

**KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
MAHASISWA ILMU PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN
HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG ANGKATAN 2017
DALAM PROGRAM PKL**



SKRIPSI

Oleh:

FITRIA WANDA SARI
NIM. 1614400037

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 (UIN) RADEN FATAH
PALEMBANG
2020**

SKRIPSI

**KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA ILMU
PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH
PALEMBANG ANGKATAN 2017 DALAM PROGRAM PKL**

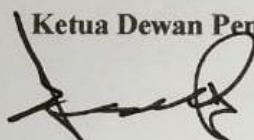
Yang telah disusun dan dipersiapkan oleh

FITRIA WANDA SARI
NIM. 1614400037

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 30 Juni 2020

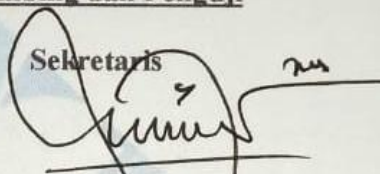
Susunan Dewan Pembimbing dan Penguji

Ketua Dewan Penguji



Dolla Sobari, M.Ag
NIP. 19700121 200003 1 003

Sekretaris



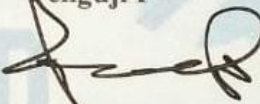
Ahmad Wahidi, S.Ag., S.IP., M.Pd.I
NIP. 19701123 199803 1 005

Pembimbing I



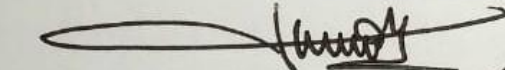
Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum
NIP. 19710727 199703 2 005

Penguji I



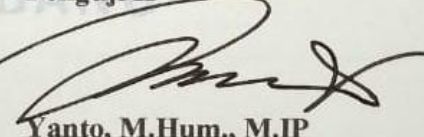
Dolla Sobari, M.Ag
NIP. 19700121 200003 1 003

Pembimbing II



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

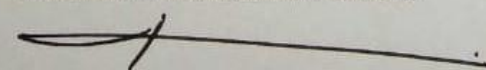
Penguji II



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

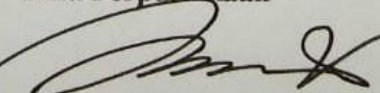
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
Tanggal, 28 September 2020

**Dekan
Fakultas Adab dan Humaniora**



Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum
NIP. 19710727 199703 2 005

**Ketua Program Studi
Ilmu Perpustakaan**



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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi yang disusun oleh:

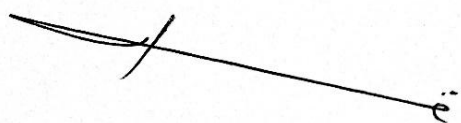
Nama : Fitria Wanda Sari
NIM : 1614400037
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Yang Berjudul **KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA ILMU PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG ANGKATAN 2017 DALAM PROGRAM PKL.**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

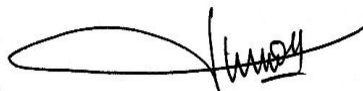
Pada tanggal, 25 Juni 2020

Pembimbing I



Dr. Endang Rochmiatun, M. Hum
NIP. 19710727 199703 2 005

Pembimbing II



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

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari

Fitria Wanda Sari

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 : **KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA ILMU PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG ANGKATAN 2017 DALAM PROGRAM PKL.**

Yang ditulis oleh:

Nama : Fitria Wanda Sari

NIM : 1614400037

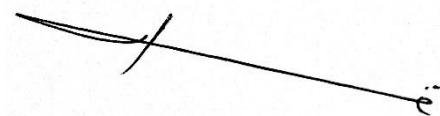
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

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, 25 Juni 2020

Pembimbing I



Dr. Endang Rochmiatun, M. Hum

NIP. 19710727 199703 2 005

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari

Fitria Wanda Sari

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 : **KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA ILMU PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN FATAH PALEMBANG ANGGARAN 2017 DALAM PROGRAM PKL.**

Yang ditulis oleh:

Nama : Fitria Wanda Sari

NIM : 1614400037

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, 24 Juni 2020

Pembimbing II



Misroni, S. Pd.I., M. Hum

NIP. 19830203 201403 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Palembang, 30 Juni 2020

Yang menyatakan,



Fitria Wanda Sari
NIM. 1614400037

Lampiran : Surat keterangan bebas plagiarisme



UIN RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
PRODI ILMU PERPUSTAKAAN
<http://ip.adab.radenfatah.ac.id>

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor : 053 / SKBP / IX / 2020

Tim Verifikator Smilarity Skripsi Prodi Ilmu Perpustakaan menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	: Fitria Wanda Sari
NIM	: 1614400037
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi:

**KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA ILMU
 PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN RADEN
 FATAH PALEMBANG ANGKATAN 2017 DALAM PROGRAM PKL**

Dinyatakan sudah memenuhi syarat dengan smilarity 11 % sehingga memenuhi batas maksimal plagiasi kurang dari 30 % pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian munaqosah.

Palembang, 2 September 2020
 Verifikator

Budhi Santoso, M.A
 NIP. 198406152018011002

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

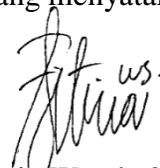
Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fitria Wanda Sari
NIM : 1614400037
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-Exclusive (*Exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017 dalam Program PKL”** beserta perangkat yang ada jika diperlukan. Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini maka Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang berhak untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada tanggal : 30 Juni 2020
Yang menyatakan,



Fitria Wanda Sari
NIM. 1614400037

MOTTO DAN DEDIKASI

Motto:

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya...”
(QS. Al-Baqarah 2:286)

“Tidaklah seorang muslim tertimpa suatu kelelahan, atau penyakit, atau kekaawatiran, atau kesedihan, atau gangguan, bahkan duri yang melukainya melainkan Allah akan menghapus kesalahan-kesalahannya karenanya”
(HR. Al-Bukhari no. 5642 dan Muslim no. 2573)

“Ikhlaslah. Hidup di Bumi adalah ujian bagi anak cucu Adam a’laihissalam, masalah akan tetap ada hingga kaki kita melangkah masuk ke Jannah-Nya, hidup tak hanya tentang sedih, atau hanya tentang bahagia, keduanya silih berganti, kesedihan tak akan abadi, teruslah berdoa, berusaha, dan tawakal, semoga keikhlasan menghadapi ujian menjadi catatan amal salih di kemudian hari”
(Fitria Wanda Sari)

Jangan mengeluh, karena saat seseorang mengeluh, ada pembelajaran darinya “tidak ada yang dihasilkannya kecuali kesedihan yang tak berujung”
(Fitria Wanda Sari)

Hasil Skripsi ini Saya Dedikasikan Kepada:

1. Allah subhanahu wataa’la yang senantiasa memberi berjuta nikmat kesehatan lahir dan batin serta kekuatan hati untuk menghadapi berbagai badai kehidupan, meskipun diri banyak terlupa dan lalai untuk mengingatnya.
2. Kedua orang tua yang kucintai (Bapak Wanto, S.Ag dan Ibunda Aldawati) yang selalu memberi dukungan, kasih sayang dan doa terbaiknya, terima kasih atas segala sesuatu yang telah kalian berikan untukku, jazakumullahu khairan, semoga Allah membalas kalian dengan kebaikan.
3. Teman seperjuangan jama’ah Grup Pejuang Toga S.IP, yang selalu membantu dan memberikan semangat (Hamli, Husnul, Vivi, Rama, Nurliana, Fera, Sari, Anggun, dan Wili) teruslah berjuang semoga yang kita usahakan selalu di ridhai oleh Allah subhanahu wataa’la, aamiin.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah subhanahu wataa'la Tuhan semesta alam yang menjadikan manusia sebaik-baiknya ciptaan di muka bumi ini. Shalawat beriring salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad sallallahu a'laihi wasallam, keluarga, para sahabat, dan pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman.

Syukur *Alhamdulillah*, berkat rahmat, karunia dan bimbingan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir “skripsi” dengan judul: Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017 dalam Program PKL. Begitu juga kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, baik moral maupun materil. Serta ucapan terimakasih ini disampaikan kepada:

1. Allah subhanahu wataa'la yang telah memberikan rahmat, kasih sayang, cinta, kekuatan, kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua (Bapak Wanto, S.Ag dan Ibu Aldawati) yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan dan do'a yang tulus kepada penulis, jazakumullahu khairan, semoga Allah SWT membalas pengorbanan dan kerja keras kalian. Aamiin.
3. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

4. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Yanto, M.Hum., M.IP, selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Dr. Endang Rochmiatun, M.Hum, selaku dosen pembimbing I yang selalu bersedia memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Misroni, M.Hum, selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi serta dukungan kepada penulis sejak awal penulisan skripsi.
8. Bapak Misroni, M.Hum, selaku Sekretaris Prodi Ilmu Perpustakaan dan sekaligus dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang yang tidak pernah sungkan untuk memberikan wawasan, ilmu pengetahuan, saran, dan nasihat kepada kami.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Indonesia, Kepala Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, Kepala Perpustakaan Universitas Sriwijaya, Kepala Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan pengarahan dan membantu penulis memperoleh data dalam penulisan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman mahasiswa Ilmu Perpustakaan 2016 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan senyuman semangat kepada penulis dari awal duduk di bangku perkuliahan. Terkhusus kelas 16 pus A,

terimakasih untuk canda tawa, diskusi yang luar biasa, perdebatan, dan segala hal yang pernah dilalui bersama.

12. Kepada teman masa kecilku (Deah Apriliani A.Md.Keb, Anggun Elsa Utami A.Md.Kep), dua orang yang selalu kena ocehanku (Devi Zul, dan Ferda) dan teman-temanku yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih telah memberikan semangat dan kesan dalam dunia perskripsian ini.
13. Serta semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala yang telah diberikan.

Jazakumullahu Khairan. Semoga Allah subhanahu wataa'la membalas seluruh kebaikan yang telah diberikan kepada saya selama penulisan skripsi ini. Terakhir, penulis sangat menyadari dalam penyusunan ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Palembang, 30 Juni 2020

Penulis,



Fitria Wanda Sari
NIM. 1614400037

ABSTRAK

Nama : Fitria Wanda Sari
NIM : 1614400037
Fakultas : Adab dan Humaniora
Program Studi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2020
Judul Skripsi : Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu
Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden
Fatah Palembang Angkatan 2017 dalam Program PKL
xxiii+191+Lampiran

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya kebutuhan informasi, yang menuntun seseorang untuk melakukan komunikasi interpersonal. Perpustakaan sebagai penyedia informasi membutuhkan pustakawan yang handal dan mampu melayani pemustaka dengan baik agar pelayanan yang diberikan mewujudkan layanan yang prima. Sebagai calon pustakawan di masa depan mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang hendaknya memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik agar bisa memberikan pelayanan yang prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017 dalam program PKL sebagai calon pustakawan dan untuk mengetahui dimensi kemampuan komunikasi interpersonal yang mana yang harus ditingkatkan. Jenis Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode penarikan sampel teknik *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 yang mendapat tugas di bagian layanan sirkulasi berjumlah 23 orang. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner/angket, wawancara, dan dokumentasi. Pengukuran kuesioner menggunakan *skala likert*. Analisis data yang digunakan adalah dengan rumus *Mean* dan *Grand Mean*. Setelah melakukan perhitungan dan analisis, maka diperoleh data sebagai berikut: nilai rata-rata 3,09 dengan kategori tinggi berada pada interval 2,50-3,25. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017 berada pada kategori **tinggi**. Terdapat satu dimensi kemampuan komunikasi interpersonal yang perlu ditingkatkan oleh mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 yaitu dimensi/sub variabel **sikap positif**, walau berada di kategori tinggi, nilainya lebih rendah jika dibandingkan dengan sub variabel yang lainnya sehingga perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: *PKL (Praktek Kerja Lapangan), Komunikasi Interpersonal, Perpustakaan*

ABSTRACT

Name : Fitria Wanda Sari
NIM : 1614400037
Faculty : Adab and Humanities
Study Program/Year : Library Science/2020
Thesis Title : The Interpersonal Communication Skills of Library
Science Students of the Faculty of Adab and Humanities,
UIN Raden Fatah Palembang Class of 2017 in the PKL
Program
xxiii+191+Appendix

This research is motivated by the need for information, which guides persons to make interpersonal communication. Libraries as information providers need librarians who are reliable and able to serve users well so that the services provided can provide excellent service. As a prospective librarian in the future, library science students at the Faculty of Adab and Humanities, UIN Raden Fatah Palembang, has good interpersonal communication skills in order to provide excellent service. This study aims to look at the interpersonal communication skills of library science students at the Faculty of Adab and Humanities UIN Raden Fatah Palembang class of 2017 in the PKL program as a librarian candidate and to see which dimensions of interpersonal communication should be improved. This type of research is a quantitative research. The research used purposive sampling technique, this is the sampling technique based on certain criteria. The sample in this study were students of library science class 2017 who got a hand assignment installed in 23 people. Methods of data using observation, questionnaires, interviews, and documentation. The questionnaire was measured using a *Likert Scale*. The data analysis used *Mean* and *Grand Mean* formula. After calculating the calculations and analysis, the following data were obtained the average value of 3.09 with the high category was in the interval 2.50-3.25. Thus it can be seen that interpersonal communication library science students of the Faculty of Adab and Humanities UIN Raden Fatah Palembang class of 2017 is in the high category. There is one dimension of interpersonal communication that needs to be improved by library science students class 2017 that is positive attitude dimension, even though it is in the high category, its value is lower when compared to other sub variables so that need to be improved.

Keywords: *Field Practice, Interpersonal Communication, Library*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
MOTTO DAN DEDIKASI.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR DIAGRAM	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10
1. Teoritis	10
2. Praktis.....	10
G. Definisi Konseptual	11
H. Definisi Operasional.....	17
I. Tinjauan Pustaka	18
J. Metode Penelitian	22
1. Lokasi Penelitian.....	22
2. Jenis Penelitian.....	22
3. Sumber Data.....	22

4. Teknik Pengumpulan Data	25
5. Instrumen Penelitian.....	26
K. Rencana Penelitian	34
L. Sistematika Penulisan	34

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pengertian Komunikasi Interpersonal	36
B. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	41
C. Unsur-unsur dalam Proses Komunikasi	46
D. Faktor Keberhasilan Komunikasi Interpersonal.....	57
E. Sikap yang Mendukung Komunikasi Interpersonal.....	58
F. Komunikasi Verbal dan Nonverbal.....	62
1. Kode Verbal.....	64
2. Kode Nonverbal.....	68
G. Perpustakaan.....	69

BAB III : GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

A. Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang	75
B. Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.....	89
C. UPT Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung ...	98
D. UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.....	107
E. Perpustakaan Universitas Indonesia	118
F. Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga ..	125

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab Dan	
---	--

Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pemustaka	139
B. Demensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal yang Perlu Ditingkatkan mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka	181
 BAB V : PENUTUP	
A. Simpulan.....	184
B. Saran	185
 DAFTAR RUJUKAN	
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	
DOKUMENTASI	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Item-item instrumen penelitian	26
Tabel 1. 2 Kisi-kisi Instrumen Kuesioner	27
Tabel 1. 3 Hasil Uji Validitas Variabel X	29
Tabel 1. 4 Uji Reliabilitas Variabel X	30
Tabel 1. 5 Skala Penilaian	32
Tabel 3. 1 Kepemimpinan Perpustakaan Universitas Bina Darma	76
Tabel 3. 2 Daftar Nama Pegawai di Perpustakaan Bina Darma	83
Tabel 3. 3 Koleksi cetak Perpustakaan Universitas Bina Darma.....	86
Tabel 3. 4 Koleksi non-cetak Perpustakaan Universitas Bina Darma	86
Tabel 3. 5 Sarana dan Prasarana Perpustakaan Universitas Bina Darma	88
Tabel 3. 6 Daftar koleksi Digital Perpustakaan Universitas Bina Darma.....	88
Tabel 3. 7 Riwayat Kepemimpinan Perpustakaan USD Yogyakarta.....	92
Tabel 3. 8 SDM Perpustakaan Universitas Sanata Dharma.....	94
Tabel 3. 9 Jenis Layanan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma.....	95
Tabel 3. 10 Jam Buka Layanan	96
Tabel 3. 11 Jadwal Buka Layanan UPT Perpustakaan UNIMAL	108
Tabel 3. 12 Pustakawan Aktif di UPT Perpustakaan UNSRI	113
Tabel 3. 13 Jumlah Koleksi UPT Perpustakaan UNSRI	117
Tabel 3. 14 Sarana dan Prasarana UPT Perpustakaan UNSRI	118
Tabel 3. 15 SDM Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga	130
Tabel 3. 16 Layanan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.....	132
Tabel 3. 17 Jam Buka Layanan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga	132
Tabel 3. 18 Kode Koleksi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.....	134
Tabel 4. 1 Daftar Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017	138
Tabel 4. 2 Daftar Kegiatan PKL	139
Tabel 4. 3 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Menerima Kritik	141
Tabel 4. 4 Responden Menilai Mampu Menerima Kritik Dan Masukan.....	142
Tabel 4. 5 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Menyampaikan Informasi Penting	143

Tabel 4. 6 Responden Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan	
Menyampaikan Informasi Penting Kepada Pemustaka	144
Tabel 4. 7 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memiliki Sikap Terbuka	145
Tabel 4. 8 Responden Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan	
Memiliki Sikap Terbuka	146
Tabel 4. 9 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bersedia Membantu	
Pemustaka	147
Tabel 4. 10 Responden Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bersedia	
Membantu Pemustaka	148
Tabel 4. 11 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bertanggung Jawab	
terhadap Ucapan dan Pesan	148
Tabel 4. 12 Responden Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan	
Bertanggung Jawab terhadap Ucapan dan Pesan	149
Tabel 4. 13 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dapat Memahami Kesulitan	150
Tabel 4. 14 Responden Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dapat	
Memahami Kesulitan	151
Tabel 4. 15 Kata-kata yang Disampaikan Mudah Dimengerti	153
Tabel 4. 16 Rincian Sebaran Responden Menilai Kata-kata yang	
Disampaikan Mudah Dimengerti	154
Tabel 4. 17 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Berkomunikasi	
Secara Singkat dan Jelas	154
Tabel 4. 18 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan	
Mampu Berkomunikasi Secara Singkat dan Jelas	155
Tabel 4. 19 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memiliki Perhatian terhadap	
Pemustaka	156
Tabel 4. 20 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan	
Memiliki Perhatian terhadap Pemustaka	157
Tabel 4. 21 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Respon	158
Tabel 4. 22 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan	
Memberikan Respon	159
Tabel 4. 23 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Jawaban	161

Tabel 4. 24 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan	
Memberikan Jawaban	162
Tabel 4. 25 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Menghargai Pemustaka	163
Tabel 4. 26 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan	
Menghargai Pemustaka	164
Tabel 4. 27 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Berpikir Positif	165
Tabel 4. 28 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan	
Berpikir Positif	166
Tabel 4. 29 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Pujian kepada	
Pemustaka	167
Tabel 4. 30 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Pujian kepada	
Pemustaka	168
Tabel 4. 31 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Penghargaan	169
Tabel 4. 32 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan	
Memberikan Penghargaan kepada Pemustaka	169
Tabel 4. 33 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Berkomunikasi	
Dua Arah	171
Tabel 4. 34 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan	
Mampu Berkomunikasi Dua Arah	172
Tabel 4. 35 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Pemustaka	
Mempunyai Hubungan	173
Tabel 4. 36 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan	
Pemustaka Mempunyai Hubungan.....	174
Tabel 4. 37 Pemustaka Merasa Nyaman Saat Berada di Perpustakaan	175
Tabel 4. 38 Responden yang Menilai Pemustaka Merasa Nyaman Saat	
Berada di Perpustakaan	175
Tabel 4. 39 Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Pemustaka Memiliki	
Hubungan Sangat Akrab	176
Tabel 4. 40 Responden yang Menilai Mahasiswa Ilmu Perpustakaan	
dan Pemustaka Memiliki Hubungan Sangat Akrab	177
Tabel 4. 41 Indikator Variabel Komunikasi Interpersonal	179

Tabel 4. 42 Sub Variabel Komunikasi Interpersonal	183
---	-----

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 1 Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan 181

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran Surat Keterangan (SK) Pembimbing
- Lampiran Surat Izin Penelitian
- Lampiran Surat Balasan Penelitian
- Lampiran Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran Kuesioner
- Lampiran Tabel Instrumen Uji Coba Validitas & Reliabilitas
- Lampiran Statistik Responden
- Lampiran Pedoman Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan seseorang tak dapat lepas dari orang lain, karena pada dasarnya manusia adalah sebagai makhluk individu dan makhluk sosial. Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kemampuan untuk berinteraksi secara sosial dengan orang lain. Salah satu syarat terjadinya interaksi sosial adalah terjadinya komunikasi (*communication*).¹

Interaksi antar manusia tak lepas dari rasa ingin tahu tentang lingkungan sekitarnya. Dalam rangka memahami gejala di lingkungannya, manusia termotivasi untuk melakukan komunikasi.²

Melalui komunikasilah informasi yang dibutuhkan manusia berkenaan dengan fenomena atau gejala di lingkungannya bisa diketahui dan kebutuhan informasi dapat terpenuhi, informasi yang diperoleh bisa digunakan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang tengah dihadapi.

Setiap hari seseorang membutuhkan komunikasi dengan orang lain yang biasa disebut dengan komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*)

¹ Illa Suryaningsih dan Mohamad Nursalim, "Penerapan Teknik Jigsaw dalam Layanan Informasi Untuk Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Kelas XI TEI 3 SMKN I Driyorejo, Gresik," *Jurnal BK UNESA* Vol. 4, no. 3 (2014): h. 719, <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-bk-unesa/article/view/8809/8841>.

² Feida Noor Laila Isti'adah, "Profil Komunikasi Interpersonal Mahasiswa," *Journal of Innovative Counseling : Theory, Practice & Research* Vol. 1, no. 1 (2017): h. 40 di akses pada 5 Oktober 2019 dari, http://journal.umtas.ac.id/index.php/innovative_counseling.

untuk bermacam kepentingan dalam hidupnya.³ Hovland mendefinisikan proses komunikasi sebagai proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain.⁴ Menurut Harold D. Laswell, Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan “siapa” “mengatakan apa” “dengan saluran apa”, “kepada siapa”, dan “dengan akibat apa” atau “hasil apa”. (*who says what in which channel to whom and with what effect*).⁵ Komunikasi dapat juga diartikan sebagai proses pertukaran pesan (*message*) antara komunikator dengan komunikan untuk meraih tujuan tertentu.⁶

Jadi bisa kita pahami bahwa komunikasi adalah interaksi yang terjadi antara dua orang atau lebih untuk menciptakan suatu kesamaan makna terhadap pesan yang disampaikan sehingga menjadi rangsangan untuk mengubah perilaku orang yang terlibat dalam komunikasi.

Dalam ranah komunikasi pribadi, komunikasi dibagi menjadi dua jenis, yaitu komunikasi intra pribadi (*intrapersonal communication*), dan komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*).

Komunikasi intra pribadi (*intrapersonal communication*) yang selanjutnya peneliti sebut komunikasi intra personal adalah komunikasi yang berlangsung dalam diri seseorang. Orang tersebut berperan sebagai komunikator dan juga

³ Suryaningsih dan Mohamad Nursalim, “Penerapan Teknik Jigsaw dalam Layanan Informasi Untuk Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa Kelas XI TEI 3 SMKN I Driyorejo, Gresik,” h. 719.

⁴ Universitas Mercubuana Yogyakarta, “Bab II Landasan Teori,” t.t., h. 18 di akses pada 11 mei 2019 dari, <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/544/3/BAB%20II.pdf>.

⁵ Rayudaswati Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Makassar: Kretakupa, 2010), h. 8.

⁶ Henni Novitasari, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang,” Skripsi (Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Raden Fatah Palembang, 2019), h. 52.

komunikasikan, dia berkomunikasi pada dirinya sendiri, komunikasi ini terjadi saat orang tersebut mencoba menginterpretasikan suatu objek yang diamatinya kemudian memikirkannya, sehingga terjadilah komunikasi dengan diri sendiri.⁷

Sedangkan komunikasi antarpribadi (komunikasi interpersonal) yang selanjutnya peneliti sebut sebagai komunikasi interpersonal adalah komunikasi dialogis yang berlangsung antara dua orang atau lebih.⁸ Dalam komunikasi interpersonal terjadi proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan untuk mengembangkan sistem ekspektasi bersama, pola-pola keterikatan secara emosional dan cara-cara penyesuaian sosial.⁹

Dari penjelasan di atas dapat kita pahami bahwa komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) adalah proses pertukaran pesan yang terjadi antara komunikator dan komunikan mengenai suatu objek, baik secara langsung maupun tidak langsung, verbal maupun non verbal, yang pada akhirnya menghasilkan perubahan sikap.

Kita ambil salah satu contoh komunikasi verbal dan non verbal di perpustakaan yaitu saat pustakawan menunjukkan rasa peduli dan perhatiannya terhadap pemustaka, seperti bersikap ramah, baik sikap ramah dengan penuturan kata maupun gestur tubuh, pustakawan menyapa pemustaka terlebih dahulu (verbal) dan tersenyum kepada mereka (non verbal). Di perpustakaan sikap

⁷ RH Siregar, "Bab II Kajian Pustaka," t.t., h. 10 di akses pada 29 Ferbruari 2020, <http://repository.uinsu.ac.id/1705/5/8.%20BAB%20II-%20terbaru.pdf>.

⁸ Siregar, h. 10 di akses pada 29 Ferbruari 2020.

⁹ Novitasari, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang," h. 52.

ramah merupakan salah satu bentuk interaksi yang baik dengan pemustaka dalam mewujudkan layanan prima di perpustakaan.

Untuk mencapai layanan prima maka dibutuhkan strategi dalam pelayanan tersebut. Strategi layanan prima, menurut DeVrye diberi nama “Tujuh Rahasia Layanan yang Sukses” (*The Seven Secrets of Service's Success*), yang mudah diidentifikasi dengan istilah SERVICE. Istilah SERVICE ini dijadikan model prinsip-prinsip dalam layanan prima, yaitu: *self-esteem*, *exceed expectations*, *recover*, *vision*, *improve*, *care*, dan *empower*.¹⁰

Dari model prinsip-prinsip layanan prima di atas, ada beberapa prinsip yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal (*Interpersonal Communication*), di antaranya *self-esteem*, kepercayaan diri. *Recover*, berusaha untuk mendapatkan. *Care*, memberikan perhatian.

Dalam mencapai layanan prima pustakawan membutuhkan kemampuan komunikasi interpersonal karena dalam strategi mencapai layanan prima di atas ada beberapa prinsip yang membutuhkan kemampuan komunikasi interpersonal disana, sehingga kemampuan komunikasi interpersonal sangat penting bagi pustakawan maupun profesi-profesi lainnya.

Pustakawan yang memiliki kompetensi komunikasi yang baik akan mampu mengemban dan mengembangkan tugas yang harus diselesaikannya, sehingga berdampak positif pada tingkat kinerja pustakawan yang menjadi semakin baik. Kompetensi komunikasi memegang peran yang penting dalam menunjang

¹⁰ Rosmawati Simbolon, “Layanan Prima Di Perpustakaan (Pandangan Dari Sisi Kepuasan Pengunjung Pustaka Bogor),” *VISIONER* Vol. 1, no. 1 (2019): di akses pada 9 mei 2019 dari, <http://ojs.mputantular.ac.id/index.php/vs/article/download/35/19>.

kelancaran kegiatan pustakawan saat memberi layanan informasi kepada pemustaka.¹¹ Masalah yang muncul akan mudah diatasi dengan dikomunikasikan, sehingga atmosfer di perpustakaan menjadi nyaman dan hal ini akan berdampak baik bagi identitas pustakawan tersebut, dan berdampak baik pula untuk citra pustakawan dan perpustakaan.

Fakta di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan berkenaan dengan komunikasi interpersonal antara pustakawan yang memberikan pelayanan dan pemustaka yang memanfaatkan sumber daya yang ada di Perpustakaan. Pustakawan mengatakan bahwa komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) yang mereka lakukan dengan pemustaka telah dilaksanakan sebaik-baiknya semampu mereka.¹² Namun pemustaka mengatakan pustakawan kurang ramah sehingga pengunjung segan untuk bertanya.¹³

Saat melaksanakan observasi di salah satu perpustakaan tempat pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, Peneliti menemukan fakta bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan kurang memahami komunikasi yang baik, mahasiswa cenderung mendorong rekannya untuk berkomunikasi dengan pemustaka dan memberikan arahan kepada pemustaka yang melakukan kesalahan, hal ini disebabkan kurangnya kemampuan komunikasi interpersonal

¹¹ Abdul Karim Batubara, "Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka," *Jurnal Iqra'* Vol. 5, no. 01 (Mei 2011): h. 50, <http://repository.uinsu.ac.id/643/1/%287%29URGENSEN%20KOMPETENSI%20KOMUNIKASI%20PUSTAKAWAN%20DALAM%20MEMBERIKAN%20LAYANAN%20KEPADA%20PEMUSTAKA.pdf>.

¹²Wawancara Pribadi dengan Anita (Pustakawan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan) Palembang, Pada 30 April 2019 Pukul 14.30 WIB.

¹³Wawancara Pribadi dengan Santika Dewi (Pemustaka yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan) Palembang, Pada 23 April 2019 pukul 14.30 WIB.

mahasiswa dalam melayani pemustaka, mahasiswa kurang perhatian kepada pemustaka, dan kurang timbal balik mahasiswa ilmu perpustakaan dalam berkomunikasi dengan pemustaka.

Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka belum terjalin dengan baik. Kemudian komunikasi interpersonal antara mahasiswa ilmu perpustakaan dengan pemustaka juga belum terjalin dengan baik di perpustakaan. Masalah ini perlu diperhatikan oleh mahasiswa ilmu perpustakaan, khususnya mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 yang memberi pelayanan kepada pemustaka dalam Program PKL.

Mahasiswa ilmu perpustakaan sebagai calon pustakawan, namun tak dibatasi selalu menjadi pustakawan, mereka juga bekerja pada profesi lainnya, dibidang apapun pekerjaannya pasti akan melakukan komunikasi interpersonal, oleh karena itu hendaknya mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, hal ini untuk melancarkan aktivitasnya ketika di ranah perkuliahan, lingkungan keluarga, serta membangun komunikasi dengan berbagai pihak di perpustakaan, dan juga berbagai pihak di ranah profesi lainnya.

Sebelum menyelesaikan studinya pada jenjang S1 ini, mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang diwajibkan mengambil beberapa mata kuliah yang menurut peneliti

berhubungan dengan aspek komunikasi, mata kuliah tersebut yaitu komunikasi untuk perpustakaan dan psikologi perpustakaan.

Pada mata kuliah komunikasi untuk perpustakaan mahasiswa ilmu perpustakaan diharapkan memiliki kemampuan dalam proses komunikasi dan memahami jenis-jenis komunikasi. Selanjutnya pada mata kuliah psikologi perpustakaan diharapkan mahasiswa ilmu perpustakaan mampu memahami metode yang digunakan untuk mempelajari tingkah laku, hubungan interpersonal serta menerapkannya dalam kegiatan di perpustakaan dan pusat informasi lainnya. Diharapkan mahasiswa ilmu perpustakaan menerapkan pengetahuan yang telah diserapnya tersebut pada saat pelaksanaan PKL.

Mahasiswa ilmu perpustakaan yang belum lama merampungkan kegiatan PKL adalah angkatan 2017, dan mereka telah mengambil mata kuliah komunikasi untuk perpustakaan dan mata kuliah psikologi perpustakaan, sehingga sangat cocok untuk dijadikan objek penelitian berkenaan dengan kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan.

Dengan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki mahasiswa ilmu perpustakaan dalam hal komunikasi interpersonal, diharapkan mahasiswa ilmu perpustakaan dapat menjalin hubungan baik dengan berbagai pihak di instansi/organisasi tempat mereka bertugas, baik dalam lingkup internal maupun eksternal.

Namun dengan pengetahuan yang mereka miliki bukan berarti serta merta dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang mereka laksanakan di perpustakaan

dengan posisi sebagai seorang pustakawan dalam pelayanan akan selalu efektif, mengapa demikian? Karena mahasiswa ilmu perpustakaan berkomunikasi dengan individu-individu yang berasal dari berbagai latar belakang sosial ekonomi, sifat, karakteristik, agama, budaya, usia, dll, sehingga harus pandai membaca situasi dan kondisi, serta pandai bersikap.

Dari pemaparan di atas penulis tertarik untuk meneliti Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Sebagai Calon Pustakawan yang akan memberikan pelayanan di perpustakaan. dengan judul penelitian: “Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017 dalam Program PKL”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan kondisi yang ada di lapangan peneliti menemukan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Mahasiswa kurang memahami komunikasi yang baik
2. Kurangnya kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa dalam melayani pemustaka
3. Mahasiswa kurang perhatian kepada pemustaka
4. Kurangnya timbal balik dalam komunikasi dengan pemustaka

C. Batasan Masalah

Penulis membatasi masalah yang akan dibahas agar penelitian ini lebih terarah, serta pokok bahasan tidak meluas atau menyimpang dari pokok

permasalahan yang ada dan tepat pada sasaran. Hal ini dilakukan agar tujuan dari penelitian ini dapat tercapai sepenuhnya. Untuk itu penulis memfokuskan penelitian ini pada Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017 dalam hal pelayanan kepada pemustaka di Perpustakaan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang angkatan 2017 dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?
2. Dimensi kemampuan komunikasi interpersonal yang manakah yang perlu ditingkatkan oleh mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang angkatan 2017 dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang angkatan 2017 dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka
2. Dimensi kemampuan komunikasi interpersonal yang perlu ditingkatkan oleh mahasiswa ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden

Fatah Palembang angkatan 2017 dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka

F. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan tentang Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017.

Dengan adanya komunikasi yang baik antar mahasiswa ilmu perpustakaan, maka mahasiswa ilmu perpustakaan dapat meningkatkan hubungan baik dengan mahasiswa atau teman sejawat, dosen, orang tua, dan lainnya serta dapat melaksanakan pelayanan kepada pemustaka secara optimal ketika menjadi pustakawan.

Kemudian bisa menjadi pedoman dan rujukan untuk penelitian berikutnya dalam memberikan sumbangan pemikiran berkenaan dengan perkembangan dunia komunikasi interpersonal khususnya komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan.

2. Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penulis berharap dengan dilakukannya penelitian ini dapat menjadi informasi yang bermanfaat terkait kemampuan komunikasi interpersonal

mahasiswa ilmu perpustakaan serta dapat menjadi masukan kepada mahasiswa ilmu perpustakaan berkenaan dengan kemampuan komunikasi interpersonal tersebut. Sehingga mahasiswa ilmu perpustakaan menyadari pentingnya kemampuan komunikasi interpersonal, terutama saat menjadi pustakawan yang melaksanakan pelayanan di perpustakaan.

b. Bagi Program Studi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang valid yang dapat menjadi salah satu pertimbangan pengambilan keputusan berkenaan dengan usaha-usaha untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan khususnya angkatan 2017, sehingga pihak prodi berkoordinasi dengan para dosen bersama-sama berupaya dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa, yang salah satunya bisa dilakukan melalui latihan komunikasi dalam diskusi-diskusi yang ada di kelas, serta memberi masukan dan arahan kepada mahasiswa ilmu perpustakaan dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal mereka.

G. Definisi Konseptual

1. PKL (Praktek Kerja Lapangan)

Praktek Kerja Lapangan (PKL) adalah kegiatan mandiri mahasiswa yang dilaksanakan di luar kelas/perkuliahan bisa dalam lingkungan kampus atau luar kampus untuk mendapatkan pengalaman kerja praktis yang sesuai dengan bidang perpustakaan dan informasi melalui metode observasi dan

partisipasi. Kegiatan Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan sesuai dengan formasi struktural dan fungsional pada tempat Praktek Kerja Lapangan baik pada lembaga pemerintah maupun perusahaan swasta atau lembaga lain yang relevan.¹⁴

Tujuan dari program PKL Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang adalah untuk melaksanakan praktek lapangan (magang) di suatu unit penyelenggara PUSDOKINFO dengan penekanan pada suatu topik kajian khusus. Tempat magang ini bisa dilakukan di pusat-pusat informasi, perpustakaan-perpustakaan negeri, pusat bisnis informasi, media massa, dan lain-lain. Bekerja di bawah pengawasan pustakawan di perpustakaan atau informasi untuk memperdalam pengertian tentang perpustakaan serta menerapkan keterampilan, metodologi dan teori-teori yang sudah diperoleh.¹⁵

2. Komunikasi Interpersonal

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio*, yang bersumber dari kata *komunis* yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna, jadi komunikasi dapat terjadi apabila terdapat kesamaan makna mengenai suatu pesan yang disampaikan oleh komunikator dan di terima oleh komunikan. Hovland mendefinisikan proses komunikasi sebagai

¹⁴ Tim Dosen Teknisi Perpustakaan, *Buku Panduan Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan Prodi D3 Teknisi Perpustakaan* (Surabaya: Departemen Teknik Fakultas Vokasi Universitas Airlangga, 2017), h. 3 di akses pada 16 September 2020 dari, <https://docplayer.info/52501011-Bab-1-pendahuluan-pengertian-praktek-kerja-lapangan-pkl-magang-tujuan-praktik-kerja-lapangan-pkl-magang.html>.

¹⁵ Mulyadi, *Katalog Prodi Ilmu Perpustakaan* (Palembang: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah, 2017), h. 134.

proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain.¹⁶

DeVito mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai penyampaian pesan oleh satu orang dan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik.¹⁷

Brooks dan Heath, mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses mencari informasi, pemaknaan dan perasaan yang ditunjukkan oleh seseorang baik pesan secara verbal maupun non verbal.¹⁸

Menurut Montgomery, komunikasi interpersonal terjadi ketika dua orang atau lebih berinteraksi dengan cara yang melibatkan perilaku verbal dan nonverbal, pertukaran interpersonal, dan penggunaan perilaku yang sesuai dengan tujuan spesifik dari interaksi komunikatif, hasil yang diinginkan adalah perubahan dalam sikap, perilaku, atau keyakinan dari *interactant* (orang dengan siapa kita berkomunikasi), dan mungkin resolusi yang konstruktif.¹⁹

Menurut Suranto, komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya

¹⁶ Universitas Mercubuana Yogyakarta, "Bab II Landasan Teori," h. 18.

¹⁷ Amyvia Natasha Sujarwo, "Tingkat Kemampuan Komunikasi interpersonal dalam Berpacaran," Skripsi (Prodi Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sanata Dharma, 2017), h. 10, https://repository.usd.ac.id/18184/2/131114014_full.pdf.

¹⁸ Isti'adah, "Profil Komunikasi Interpersonal Mahasiswa," h. 41.

¹⁹ Isti'adah, h. 41.

menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.²⁰

Ketika membahas komunikasi interpersonal kita sering mendengar istilah komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan penyampaian kata-kata, entah lisan maupun tulisan atau bentuk komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik dalam bentuk percakapan maupun tulisan (*speak language*). Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia.²¹

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk tanpa kata-kata. Dalam kehidupan nyata komunikasi nonverbal jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi nonverbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi nonverbal lebih bersifat jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan.²² Baik komunikasi verbal maupun nonverbal, keduanya sering digunakan dalam komunikasi interpersonal hanya saja bentuk dari penyampaiannya saja yang berbeda.

²⁰ Sujarwo, "Tingkat Kemampuan Komunikasi interpersonal dalam Berpacaran," h. 10.

²¹ Tri Indah Kusumawati, "Komunikasi Verbal dan Nonverbal," *Jurnal AL-Irsyad* VI, no. 2 (Juli 2016): h. 141 di akses pada 20 Desember 2019 dari, <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi45O7n88LmAhVMfX0KH7iCFwQFjABegQIAhAC&url=http%3A%2F%2Fjurnal.uinsu.ac.id%2Findex.php%2Fal-irsyad%2Farticle%2Fdownload%2F2995%2F1767&usg=AOvVaw2vZPrLes9qoZafgt3jByI3>.

²² Kusumawati, h. 141.

Menurut Effendy, bentuk-bentuk komunikasi dirangkum ke dalam tiga jenis, yaitu komunikasi pribadi, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa.²³

a. Komunikasi pribadi

Komunikasi pribadi terdiri dari dua jenis, yaitu: pertama, komunikasi intra pribadi (*intrapersonal communication*). Komunikasi intra pribadi adalah komunikasi yang berlangsung dalam diri seseorang. Orang yang bersangkutan berperan sebagai komunikator maupun sebagai komunikan. Dia berbicara pada dirinya sendiri. Pola komunikasi dengan diri sendiri terjadi karena seseorang menginterpretasikan sebuah objek yang diamatinya dan memikirkannya kembali, sehingga terjadilah komunikasi dalam dirinya sendiri.²⁴

Kedua, komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*), yaitu komunikasi yang berlangsung secara dialogis antara dua orang atau lebih. Karakteristik komunikasi antar pribadi yaitu: pertama dimulai dari diri sendiri. Kedua, sifatnya transaksional karena berlangsung serempak. Ketiga, komunikasi yang dilakukan tidak hanya mencakup aspek-aspek isi pesan yang dipertukarkan, tetapi juga meliputi hubungan antar pribadi. Keempat, adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi. kelima, adanya saling ketergantungan antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Keenam, tidak dapat diubah maupun diulang.

²³ Siregar, "Bab II Kajian Pustaka," h. 10 di akses pada 19 Desember 2019 dari.

²⁴ Siregar, h. 10.

Maksudnya jika salah dalam pengucapan mungkin dapat minta maaf, tetapi itu bukan berarti menghapus apa yang telah diucapkan.²⁵

b. Komunikasi kelompok

Michael Burgoon dan Michel Ruffner seperti dikutip Sendjaya menjelaskan komunikasi kelompok sebagai:

The face to face interaction of three or more individuals, for a recognized purpose such as information sharing, self maintenance, or problem solving, such that the members are able to recall personal characteristics of the other members accurately. (Komunikasi kelompok adalah komunikasi tatap muka yang dilakukan tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud atau tujuan yang dikehendaki seperti berbagai informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah sehingga semua anggota dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya dengan akurat).²⁶

Dari definisi di atas dipahami bahwa ada empat elemen yang tercakup dalam komunikasi kelompok, yaitu interaksi tatap muka, jumlah partisipan yang terlibat dalam interaksi yang dilakukan, maksud dan tujuan yang dikehendaki dan kemampuan anggota untuk dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lain.²⁷

c. Komunikasi massa

Komunikasi massa merupakan sebuah proses penyampaian pesan melalui saluran-saluran media massa, seperti surat kabar, radio, televisi dan film yang dipertunjukkan di gedung-gedung bioskop. Oleh karena pesan yang disampaikan bersifat massal, maka karakteristik komunikasi massa adalah bersifat umum. Artinya, pesan yang disampaikan bersifat

²⁵ Siregar, h. 10-11.

²⁶ Siregar, h. 11.

²⁷ Siregar, h. 11.

heterogen karena ditujukan untuk seluruh anggota masyarakat. Pesan yang disampaikan juga bersifat serempak dan seragam serta hubungan antar komunikator dengan komunikator sifatnya non pribadi.²⁸

H. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan bagian yang mengidentifikasi sebuah konsep/variabel agar dapat diukur, dengan cara melihat dimensi atau indikator dari suatu konsep.²⁹

UU No. 43 Tahun 2007 menyatakan bahwa pustakawan melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Pelayanan yang dilakukan tidak terlepas dari komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka.

Mahasiswa ilmu perpustakaan sebagai salah satu agent of change dalam gerakan-gerakan pembaharuan dan calon pustakawan hendaknya memiliki kemampuan komunikasi interpersonal untuk menyampaikan dan menyebarkan informasi yang dimaknai dalam sudut pandang yang sama oleh komunikator, kemudian untuk membangun hubungan baik dengan teman sejawat, dosen, orang tua, dll. Serta untuk bekal menjadi pustakawan di masa yang akan datang.

Untuk mengukur kemampuan komunikasi interpersonal dalam penelitian ini digunakan teori dari DeVito yang menyatakan beberapa aspek dalam komunikasi interpersonal. DeVito menyatakan bahwa ada lima kriteria untuk

²⁸ Siregar, h. 11-12.

²⁹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 97.

mewujudkan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif, aspek-aspek kemampuan komunikasi tersebut adalah:³⁰ keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*suportiveness*), kepositifan (*positiveness*), kesamaan (*equality*).

I. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis mengambil beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan penulis lakukan, untuk mengetahui perbedaannya dan mencegah plagiasi pada penelitian yang akan penulis lakukan, diantaranya:

Pertama, dalam skripsi yang ditulis oleh Henni Novitasari dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang”. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasi, yang subjek penelitiannya adalah pustakawan Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang. Alat pengumpulan data yaitu kuesioner berjumlah 31 item. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan pada Perpustakaan Universitas Tridinanti memiliki tingkat capaian yang rendah, melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang memiliki tingkat capaian yang rendah, serta pengaruh komunikasi interpersonal

³⁰ Mufadhal Barseli dkk., “The concept of student interpersonal communication,” *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)* vol 4, no. 2 (2018): h. 132, <https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi/article/viewFile/259/303>.

pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridianti Palembang tingkat pencapaiannya tinggi.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian penulis yaitu terdapat variabel yang sama yaitu variabel komunikasi interpersonal. Adapun Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian penulis yaitu yang diteliti komunikasi interpersonal pustakawan dan tempat penelitian yaitu di Universitas Tridianti Palembang, serta metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasi. Sedangkan penulis meneliti kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan sebagai calon pustakawan yang memberikan pelayanan kepada pemustaka, dan penelitiannya di beberapa tempat PKL mahasiswa ilmu perpustakaan dan di fakultas adab dan humaniora UIN Raden Fatah Palembang, serta metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

Kedua, dalam skripsi yang ditulis oleh Oeksi Dwi Prihatiningtyas dengan judul “Komunikasi Interpersonal Siswa Kelas VIII SMP N 1 Yogyakarta Tahun Ajaran 2016/2017 dan Implikasinya Terhadap Topik-Topik Bimbingan Pribadi-Sosial”. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kuantitatif, subjek penelitiannya adalah siswa kelas VIII SMP N 1 Yogyakarta. Alat pengumpulan data yaitu kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada siswa yang memiliki komunikasi interpersonal “sangat baik”, 6 siswa memiliki komunikasi interpersonal “baik”, 56 siswa yang memiliki komunikasi interpersonal “cukup baik”, 2 siswa yang memiliki komunikasi interpersonal “kurang baik”, dan tidak ada siswa yang memiliki komunikasi interpersonal

“tidak baik”. Berdasarkan skor terendah peneliti memberikan usulan topik-topik bimbingan pribadi-sosial, yaitu: “Melatih Kepercayaan Diri”, “Aku dan Perasaanku”, “Menghargai Perasaan Orang Lain”, dan “Motivasiku”

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian penulis yaitu terdapat variabel yang sama yaitu variabel komunikasi interpersonal, dan metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian penulis yaitu variabel pada penelitian Oeksi Dwi Prihatiningtyas 2 variabel, sedangkan variabel pada penelitian penulis hanya 1, kemudian pada penelitian Oeksi Dwi Prihatiningtyas subjek penelitiannya adalah siswa kelas VIII SMP, sedangkan pada penelitian penulis subjek penelitiannya adalah mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017. Serta penelitiannya dilakukan di SMP N 1 Yogyakarta sedangkan penelitian yang penulis lakukan di beberapa tempat pkl mahasiswa ilmu perpustakaan dan di fakultas adab dan humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

Ketiga, dalam skripsi yang ditulis oleh Amyvia Natasha Sujarwo dengan judul “Tingkat Komunikasi Interpersonal dalam Berpacaran (Studi Deskriptif Pada Mahasiswa Program Studi Bimbingan Dan Konseling Angkatan 2015 & 2016 Universitas Sanata Dharma)”, penelitian ini mengangkat masalah mengenai komunikasi interpersonal mahasiswa dalam hubungan berpacaran. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif deskriptif, yang subjek penelitiannya adalah mahasiswa angkatan 2015 dan 2016 Program Studi Bimbingan Konseling Universitas Sanata Dharma yang berjumlah 24

mahasiswa dan 56 mahasiswi. Alat pengumpulan data yaitu kuesioner berjumlah 88 item. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal dalam berpacaran angkatan 2015 dan 2016 Program Studi Bimbingan Konseling Universitas Sanata Dharma antara mahasiswa dan mahasiswi diperoleh 15 mahasiswa dan 34 mahasiswi berada di kategori sangat tinggi, 8 mahasiswa dan 22 mahasiswi berada di kategori tinggi, dan 1 mahasiswa dan tidak ada mahasiswi yang berada di kategori sedang, tidak ada mahasiswa dan mahasiswi yang berada di kategori rendah dan sangat rendah.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian penulis yaitu terdapat variabel yang sama yaitu variabel komunikasi interpersonal, dan metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian penulis yaitu yang diteliti komunikasi interpersonal mahasiswa namun dalam hal berpacaran dan tempat penelitian yaitu di Universitas Sanata Dharma, sedangkan penulis meneliti kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan yang memberikan pelayanan kepada pemustaka, dan penelitiannya di beberapa tempat pkl mahasiswa ilmu perpustakaan dan di fakultas adab dan humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

J. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini akan dilakukan di 6 perpustakaan lokasi pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 yaitu, UPT Perpustakaan Bina Darma Palembang, UPT Perpustakaan UNSRI, Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung, Perpustakaan Universitas Indonesia, UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma, dengan respondennya yaitu staf perpustakaan/pustakawan dan/atau pamong di 6 perpustakaan tersebut.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. pendekatan deskriptif yaitu pendekatan yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang berdasarkan data-data, sehingga peneliti menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi. Metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang menyajikan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian, adapun cara peneliti mendapatkan data primer dari hasil kuesioner yang dikirimkan kepada pustakawan di masing-masing perpustakaan lokasi mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 melaksanakan PKL. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari staf perpustakaan/Pustakawan dan/atau Pamong di 6 perpustakaan tempat mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 melaksanakan PKL. Sumber data primer di penelitian ini, yaitu data kuesioner/angket, wawancara, observasi dan dokumentasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada yaitu literatur-literatur, bahan tertulis berupa buku, jurnal, serta dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian.

c. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.³¹ Populasi

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 215.

dalam penelitian ini adalah pustakawan dan/atau pamong di beberapa lokasi pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017.

2) Sampel

Sampel ialah sebagian dari populasi yang dijadikan objek/subjek penelitian. Jadi sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.³² Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *sampling purposive* yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan dengan pertimbangan tertentu.³³

Adapun karakteristik pustakawan dan/atau pamong (subjek penelitian) yang menjadi sampel penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Pustakawan dan/atau pamong yang melihat langsung interaksi antara mahasiswa ilmu perpustakaan dengan pemustaka yang berkunjung di beberapa Perpustakaan lokasi pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017.
- b) Pustakawan yang bertugas di bagian pelayanan yang bersama mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pelayanan kepada pemustaka di beberapa Perpustakaan lokasi pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017.

³² Hamid Darmadi, *Dimensi Dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial: Konsep Dasar dan Implementasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 50.

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 85.

Kemudian karakteristik mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 (objek penelitian) yang menjadi sampel penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Mahasiswa ilmu perpustakaan yang mendapat tugas di bagian sirkulasi.
- b) Mahasiswa ilmu perpustakaan yang mendapat anggota kelompok dengan jumlah maksimal 6 orang.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data Kemampuan Komunikasi Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang. Maka dilakukan pengumpulan data menggunakan:

a. Kuesioner/angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.³⁴ Responden dalam penelitian ini yaitu staf perpustakaan/pustakawan dan/atau pamong di 6 lokasi pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017.

Kuesioner digunakan untuk mendapat keterangan dari sampel atau sumber yang beraneka ragam. Kuesioner tersebut terdiri dari 19 item pernyataan tentang komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan. Dalam penelitian ini angket menggunakan *Skala Likert*. Kuesioner yang peneliti gunakan berupa seperangkat pertanyaan yang

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2007, h. 199.

diajukan kepada responden yaitu kepada staf perpustakaan/pustakawan dan/atau pamong yang ada di 6 perpustakaan lokasi pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017.

- b. Observasi, yaitu peneliti secara langsung melihat dan mengadakan pengamatan langsung pada objek yang diteliti.
- c. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan dokumen-dokumen yang memuat informasi yang berkaitan atau tentang gambaran objek yang diteliti.
- d. Wawancara, digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mengetahui hal-hal yang menguatkan data-data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan.

5. Instrumen Penelitian

a. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.³⁵ Penelitian ini menggunakan skala pengukuran *skala likert*. *Skala likert* adalah sebuah alat yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.³⁶

Berdasarkan fenomena di tengah masyarakat Indonesia, ada kecenderungan dari responden untuk memberikan pilihan jawaban pada

³⁵ Sugiyono, h. 92.

³⁶ Sugiyono, h. 93.

katagori tengah karena alasan kemanusiaan. Namun jika seandainya semua responden memilih pada katagori tengah, maka peneliti tidak memperoleh hasil pasti dari penelitiannya. Untuk mengatasi hal ini para peneliti dianjurkan membuat tes *skala likert* dengan menggunakan katagori pilihan genap misalnya 4 pilihan, 6 pilihan, atau 8 pilihan.³⁷

Skala likert yang penulis gunakan dalam penelitian ini terdiri dari 4 pilihan alternatif jawaban pada pernyataan positif diberi skor 4,3,2 dan 1. Sedangkan pernyataan negatif diberi skor 1,2,3 dan 4. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub indikator yang dapat diukur. Artinya sub indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membantu suatu pertanyaan/pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Berikut keterangan angket yang akan dijawab oleh pemustaka:³⁸

Tabel 1. 1
Item-item instrumen penelitian

No	Pernyataan Positif	Nilai	Pernyataan Negatif	Nilai
1	Sangat Baik	Skor 4	Sangat Baik	Skor 1
2	Baik	Skor 3	Baik	Skor 2
3	Tidak Baik	Skor 2	Tidak Baik	Skor 3
4	Sangat Tidak Baik	Skor 1	Sangat Tidak Baik	Skor 4

Data yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner dianalisis dengan menggunakan metode statistik deskriptif dengan bantuan *software*

³⁷ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: Bumi Akasara, 2007), h. 146.

³⁸ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik: Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 50.

Microsoft Excel dan *IBM SPSS Versi 22*. Data tersebut ditabulasikan dengan menyusun ke dalam tabel dan dihitung *mean* dan *grand meannya*, selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan.

b. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel yaitu variabel komunikasi interpersonal. Penelitian ini menggunakan alat ukur skala likert dengan kuesioner untuk memperoleh data dari variabel pada penelitian ini. Adapun kuesioner untuk variabel komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Kisi-kisi
Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu
Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN
Raden Fatah Palembang

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator
Komunikasi Interpersonal Pustakawan	Keterbukaan	1. Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka 2. Mahasiswa ilmu perpustakaan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka 3. Mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka 4. Mahasiswa ilmu perpustakaan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi 5. Mahasiswa ilmu perpustakaan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka
	Empati	6. Mahasiswa ilmu perpustakaan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika

		<p>mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan</p> <p>7 Kata-kata yang disampaikan mahasiswa ilmu perpustakaan mudah dimengerti oleh pemustaka</p> <p>8 Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas</p> <p>9 Mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian terhadap pemustaka</p>
	Mendukung	<p>10. Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka</p> <p>11. Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja)</p>
	Positif	<p>12. Mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan</p> <p>13. Mahasiswa ilmu perpustakaan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan</p> <p>14. Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan</p> <p>15. Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan penghargaan kepada pemustaka</p>
	Kesetaraan	<p>16. Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu komunikasi dua arah dengan pemustaka</p> <p>17. Mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain</p> <p>18. Pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan</p> <p>19. Mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab</p>

Sumber: Skripsi Henni Novitasari dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Tridinanti Palembang”

c. Uji Validitas dan Reliabilitas

Istilah valid atau validitas berasal dari kata *validity* yang berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.³⁹ Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan *SPSS (Statistik Product and Service Solution)* versi 22.

Tabel 1. 3
Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang

Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,500	0,294	Valid
2	0,495	0,294	Valid
3	0,477	0,294	Valid
4	0,567	0,294	Valid
5	0,444	0,294	Valid
6	0,611	0,294	valid
7	0,300	0,294	valid
8	0,306	0,294	valid
9	0,622	0,294	valid
10	0,310	0,294	valid
11	0,458	0,294	valid
12	0,614	0,294	valid
13	0,580	0,294	valid
14	0,408	0,294	valid
15	0,402	0,294	valid
16	0,482	0,294	valid
17	0,549	0,294	valid
18	0,581	0,294	valid
19	0,586	0,294	valid

Sumber: data primer yang diolah

³⁹ Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan, *SPSS Complete: Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS* (Jakarta: Salemba Infotek, 2014), h. 282.

Istilah reliabilitas merupakan terjemahan dari kata *reliability* yang berasal dari kata *rely* dan *ability*. Reliabilitas adalah keterpercayaan, keterandalan, atau konsistensi. Hasil suatu pengukuran dapat dipercaya apabila pelaksanaan pengukuran dalam beberapa kali terhadap subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, artinya memiliki konsistensi pengukuran yang baik.⁴⁰

Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas. Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* bila jawaban seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner di katakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,60.⁴¹ Adapun rumus koefisien *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien reliabilitas yang dicari

k = Jumlah butir pertanyaan (soal)

σ_i^2 = Varians butir-butir pertanyaan

σ^2 = Varian skor tes.⁴²

⁴⁰ Yamin dan Heri Kurniawan, h. 282.

⁴¹ Aprilinda Ramadhina dan Islandscipt, *SPSS untuk UKM*. (Jakarta: Alex Media Komputrindo, 2009), h.90.

⁴² Syofian Siregar, *Statistik Parametrik: Untuk Penelitian Kuantitatif*, h. 91

Tabel 1. 4
Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu
Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,818	19

Sumber: data primer yang diolah

d. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode statistik deskriptif. Teknik ini dilakukan dengan proses tabulasi data ke dalam tabel kemudian diolah, selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan ke dalam kalimat sebagai penjelas. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan rumus *Mean*.⁴³ Untuk mengetahui nilai rata-rata dari setiap butir instrumen digunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = *Mean* yang akan dicari

$\sum x$ = Jumlah nilai yang ada

n = Banyaknya frekuensi yang ada

Setelah diketahui rata-rata dari jawaban responden, lalu lakukan perhitungan menggunakan rumus *Grand Mean* untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pertanyaan.

⁴³ Supardi, *statistik penelitian pendidikan : perhitungan, penyajian, penjelasan, penafsiran dan penarikan kesimpulan*. (Depok : Rajawali Pers : 2017) h.57

$$Grand\ Mean\ (\bar{x}) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden terkait kemampuan variabel komunikasi interpersonal digunakan rumus skala interval berikut:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan :

RS = Rentang Skala

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Skala penilaian

Maka perhitungan rentang skalanya sebagai berikut:

$$RS = \frac{4-1}{4}$$

$$RS = \frac{3}{4}$$

$$RS = 0,75$$

Sehingga rentang skalanya adalah 0,75, dengan rentang skala 0,75 kemudian dibuat skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 1. 5
Skala Penilaian

No	Skor	Kategori
1.	3,25 – 4,0	Sangat Tinggi
2.	2,50 – 3,25	Tinggi
3.	1,75 – 2,50	Rendah
4.	1,00 – 1,75	Sangat Rendah

K. Rencana Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di beberapa perpustakaan tempat pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, yang akan dilaksanakan di bulan Desember 2019 sampai dengan Juli 2020.

No	Jenis Kegiatan	Des 2019				Feb 2020				Maret 2020				April 2020				Mei 2020				Juni 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Lapangan	■	■																						
2	Seminar Proposal			■	■																				
3	Pengumpulan Data					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
4	BAB 1									■	■	■													
5	BAB 2											■	■	■	■										
6	BAB 3															■	■								
7	BAB 4																	■	■	■	■				
8	BAB5																					■	■		
9	Ujian Akhir																							■	■

L. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui secara keseluruhan dalam menyampaikan skripsi ini maka disusun suatu sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN : Berisi Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Konseptual, Definisi Operasional, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Rencana Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI : Berisi kajian teori yang membahas pengertian komunikasi interpersonal, tujuan dan fungsi komunikasi interpersonal, unsur-unsur dalam komunikasi, faktor keberhasilan komunikasi

interpersonal, sikap yang mendukung komunikasi interpersonal, serta pengertian perpustakaan.

BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN : Berisi deskripsi wilayah penelitian yang meliputi sejarah singkat berdirinya Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, UPT Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung, UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya Indralaya, Perpustakaan Universitas Indonesia, Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, visi misinya, struktur organisasinya, dan beberapa informasi lainnya berkenaan dengan 6 perpustakaan tersebut.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN : Meliputi analisis data yang berkaitan dengan persoalan pokok yang dikaji tentang Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang.

BAB V PENUTUP : Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan untuk mahasiswa dan pihak program studi ilmu perpustakaan mengenai Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 2017.