

BAB IV

TEMUAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab IV ini menjelaskan hasil temuan dan analisis data yang telah diperoleh dari proses pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada pamong dan/atau pustakawan serta staf perpustakaan di perpustakaan tempat pelaksanaan PKL mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *sampling purposive* yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan dengan pertimbangan tertentu.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 20 responden. Terdiri dari 2 responden di Universitas Bina Darma Palembang, 4 responden di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 3 responden di Universitas Malahayati Lampung, 7 responden di Universitas Sriwijaya Indralaya, 3 responden di Universitas Indonesia, dan 1 responden di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang menilai masing-masing mahasiswa yang melaksanakan PKL di masing-masing 6 perpustakaan yang telah disebutkan di atas, berdasarkan hasil perkalian jumlah responden dengan jumlah mahasiswa yang melaksanakan PKL di masing-masing perpustakaan di atas, maka diperoleh respon sebanyak 84 respon.

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel penelitian yaitu variabel komunikasi interpersonal yang memuat 5 sub variabel, yaitu keterbukaan dengan 5 indikator, empati 4 indikator, sikap mendukung 2 indikator, sikap positif 4 indikator, dan kesetaraan 4 indikator, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 1.2 di BAB I.

Peneliti telah mengajukan 19 item pernyataan yang berasal dari masing-masing indikator di atas kepada 20 responden (pamong dan/atau pustakawan serta staf perpustakaan) di atas. Untuk menghitung nilai dan menganalisis data digunakan *skala likert* dan setiap jawaban diberi skornya masing-masing. Skor penilaian item untuk 19 pernyataan dengan 4 alternatif jawaban yaitu SB (Sangat Baik) skor 4, B (Baik) skor 3, TB (Tidak Baik) skor 2, STB (Sangat Tidak Baik) skor 1.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang dalam melayani pemustaka, dan untuk mengetahui dimensi kemampuan komunikasi interpersonal yang manakah yang perlu ditingkatkan oleh mahasiswa ilmu perpustakaan.

Tabel 4. 1
Daftar Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017
Peserta PKL Prodi Ilmu Perpustakaan

PERPUSTAKAAN	NO	NAMA MAHASISWA
Universitas Bina Darma	1	Elma Liyani
	2	Imelda Putri Damayanti
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta	1	Ayu Anita Lakoni
	2	Arum Framitia
	3	Meti Haryani
Universitas Malahayati Bandar Lampung	1	Anni Zomiyah
	2	Netty Cahyati
	3	Marsela
	4	Rahmat Hidayat
	5	Dewi Ratnasari
	6	Riki Ariansyah
Universitas Sriwijaya	1	Lida Dara Jayanti
	2	Delta Oktanti
	3	Dewi Krisnawati
	4	Fenny Melinda
	5	Nur Afifah

Universitas Indonesia	1	Reza Nur Rizky
	2	M. Arief Nur Hayyat
	3	Astri Aprilia
	4	Anna Martina
UIN Sunan Kalijaga	1	Anadia Santi
	2	Dandi Julio Pratama
	3	Ririn Oktariani

Sumber: Data dari Prodi Ilmu Perpustakaan

Adapun program kerja atau kegiatan yang dilaksanakan oleh beberapa kelompok di atas adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Daftar Kegiatan PKL
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Prodi Ilmu Perpustakaan

PERPUSTAKAAN	PROGRAM PKL	
	NO	KEGIATAN
Universitas Bina Darma (UBD)	1	Entri koleksi perpustakaan
	2	Inventarisasi dan penomoran skripsi
	3	Pengelompokan CD skripsi dan laporan PKL
	4	Shelving
	5	Shelving skripsi
	6	Layanan sirkulasi
	7	Layanan administrasi
	8	Layanan skripsi
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta (USD)	1	Layanan Sirkulasi
	2	Layanan Mobile Library
	3	Shelving
	4	Kearsipan
	5	Workstation
	6	Digitalisasi majalah
	7	Digitalisasi koleksi kuno
	8	Pengadaan koleksi
	9	Proses Katalogisasi
	10	Pasca Katalogisasi
Universitas Malahayati Bandar Lampung (UNIMAL)	1	layanan administrasi (Adm.Umum)
	2	Layanan sirkulasi
	3	Pengolahan bahan pustaka
	4	Preservasi (perawatan)

	5	Shelving
Universitas Sriwijaya (UNSRI)	1	Membuat akun data <i>onedrive</i>
	2	input data
	3	<i>Selving</i>
	4	Scan cover buku
	5	Belajar memindahkan file
	6	Belajar aktivasi akun <i>e-repository</i>
	7	Layanan Print
	8	Memindahkan file <i>e-journal</i> dari <i>e-print</i> ke <i>e-repository</i>
	9	Layanan cek plagiarisme
	10	Layanan Sirkulasi
	11	Layanan Referensi
Universitas Indonesia (UI)	1	Pengolahan koleksi UIANA
	2	Layanan Koleksi Naskah Kuno
	3	Pengolahan Buku
	4	Layanan Sirkulasi
	5	Perbaikan Koleksi Buku
	6	Layanan Pencegahan Plagiarisme
	7	Shelving
	8	Pengolahan Koleksi Jurnal
	9	Pengolahan Majalah dan Jurnal
UIN Sunan Kalijaga (UINSUKA)	1	Layanan sirkulasi
	2	Pemeliharaan Bahan Pustaka
	3	Pengolahan Bahan Pustaka
	4	Layanan Referensi
	5	Pengembangan Bahan Pustaka
	6	Layanan Serial
	7	Layanan Skripsi
	8	Difabel Corner
	9	Layanan Informasi
	10	Iran Corner
	11	Repository Digital
	12	Locker
	13	Project Team
	14	SI
	15	Sunan Kalijaga Corner

Sumber: Laporan PKL Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017

Berikut ini adalah hasil temuan dan analisis dari pengolahan data penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti:

A. Analisis Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pemustaka

Untuk mengukur kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, peneliti menggunakan teori Joseph A. Devito yang terdapat lima sub variabel dan 19 indikator pernyataan. Selanjutnya, perolehan data primer akan diuraikan dalam bentuk tabel. Lalu dihitung menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*.

Berikut ini adalah hasil perhitungan dari sub variabel komunikasi interpersonal:

1. Sub Variabel Keterbukaan

Tabel 4. 3
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Menerima Kritik Dan Masukan dari Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
1	Sangat Baik	4	18	72	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{269}{84}$ $= 3,20$
	Baik	3	65	195	
	Tidak Baik	2	1	2	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan mampu menerima kritik dan

masukan dari pemustaka”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 18 responden menjawab sangat baik, 65 menjawab baik, 1 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 269. Hasil tersebut lalu dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,20. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.3 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 4
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Menerima Kritik Dan
Masukan dari Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	2	9	5	1	0
Baik	3	3	10	9	30	11	2
Tidak Baik	2	0	0	0	0	0	1
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, diketahui bahwa selama pelaksanaan kegiatan PKL belum ada pemustaka yang mekritik ataupun memberikan masukan, tetapi jika ada yang memberi masukan maka akan diterima dengan lapang dada.¹ Menurut Anadia

¹ Wawancara Pribadi dengan Astri Aprilia (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 13.53 WIB

Santi, menjadi pustakawan harus peka dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, jika pemustaka malu untuk bertanya maka pustakawan lah yang harus memulai untuk bertanya.² Keterangan selanjutnya dari Saudari Anna Martina yang menyatakan bahwa, selama pelaksanaan kegiatan PKL tidak ada kritikan dari pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan, karena SOP di perpustakaan sudah tertata dan dilaksanakan dengan baik.

Beberapa keterangan di atas selaras dengan keterangan responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan mampu menerima kritik dan saran dari pemustaka, karena mahasiswa ilmu perpustakaan membuka diri untuk berkomunikasi dengan pemustaka, dengan sikap terbuka yang dimiliki ini maka mahasiswa ilmu perpustakaan siap menerima kritik dan masukan dari pemustaka, mau berinisiatif untuk bertanya dan meminta pendapat atau masukan dari pemustaka untuk perbaikan pelayanan ke depannya.

Tabel 4. 5
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Menyampaikan Informasi Penting kepada Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
2	Sangat Baik	4	3	12	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{255}{84}$ $= 3,04$
	Baik	3	81	243	
	Tidak Baik	2	0	0	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	

Sumber: data primer yang diolah

² Wawancara Pribadi dengan Anadia Santi (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.34 WIB

Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 3 responden menjawab sangat baik, 81 menjawab baik, 0 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 255. Hasil tersebut lalu dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,04. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.5 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 6
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Menyampaikan Informasi Penting
Kepada Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	0	0	1	4	1	0
Baik	3	4	12	17	26	11	3
Tidak Baik	2	0	0	0	5	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, diketahui bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menyampaikan informasi penting kepada pemustaka. Adapun informasi yang mereka sampaikan kepada pemustaka, yaitu seperti: Informasi

mengenai SOP untuk pengembalian buku, bebas pustaka dan masih banyak lagi.³ Informasi mengenai letak rak dan nomor punggung buku yang sedang dicari pemustaka serta informasi mengenai cara menelusuri informasi menggunakan OPAC.⁴

Keterangan di atas senada dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menyampaikan informasi penting kepada pemustaka, informasi yang mereka sampaikan yaitu seperti, menyampaikan dengan singkat dan jelas SOP ketika hendak melakukan peminjaman, pengembalian, atau perpanjangan. Selanjutnya informasi yang tak kalah pentingnya yaitu letak rak dan nomor punggung dari koleksi yang dicari oleh pemustaka, sehingga pemustaka bisa dengan mudah menemukannya, bantuan seperti ini sangat bermanfaat bagi pemustaka karena dengan proses temu kembali yang relatif cepat akan membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkannya pada koleksi tersebut, sehingga pemustaka terbantu dalam penyelesaian masalah atau tugasnya akademiknya.

Tabel 4. 7
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memiliki Sikap Terbuka
kepada Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
3	Sangat Baik	4	12	48	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{258}{84}$
	Baik	3	66	198	
	Tidak Baik	2	6	12	

³ Wawancara Pribadi dengan Astri Aprilia (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 13.53 WIB

⁴ Wawancara Pribadi dengan Imelda Putri (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 15.03 WIB

	Sangat Tidak Baik	1	0	0	=3,07
	Jumlah		84	258	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 12 responden menjawab sangat baik, 66 menjawab baik, 6 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 258. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,07. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.7 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 8
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memiliki Sikap Terbuka
kepada Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	6	4	1	0	0
Baik	3	3	6	14	29	12	2
Tidak Baik	2	0	0	0	5	0	1
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan keselarasan dengan jawaban

responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 memiliki sikap terbuka kepada pemustaka, karena mahasiswa ilmu perpustakaan membuka diri untuk berkomunikasi dengan pemustaka dan menunjukkan reaksi secara jujur saat berkomunikasi dengan pemustaka.⁵

Tabel 4. 9
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bersedia Membantu Pemustaka yang Kebingungan Saat Mencari Koleksi

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
4	Sangat Baik	4	24	96	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{270}{84}$ $= 3,21$
	Baik	3	54	162	
	Tidak Baik	2	6	12	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 24 responden menjawab sangat baik, 54 menjawab baik, 6 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 270. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,21. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan bersedia membantu pemustaka yang

⁵ Wawancara Pribadi dengan Ayu Anita Lakoni (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.20 WIB

kebingungan saat mencari koleksi tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.9 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 10
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bersedia Membantu Pemustaka yang
Kebingungan Saat Mencari Koleksi

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	4	12	4	3	0
Baik	3	3	8	6	26	9	2
Tidak Baik	2	0	0	0	5	0	1
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi, karena mahasiswa ilmu perpustakaan memperhatikan pemustaka yang terlihat kebingungan, berinisiatif untuk membantu pemustaka yang kebingungan, dan bersedia membantu pemustaka saat mencari koleksi yang sibutuhkannya.⁶

Tabel 4. 11
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bertanggung Jawab terhadap Ucapan
dan Pesan yang Diberikan kepada Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
5	Sangat Baik	4	13	52	
	Baik	3	71	213	

⁶ Wawancara Pribadi dengan Muhammad Arief Nur Hayyat (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 20.52 WIB

Tidak Baik	2	0	0	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{265}{84}$ $= 3,15$
Sangat Tidak Baik	1	0	0	
Jumlah		84	265	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 13 responden menjawab sangat baik, 71 menjawab baik, 0 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 265. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,15. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.11 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 12
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Bertanggung Jawab terhadap Ucapan
dan Pesan yang Diberikan kepada Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	2	3	6	2	0	0
Baik	3	2	9	12	33	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka, hal ini karena mahasiswa ilmu perpustakaan berhati-hati dengan kata-kata yang saya disampaikannya kepada pemustaka agar tidak memunculkan kesalahpahaman dan ketidaknyamanan, kemudian mahasiswa ilmu perpustakaan sudah mengaplikasikan penggunaan kata ganti orang pertama (saya/aku) dalam menyampaikan informasi yang berasal dari pemikirannya untuk menunjukkan tanggung jawabnya atas informasi tersebut.⁷

2. Sub Variabel Empati

Tabel 4. 13
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dapat Memahami Kesulitan yang Dirasakan oleh Pemustaka ketika Mencari Informasi yang Dibutuhkan di Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
6	Sangat Baik	4	8	32	=3,06
	Baik	3	73	219	
	Tidak Baik	2	3	6	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	257

Sumber: data primer yang diolah

⁷ Wawancara Pribadi dengan Muhammad Reza Nur Rizky (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 23.45 WIB

Tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di Perpustakaan”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 8 responden menjawab sangat baik, 73 menjawab baik, 3 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 257. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,06. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di Perpustakaan dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.13 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 14
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dapat Memahami Kesulitan yang
Dirasakan oleh Pemustaka ketika Mencari Informasi yang Dibutuhkan
di Perpustakaan

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	2	3	2	0	0
Baik	3	3	10	15	30	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	3	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, diketahui bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan dapat

memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan. Adapun cara mahasiswa ilmu perpustakaan mengidentifikasi pemustaka yang sedang kesulitan mencari informasi di perpustakaan, khususnya koleksi di rak, yaitu dengan melihat gestur tubuhnya. Biasanya jika pemustaka bingung dalam mencari koleksi dia akan berputar-putar berkeliling dari rak yang satu ke rak yang lainnya.⁸ Kemudian dapat dilihat dari ekspresi wajah dan gestur tubuh seperti meletakkan tangan di dagu, berjalan tanpa tau arah atau memasang wajah yang bingung (seperti mengerutkan alis), namun jika pemustaka sudah bisa menelusur melalui sistem, pemustaka biasanya langsung menanyakan letak suatu buku dengan menyebut nomor klasifikasi yang sudah ia cari melalui OPAC.⁹

Beberapa keterangan di atas selaras dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan, karena mahasiswa ilmu perpustakaan memperhatikan pemustaka melalui mimik muka dan gestur tubuhnya sehingga bisa bertindak untuk berinisiatif menawarkan bantuan kepada mereka, kemudian mengecek kondisi koleksi yang ada di rak agar tidak berantakan, memperbaiki susunan koleksi yang tidak sesuai dengan urutan nomor panggilnya, dan

⁸ Wawancara Pribadi dengan Anadia Santi (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.31 WIB

⁹ Wawancara Pribadi dengan Astri Aprilia (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 13.54 WIB

memposisikan diri sebagai pemustaka ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka, sehingga dapat memahami kebutuhan dan keinginan pemustaka.

Tabel 4. 15
Kata-Kata yang Disampaikan Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mudah Dimengerti oleh Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
7	Sangat Baik	4	6	24	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{256}{84}$ $= 3,05$
	Baik	3	76	228	
	Tidak Baik	2	2	4	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “kata-kata yang disampaikan mahasiswa ilmu perpustakaan mudah dimengerti oleh pemustaka”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 6 responden menjawab sangat baik, 76 responden menjawab baik, 2 responden menjawab tidak baik, dan 0 responden menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 256. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,05. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator kata-kata yang disampaikan mahasiswa ilmu perpustakaan mudah dimengerti oleh pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.15 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 16
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Kata-kata yang Disampaikan Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mudah
Dimengerti oleh Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	0	1	1	4	0	0
Baik	3	4	11	17	30	12	2
Tidak Baik	2	0	0	0	1	0	1
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menyampaikan kata-kata yang mudah dimengerti oleh pemustaka, hal ini karena mahasiswa ilmu mendapat respon dan atau *feedback* dari pemustaka.¹⁰ hal ini menandakan bahwa pemustaka memahami apa yang disampaikan mahasiswa ilmu perpustakaan, sehingga pemustaka dapat memberi respon dan umpan balik terhadap pertanyaan dan pernyataan yang diterimanya.

Tabel 4. 17
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Berkomunikasi
Secara Singkat dan Jelas

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
8	Sangat Baik	4	13	52	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{260}{84}$
	Baik	3	66	198	
	Tidak Baik	2	5	10	

¹⁰ Wawancara Pribadi dengan Netty Cahyati (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 23.02 WIB

	Sangat Tidak Baik	1	0	0	=3,10
	Jumlah		84	260	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 13 responden menjawab sangat baik, 66 menjawab baik, 5 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 260. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,10. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.17 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 18
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Berkomunikasi
Secara Singkat dan Jelas

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	0	6	0	5	2	0
Baik	3	4	6	18	26	10	2
Tidak Baik	2	0	0	0	4	0	1
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan

jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas. Karena mahasiswa ilmu perpustakaan menggunakan kata-kata yang bisa mewakili pesan yang ingin disampaikan, namun pemustaka pernah meminta mengulang kembali pertanyaan yang diajukan mahasiswa ilmu perpustakaan kepada pemustaka tersebut, dan pemustaka pernah meminta mahasiswa ilmu perpustakaan mengulang kembali jawaban yang disampaikan untuk menjawab pertanyaan pemustaka tersebut, dikarenakan kurang jelas.¹¹ Oleh karena itu diharapkan mahasiswa ilmu perpustakaan memperhatikan volume suara dan intonasi saat berbicara, agar pemustaka bisa menangkap dengan mudah isi dari kalimat yang disampaikan kepadanya.

Tabel 4. 19
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan
Memiliki Perhatian terhadap Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
9	Sangat Baik	4	6	24	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{255}{84}$ $= 3,04$
	Baik	3	75	225	
	Tidak Baik	2	3	6	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian terhadap pemustaka”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 6

¹¹ Wawancara Pribadi dengan Arum Framitia (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 20.48 WIB

menjawab sangat baik, 75 menjawab baik, 3 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 255. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,04. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian terhadap pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.19 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 20
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan
Memiliki Perhatian terhadap Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	2	1	2	0	0
Baik	3	3	10	17	30	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	3	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, diketahui bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian terhadap pemustaka. Adapun perhatian yang ditunjukkan mahasiswa ilmu perpustakaan kepada pemustaka, yaitu seperti: menghampiri pemustaka, memberikan senyuman (tersenyum), menyapa, dan menawarkan

bantuan kepada pemustaka.¹² Perhatian juga ditunjukkan dengan memberikan arahan dalam mencari koleksi dengan cara mengecek di OPAC terlebih dahulu setelah menemukan data koleksi yang dicari maka No kelas atau No punggung dari koleksi tersebut harus diingat, agar bisa memandu pemustaka menuju rak tersebut.¹³

Beberapa keterangan di atas selaras dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian terhadap pemustaka, karena mahasiswa ilmu perpustakaan menawarkan bantuan kepada pemustaka, dan bertanya kepada pemustaka, khususnya pemustaka yang terlihat kebingungan.¹⁴ Tindakan proaktif dari mahasiswa ilmu perpustakaan menunjukkan adanya perhatian mereka kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

3. Sub Variabel Mendukung

Tabel 4. 21
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Respon
terhadap Pertanyaan Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
10	Sangat Baik	4	9	36	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{261}{84}$ $= 3,11$
	Baik	3	75	225	
	Tidak Baik	2	0	0	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	

¹² Wawancara Pribadi dengan Ayu Anita Lakoni (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.21 WIB

¹³ Wawancara Pribadi dengan Anadia Santi (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.32 WIB

¹⁴ Wawancara Pribadi dengan Ririn Oktariani (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 20.46 WIB

Jumlah	84	261	
---------------	-----------	------------	--

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 9 responden menjawab sangat baik, 75 menjawab baik, 0 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 261. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,11. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.21 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 22
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Respon
terhadap Pertanyaan Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	3	0	3	2	0
Baik	3	3	9	18	32	10	3
Tidak Baik	2	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, diketahui bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka. Adapun respon yang ditunjukkan

mahasiswa ilmu perpustakaan kepada pemustaka, yaitu seperti: mencari jawaban atas pertanyaan pemustaka tersebut, misalnya pemustaka menanyakan lokasi suatu koleksi, maka mahasiswa ilmu perpustakaan akan berusaha memberi tahu letaknya.¹⁵ Ketika pemustaka meminta bantuan mahasiswa ilmu perpustakaan akan membantu dengan ikhlas, hingga informasi yang dicari dapat ditemukan.¹⁶

Beberapa keterangan di atas selaras dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka, karena mahasiswa ilmu perpustakaan berusaha membuat suasana yang nyaman dan kondusif di lingkungan perpustakaan, dengan memberikan respon secara spontan, jujur dan tidak menyembunyikan perasaan yang sebenarnya.¹⁷ Sikap jujur, dan spontan yang tidak menyembunyikan perasaan negatif kepada pemustaka merupakan respon baik yang diberikan mahasiswa ilmu perpustakaan kepada pemustaka.

¹⁵ Wawancara Pribadi dengan Astri Aprilia (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.54 WIB

¹⁶ Wawancara Pribadi dengan Anadia Santi (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.32 WIB

¹⁷ Wawancara Pribadi dengan Lida Dara Jayanti (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 20.40 WIB

Tabel 4. 23
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Jawaban
kepada Pemustaka dengan Lugas (Mengenai yang Perlu Saja)

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
11	Sangat Baik	4	4	16	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{256}{84}$ $= 3,05$
	Baik	3	80	240	
	Tidak Baik	2	0	0	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.23 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja)”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 4 responden menjawab sangat baik, 80 menjawab baik, 0 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 256. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,05. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja) dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.23 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 24
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Jawaban
kepada Pemustaka dengan Lugas (Mengenai yang Perlu Saja)

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	0	0	3	0	0
Baik	3	3	12	18	32	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja), karena mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan informasi yang sesuai dengan aspek yang ditanyakan pemustaka, memberikan respon yang deskriptif (menggambarkan informasi yang dibutuhkan pemustaka), dan tidak memberikan respon yang evaluatif (bersifat menilai dan atau mengkritik pemustaka).¹⁸

¹⁸ Wawancara Pribadi dengan Delta Oktanti (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 21.58 WIB

4. Sub Variabel Sikap Positif

Tabel 4. 25
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Menghargai Pemustaka
yang Datang ke Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
12	Sangat Baik	4	15	60	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{265}{84}$ $= 3,16$
	Baik	3	67	201	
	Tidak Baik	2	2	4	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.25 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka yang datang ke Perpustakaan”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 15 responden menjawab sangat baik, 67 menjawab baik, 2 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 265. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,16. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka yang datang ke Perpustakaan dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.25 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 26
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Menghargai Pemustaka
yang Datang ke Perpustakaan

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	2	6	6	0	0
Baik	3	3	10	12	27	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	2	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017, diketahui bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan. Adapun cara mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka, yaitu dengan: memberikan senyuman, bersikap ramah, serta ucapan terima kasih.¹⁹ Dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada pemustaka.²⁰

Beberapa keterangan di atas selaras dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan, hal ini karena mahasiswa ilmu perpustakaan tidak bersikap acuh kepada pemustaka, menyapa pemustaka secara verbal dan atau nonverbal, mengucapkan “terima kasih” setelah pemustaka selesai melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian, dan lain sebagainya.

¹⁹ Wawancara Pribadi dengan Netty Cahyati (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 23.04 WIB

²⁰ Wawancara Pribadi dengan Muhammad Reza Nur Rizky (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 23.45 WIB

Dari sini dapat kita perkirakan bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan sudah menunjukkan sikap yang baik, sebagai wujud dari kesadaran untuk menghargai pemustaka.

Tabel 4. 27
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Berpikir Positif
terhadap Pemustaka yang Berkunjung ke Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
13	Sangat Baik	4	17	68	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{269}{84}$ $= 3,20$
	Baik	3	67	201	
	Tidak Baik	2	0	0	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.27 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 17 responden menjawab sangat baik, 67 menjawab baik, 0 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 269. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,20. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.27 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 28
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Berpikir Positif
terhadap Pemustaka yang Berkunjung ke Perpustakaan

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	2	9	5	0	0
Baik	3	3	10	9	30	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan, karena mahasiswa ilmu perpustakaan tidak mencurigai pemustaka, dan tidak mengawasi pemustaka yang mencari koleksi di rak.²¹ Hal ini bukan berarti bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan tidak waspada terhadap vandalisme yang mungkin dilakukan oleh pemustaka, tetapi rasa percaya terhadap pemustaka telah muncul, sehingga mahasiswa ilmu perpustakaan bisa lebih peka dan hanya mengawasi pemustaka yang sikapnya mencurigakan saja.

²¹ Wawancara Pribadi dengan Imelda Putri (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 15.06 WIB

Tabel 4. 29
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Pujian
kepada Pemustaka yang Berkunjung ke Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
14	Sangat Baik	4	3	12	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{247}{84}$ $= 2,94$
	Baik	3	73	219	
	Tidak Baik	2	8	16	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.29 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 3 responden menjawab sangat baik, 73 menjawab baik, 8 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 247. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,94. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.29 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 30
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Pujian
kepada Pemustaka yang Berkunjung ke Perpustakaan

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	0	0	0	3	0	0
Baik	3	1	12	18	27	12	3
Tidak Baik	2	3	0	0	5	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya kekurangsesuaian dengan jawaban responden, mahasiswa ilmu perpustakaan sebagian besar tidak memberikan pujian kepada pemustaka, karena tidak tau harus berkata apa untuk memuji pemustaka, dan juga diperkirakan karena untuk memuji setiap pemustaka akan lebih sulit jika dibandingkan dengan menyapa pemustaka secara verbal ataupun nonverbal.²² Kemudian dari sisi responden, sebagian besar responden menilai bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 sudah baik dalam memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Peneliti berpendapat bahwa hal ini dimungkinkan karena responden menilai sikap mahasiswa ilmu perpustakaan sudah baik kepada pemustaka, sehingga dapat diperkirakan bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan saat menyapa pemustaka terselip pujian di dalamnya.

²² Wawancara Pribadi dengan Nur Afifah (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 14.57 WIB

Tabel 4. 31
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan
Memberikan Penghargaan kepada Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
15	Sangat Baik	4	0	0	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{241}{84}$ $= 2,87$
	Baik	3	73	219	
	Tidak Baik	2	11	22	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.31 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan penghargaan kepada pemustaka”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 0 responden menjawab sangat baik, 73 menjawab baik, 11 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 241. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,87. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan penghargaan kepada pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.31 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 32
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Memberikan Penghargaan
kepada Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	0	0	0	0	0	0

Baik	3	3	12	18	26	12	2
Tidak Baik	2	1	0	0	9	0	1
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya kekurangsesuaian dengan jawaban responden, mahasiswa ilmu perpustakaan sebagian besar tidak memberikan penghargaan kepada pemustaka, karena tidak tau harus memberikan apa untuk menunjukkan penghargaan kepada pemustaka, hal ini diperkirakan karena mahasiswa ilmu perpustakaan berpikiran bahwa memberikan penghargaan kepada pemustaka hanya terbatas pada pemberian sesuatu yang berharga atau sejumlah uang. Padahal penghargaan tak selalu berhubungan dengan materi, penghargaan bisa diberikan dengan menunjukkan gestur tubuh yang memberikan persetujuan yang mengisyaratkan dukungan seperti mengacungkan jempol, tersenyum dan menganggukkan kepala merupakan contoh dari memberikan penghargaan kepada orang lain.

Selanjutnya dari sudut pandang responden, sebagian besar responden menilai bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 sudah baik dalam memberikan penghargaan kepada pemustaka. Peneliti berpendapat bahwa hal ini dimungkinkan karena responden menilai sikap sopan, dan ramahnya mahasiswa ilmu perpustakaan kepada pemustaka merupakan salah satu bentuk pemberian penghargaan, dengan demikian dapat diperkirakan bahwa saat mahasiswa ilmu perpustakaan berkomunikasi

dengan pemustaka terdapat dukungan dari mahasiswa ilmu perpustakaan yang mencerminkan penghargaan mereka kepada pemustaka.

5. Sub Variabel Kesetaraan

Tabel 4. 33
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Berkomunikasi Dua Arah dengan Pemustaka

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
16	Sangat Baik	4	5	20	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{257}{84}$ $= 3,06$
	Baik	3	79	237	
	Tidak Baik	2	0	0	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.33 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 5 responden menjawab sangat baik, 79 menjawab baik, 0 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 257. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,06. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.33 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 34
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Mampu Berkomunikasi Dua Arah
dengan Pemustaka

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	3	0	1	0	0
Baik	3	3	9	18	34	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	0	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka, karena mahasiswa ilmu perpustakaan tidak memaksakan kehendak kepada pemustaka, mereka tidak mengharuskan pemustaka untuk menerima pernyataan yang disampaikan saat berkomunikasi, karena setiap orang memiliki pendapatnya masing-masing, selama pendapat itu memiliki dasar yang kuat maka berhak untuk dipertahankan.²³ Dalam komunikasi tiap orang yang terlibat harus saling menghargai agar bisa berkomunikasi dua arah, tetap bisa saling memberikan *feedback* walaupun berbeda pendapat.

²³ Wawancara Pribadi dengan Ayu Anita Lakoni (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 12.20 WIB

Tabel 4. 35
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Pemustaka Mempunyai Hubungan Saling Memerlukan Satu Sama Lain

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
17	Sangat Baik	4	8	32	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{251}{84}$ $= 2,99$
	Baik	3	67	201	
	Tidak Baik	2	9	18	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.35 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 8 responden menjawab sangat baik, 67 menjawab baik, 9 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 251. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,99. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.35 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 36
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Pemustaka Mempunyai Hubungan
Saling Memerlukan Satu Sama Lain

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	1	1	5	0	0
Baik	3	3	11	17	21	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	9	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain, karena mahasiswa ilmu perpustakaan menyadari bahwa dirinya dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain, dan menyadari bahwa saat memberikan pelayanan kepada pemustaka, mahasiswa ilmu perpustakaan merasa dirinya dan pemustaka saling membutuhkan.²⁴ Tanpa adanya pustakawan, dan atau pemustaka, atau kedua-duanya maka perpustakaan tak akan berjalan, karena kedua unsur ini adalah bagian yang membuat berjalannya kegiatan di perpustakaan.

²⁴ Wawancara Pribadi dengan Dewi Ratnasari (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 20.11 WIB

Tabel 4. 37
Pemustaka Merasa Nyaman Saat Berada di Perpustakaan

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
18	Sangat Baik	4	38	152	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{290}{84}$ $= 3,45$
	Baik	3	46	138	
	Tidak Baik	2	0	0	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	

Sumber: data primer yang diolah

Tabel 4.37 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “pemustaka merasa nyaman saat berada di Perpustakaan”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 38 responden menjawab sangat baik, 46 menjawab baik, 0 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 290. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,45. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator pemustaka merasa nyaman saat berada di Perpustakaan dikategorikan sangat tinggi karena berada pada interval 3,25-4,00. Data pada tabel 4.37 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 38
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Pemustaka Merasa Nyaman Saat Berada di Perpustakaan

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	3	8	17	10	0	0
Baik	3	1	4	1	25	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	0	0	0

Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya keselarasan dengan jawaban responden bahwa dengan keberadaan mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 yang melaksanakan PKL tetap membuat pemustaka merasa nyaman saat berada di Perpustakaan. Karena mahasiswa ilmu perpustakaan berusaha untuk membuat situasi yang kondusif, memberikan perhatian kepada pemustaka, agar pemustaka merasakan bahwa dirinya merupakan asset perpustakaan yang berharga yang dapat mempengaruhi keberlangsungan perpustakaan, ketika pemustaka melakukan kesalahan, mahasiswa ilmu perpustakaan tidak memarahinya, namun menjelaskan kesalahan yang dilakukannya secara perlahan agar tidak terulang lagi di kemudian hari.²⁵

Tabel 4. 39
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Pemustaka
Memiliki Hubungan Sangat Akrab

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean (X)
19	Sangat Baik	4	7	28	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{254}{84}$ $= 3,02$
	Baik	3	72	216	
	Tidak Baik	2	5	10	
	Sangat Tidak Baik	1	0	0	
	Jumlah			84	

Sumber: data primer yang diolah

²⁵ Wawancara Pribadi dengan Dandy Julio Pratama (Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 20.45 WIB

Tabel 4.39 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pernyataan “mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab”. Hasilnya diketahui dari 84 responden, terdapat 7 responden menjawab sangat baik, 72 menjawab baik, 5 menjawab tidak baik, dan 0 menjawab sangat tidak baik. Jumlah nilai jawaban responden dari hasil kuesioner sebesar 254. Hasil tersebut kemudian dihitung menggunakan rumus *mean*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,02. Dengan demikian berdasarkan nilai rata-rata, maka dapat disimpulkan bahwa indikator mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab dikategorikan tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25. Data pada tabel 4.39 dapat dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4. 40
Rincian Sebaran Responden yang Menilai
Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Pemustaka
Memiliki Hubungan Sangat Akrab

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden					
		UBD	USD	UN MAL	UN SRI	UI	UIN SUKA
Sangat Baik	4	1	5	1	0	0	0
Baik	3	3	7	17	30	12	3
Tidak Baik	2	0	0	0	5	0	0
Sangat Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0
Jumlah		4	12	18	35	12	3

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan yang peneliti peroleh dari mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 menunjukkan adanya kekurangsesuaian dengan jawaban responden, mahasiswa ilmu perpustakaan sebagian besar tidak memiliki hubungan yang sangat akrab dengan pemustaka, pertemuan dengan

pemustaka tak lama, dan pembicaraan tidak sampai ke ranah pribadi masing-masing, walau demikian mahasiswa ilmu perpustakaan mampu memahami bahwa kepentingan setiap pemustaka berbeda-beda bisa diketahui dari jenjang pendidikan maupun pekerjaan dari pemustaka tersebut. Saat mahasiswa ilmu perpustakaan telah membantu pemustaka, saat itu pula pemustaka mengucapkan terima kasih.²⁶ Dengan adanya kesadaran untuk menghargai setiap orang dan setiap bantuan yang diterima, maka diharapkan hubungan antar pustakawan dan pemustaka bisa berjalan baik, tak terkecuali untuk mahasiswa ilmu perpustakaan yang nantinya akan menjadi pustakawan.

Kemudian dari sisi responden, sebagian besar responden menilai bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 dan pemustaka memiliki hubungan yang sangat akrab. Peneliti berpendapat bahwa hal ini dimungkinkan karena responden menilai sikap mahasiswa ilmu perpustakaan yang memberikan perhatian kepada pemustaka layaknya teman akrab yang dia mengerti, sehingga dapat diperkirakan bahwa ketika mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pelayanan kepada pemustaka dapat dirasakan dan dilihat bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian yang besar kepada pemustaka dan berkeinginan kuat untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi mereka.

²⁶ Wawancara Pribadi dengan Nur Afifah (Mahasiswi Ilmu Perpustakaan Angkatan 2017 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah) Palembang, Pada Rabu, 26 Agustus 2020 Pukul 14.57 WIB

Berdasarkan perhitungan sub variabel komunikasi interpersonal yang berjumlah 19 pernyataan di atas dapat direkapitulasi dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4. 41
Analisis Indikator Variabel Komunikasi Interpersonal

No	Indikator	Nilai	Kategori
1	Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka	3,20	Tinggi
2	Mahasiswa ilmu perpustakaan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka	3,04	Tinggi
3	Mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki sikap terbuka kepada pemustaka	3,07	Tinggi
4	Mahasiswa ilmu perpustakaan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi	3,21	Tinggi
5	Mahasiswa ilmu perpustakaan bertanggung jawab terhadap ucapan dan pesan yang diberikan kepada pemustaka	3,15	Tinggi
6	Mahasiswa ilmu perpustakaan dapat memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di Perpustakaan	3,06	Tinggi
7	Kata-kata yang disampaikan Mahasiswa ilmu perpustakaan mudah dimengerti oleh pemustaka	3,05	Tinggi
8	Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas	3,10	Tinggi
9	Mahasiswa ilmu perpustakaan memiliki perhatian terhadap pemustaka	3,04	Tinggi
10	Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka	3,11	Tinggi
11	Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan jawaban kepada pemustaka dengan lugas (mengenai yang perlu saja)	3,05	Tinggi
12	Mahasiswa ilmu perpustakaan menghargai pemustaka yang datang ke Perpustakaan	3,15	Tinggi
13	Mahasiswa ilmu perpustakaan berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan	3,20	Tinggi

14	Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan	2,94	Tinggi
15	Mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan penghargaan kepada pemustaka	2,87	Tinggi
16	Mahasiswa ilmu perpustakaan mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka	3,06	Tinggi
17	Mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka mempunyai hubungan saling memerlukan satu sama lain	2,99	Tinggi
18	Pemustaka merasa nyaman saat berada di Perpustakaan	3,45	Sangat Tinggi
19	Mahasiswa ilmu perpustakaan dan pemustaka memiliki hubungan sangat akrab	3,02	Tinggi
Jumlah		58,76	

Berdasarkan tabel 4.41 dapat diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan, langkah selanjutnya yaitu menghitung total nilai rata-rata indikator variabel "Komunikasi Interpersonal" dengan menggunakan rumus *Grand Mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{58,76}{19} = 3,09$$

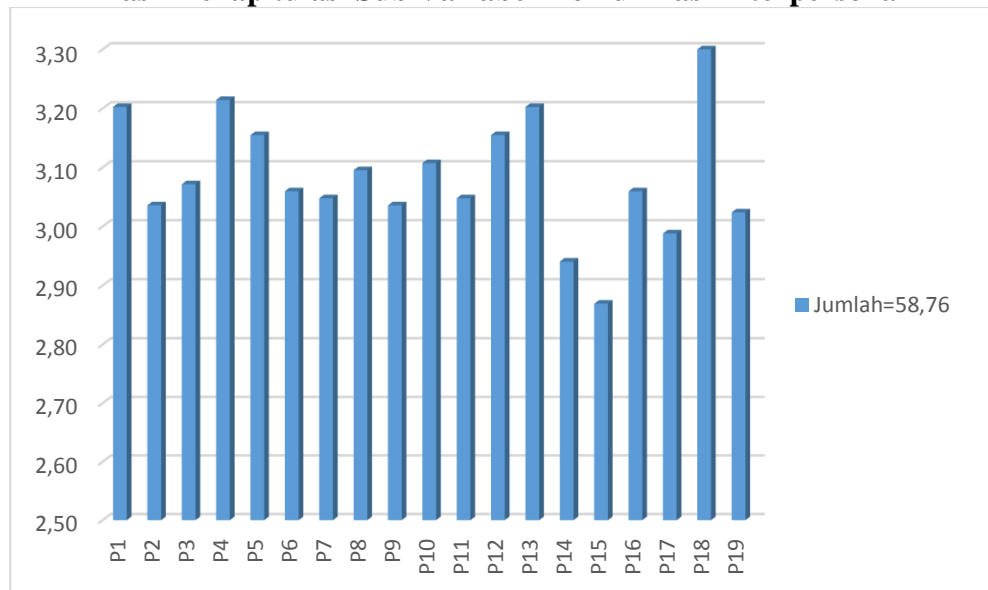
Menurut Devito, beberapa sikap yang mendukung terciptanya efektivitas komunikasi interpersonal terdapat pada lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu, keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesetaraan.

Selaras dengan pendapat ahli di atas dan hasil perolehan nilai total rata-rata indikator dari variabel komunikasi interpersonal sebesar 3,09, dari hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dalam melayani pemustaka, hal ini tak terlepas dari pengaplikasian teori yang

telah diperoleh dibangku perkuliahan dan pengetahuan dari sumber-sumber bacaan yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal khususnya komunikasi interpersonal di perpustakaan, yang di dalamnya termuat juga pembahasan tentang pentingnya untuk mengenali komunikan agar dapat menyampaikan pesan dengan baik dan mudah dimengerti sehingga tujuan dari komunikasi tersebut bisa tercapai.

Dari tabel 4.41 di atas dapat diketahui bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan menunjukkan inisiatif mereka untuk membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi, saat berkomunikasi mahasiswa ilmu perpustakaan sudah mampu menerima kritik dan masukan dari pemustaka, karena mahasiswa ilmu perpustakaan mampu mengelola pikiran untuk terus berpikir positif terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, sehingga pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan. Dari hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang tergolong tinggi, dengan demikian diharapkan mahasiswa ilmu perpustakaan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka, dapat melakukan komunikasi yang efektif, untuk meraih citra yang baik bagi dunia perpustakaan, pustakawan, dan ilmu perpustakaan.

Diagram 4. 1
Hasil Rekapitulasi Sub Variabel Komunikasi Interpersonal



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

Berdasarkan perhitungan variabel komunikasi interpersonal, maka dapat direkapitulasi 5 sub variabel di atas dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4. 42
Analisis Sub Variabel Komunikasi Interpersonal

Sub Variabel	Nilai	Kategori
Keterbukaan	3,14	Tinggi
Empati	3,06	Tinggi
Sikap Mendukung	3,08	Tinggi
Sikap Positif	3,04	Tinggi
Kesetaraan	3,13	Tinggi

Sumber: data primer yang diolah

Dari tabel 4.42 di atas, menunjukkan bahwa keseluruhan sub variabel komunikasi interpersonal menunjukkan hasil perolehan rata-rata nilai berada di kategori tinggi karena berada pada interval 2,50-3,25, ini berarti mahasiswa ilmu perpustakaan telah melaksanakan komunikasi interpersonal dengan baik dalam melayani pemustaka di Perpustakaan, dengan demikian masih ada peluang untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal ke kategori sangat tinggi, baik dari dimensi atau sub variabel keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, maupun kesetaraan.

Dari tabel 4.42 di atas dapat kita lihat sub variabel dengan nilai terbawah adalah sub variabel sikap positif.

Pada tabel 4.41, butir pernyataan No.14 mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan pujian kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, nilainya tergolong lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai pada butir pernyataan lainnya, dari observasi yang peneliti lakukan diketahui bahwa mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 belum terbiasa memberi pujian kepada pemustaka, komunikasi yang dilakukan sebagian besar adalah untuk memberi informasi dan membantu pemustaka, pemberian pujian kepada pemustaka belum dilakukan semaksimal mungkin, sehingga perlu diperhatikan dan digali kembali bagaimana untuk memandang sisi positif dari setiap situasi dan kondisi walaupun pemustaka mungkin melakukan kesalahan, hal ini dilakukan untuk menjaga perasaan pemustaka agar tetap merasa nyaman.

Kemudian masih pada tabel 4.41 butir pernyataan No.15 mahasiswa ilmu perpustakaan memberikan penghargaan kepada pemustaka, nilainya juga tergolong lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai pada butir pernyataan lainnya, hal ini terjadi karena pandangan mahasiswa ilmu perpustakaan tentang penghargaan yaitu sebatas pemberian materi yang bernilai kepada pemustaka padahal penghargaan tidak hanya tentang memberikan sesuatu kepada orang lain, namun di dalamnya termasuk pula penghargaan dalam bentuk perkataan yang mendukung tindakan, gestur tubuh seperti mengacungkan jempol, dan lain sebagainya. Beberapa hal ini perlu diperhatikan dan dipelajari agar ke depannya bisa mengekspresikan penghargaan kepada pemustaka dan kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki menjadi lebih baik lagi.

Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal ada beberapa faktor keberhasilan komunikasi interpersonal yang harus diperhatikan yaitu faktor bahasa yang merupakan alat dalam menciptakan pemahaman yang sama, faktor fisik yaitu kondisi fisik orang-orang yang terlibat dalam komunikasi, faktor psikis yaitu kondisi psikis seperti persepsi, kecurigaan ataupun stereotipe, serta faktor lingkungan yaitu lingkungan yang menjadi tempat berkomunikasi. Keempat faktor tersebut harus diperhatikan oleh mahasiswa ilmu perpustakaan khususnya mahasiswa ilmu perpustakaan angkatan 2017 dalam upaya meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal. Sejalan dengan pendapat di atas Redi Pranuju dalam bukunya Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi: Komunikasi sebagai Kegiatan Komunikasi sebagai Ilmu, mengemukakan bahwa ada empat faktor yang mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal yaitu faktor bahasa, faktor fisik, faktor psikis, dan faktor lingkungan.

