51 - 3.25 which means Positive which means that the communication in the UPT Raden Fatah State Islamic University Library of Palembang can be said to be good. From these explanations, the authors conclude that the effect of effective librarian communication in serving users in the UPT Raden Fatah State Islamic University Library of Palembang is categorized as positive / good.

Keywords: *Influence, Effective Communication, serving Users*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS	iv
PERNYATAAN ORISINILITAS	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO DAN DEDIKASI	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRA	xviii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Tinjauan Pustaka.....	13
F. Hipotesis Penelitian	17
G. Metode Penelitian.....	18
H. Sistematika Penulisan.....	33

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pengaruh	35
B. Komunikasi	36
1. Pengertian Komunikasi	36
2. Macam-Macam Komunikasi	38
3. Proses Komunikasi	40
4. Proses Komunikasi dalam Layanan Perpustakaan	42
5. Tujuan Komunikasi	44
6. Fungsi Komunikasi	45

C. Efektivitas	50
1. Pengertian Efektivitas	50
2. Membangun Komunikasi yang Efektif	51
3. Komunikasi Efektif Pustakawan	54
D. Pelayanan Kepada Masyarakat / Pemustaka	57
E. Layanan Perpustakaan	61
1. Pengertian Layanan Perpustakaan	61
2. Layanan Sirkulasi	62
3. Fungsi Sirkulasi	62
F. Pengertian Tenaga Perpustakaan	63
G. Pemustaka	65
1. Pengertian Pemustaka	65
2. Karakter Pemustaka	67

BAB III : DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

A. Sejarah UPT. Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	68
B. Visi dan Misi Perpustakaan	72
C. Tujuan dan Fungsi	73
D. Keadaan Fisik	74
E. Sumber Daya Manusia (SDM)	76
F. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah	76
G. Koleksi Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	77
H. Layanan Perpustakaan	79

BAB IV : HASIL PEMBAHASAN

A. Pembahasan	83
B. Analisis Data Deskriptif	87
C. Rekapitulasi Penilaian Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	111

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan 119

B. Saran 120

DAFTAR PUSTAKA 122

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Pengaruh Komunikasi Efektif	84
Tabel 4.2	: Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Melayani Pemustaka	85
Tabel 4.3	: Hasil Uji Reliabilitas	86
Tabel 4.30	: Rekapitulasi Penilaian Pengaruh Komunikasi Efektif Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Pembimbing	127
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian	128
Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Pembimbing I	129
Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Pembimbing II	131
Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian	133
Lampiran 6 : Pedoman Wawancara	136

