

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN
TERHADAP KEPUASAAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS INDONESIA**



Oleh:

SUSI MARLINA

NIM: 1620010041

TESIS

Diajukan Kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Master of Art
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan

YOGYAKARTA

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Susi Marlina, S.Hum

NIM : 1620010041

Jenjang : Magister

Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 30 April 2018



:yatakan,

Susi Marlina, S.Hum

1620010041

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Susi Marlina, S.Hum

NIM : 1620010041

Jenjang : Magister

Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 30 April 2018



yatakan,

Susi Marlina, S.Hum

NIM: 1620010041



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA

PENGESAHAN

Tesis Berjudul : PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
INDONESIA
Nama : Susi Marlina
NIM : 1620010041
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tanggal Ujian : 31 Mei 2018

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar *Master of Arts*
(M.A)

Yogyakarta, 05 Juni 2018

Direktur,

Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D.

NIP 19711207 199503 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul **PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN
: PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS INDONESIA**

Nama : Susi Marlina

NIM : 1620010041

Jenjang . Magister (S2)

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi . Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosyah

Ketua/Penguji : Ro'fah, S.Ag., BSW., MA., Ph.D

Pembimbing/Penguji : Dr. Nurdin Laugu, SS., MA.

Penguji : Dr. Hj. Sri Rokhyanti Zulaikha, S.Ag.,
SS., M.Si

diuji di Yogyakarta pada tanggal 31 Mei 2018

Waktu : 10.00 – 11.00 WIB

Hasil/Nilai : 91,33 / A-

Predikat Kelulusan : Memuaskan / Sangat Memuaskan / Cum Laude*

* Coret yang tidak perlu

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Direktur Pascasarjana

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS INDONESIA**

Yang ditulis oleh:

Nama : Susi Marlina, S.Hum
NIM : 1620010041
Jenjang : Magister (S2)
Prodi : Intidisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister of Art (M.A)

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Yogyakarta, 30 April 2018

Pembimbing,

Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., SS.,MA

ABSTRACT

Susi Marlina, 2018. Influence Interpersonal Communication Librarian Against Satisfaction Reader In Library University of Indonesia. Thesis Interdisciplinary Islamic Studies Studies Program Concentration of Library Science and Information, Postgraduate UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.

This research is a test of the influence of interpersonal communication of librarian to the satisfaction of user in library of university of indonesia. The purpose of this research is to know the influence between the influence of interpersonal communication of librarian (x) to satisfaction pemustaka (y). The measuring tool used in this research is based on the theory of Joseph a Devito & Fandy Tjiptono, Endang Fatmawati. This type of research is quantitative. This research use accidental sampling sampling technique with sample number 394 responden, from 28,604 user people. Data collection techniques used questionnaires. Data analysis using simple regression technique with the help of spss version 21.0 for windows. Based on the result of the test of descriptive analysis using the mean and grand mean formula, the result of interpersonal communication with the average value of 3.05 is categorized well. While the satisfaction user with an average value of 3.24 is categorized well. The result of product moment correlation test, that the correlation coefficient of interpersonal communication correlation (x) and the satisfaction of pemustaka (y) get the result of 0.821, at the coefficient interval between 0,80 - 1,000 shows very strong influence, where the relationship direction is positive because the value r indicates a positive number. The simple regression results for the variables (x) and the variables (y) $y = 18.664 + 0.769 x$ and $r \text{ square } 0.821$ mean that the effect of interpersonal communication to the satisfaction of pemustaka is 6.74%. Other factors beyond this study amounted to 32.6%. The conclusion is that there is influence of interpersonal communication of librarian to satisfaction of user in library of University of Indonesia.

Keywords: Communication, Interpersonal Communication, User Satisfaction

ABSTRAK

Susi Marlina, 2018. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Indonesia.* Tesis Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.

Penelitian ini merupakan uji pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan universitas indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh antara pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan (x) terhadap kepuasan pemustaka (y). Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan teori Joseph a Devito & Fandy Tjiptono, Endang Fatmawati. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik sampel *accidental sampling* dengan jumlah sampel 394 responden, dari 28,604 orang pemustaka. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Analisis data menggunakan teknik regresi sederhana dengan bantuan *spss versi 21.0 for windows*. Berdasarkan hasil pengujian analisis deskriptif menggunakan rumus *mean* dan *grand mean* diperoleh hasil dari komunikasi interpersonal dengan nilai rata-rata 3,05 dikategorikan baik. Sedangkan kepuasan pemustaka dengan nilai rata-rata 3,24 dikategorikan baik. Hasil uji korelasi *product moment*, bahwa besar koefisien korelasi variabel komunikasi interpersonal hubungan (x) dan kepuasan pemustaka(y) memperoleh hasil sebesar 0,821, pada interval koefisien antara 0,80 – 1,000 menunjukkan pengaruh yang sangat kuat, dimana arah hubungan adalah positif karena nilai r menunjukkan angka positif. Hasil regresi sederhana untuk variabel (x) dan variabel (y) $y = 18.664 + 0,769 x$ dan $r square$ 0,821 berarti bahwa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka sebesar 6,74%. Faktor lain di luar penelitian ini sebesar 32,6%. Kesimpulan adalah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Indonesia.

Kata Kunci: Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pemustaka

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbailaalaamiin, penulis haturkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, kesempatan dan atas izinNya, penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia”** shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang membawa manusia menuju cahaya kebenaran dan teladan dalam semua aspek kehidupan.

Penulis juga menyadari dengan penuh kerendahan hati bahwa penyusunan tesis ini tidak dapat terselesaikan dan dapat berjalan dengan baik tanpa doa, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak, baik dukungan moril maupun materil. Oleh sebab itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya tesis ini:

1. Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi, M.A, Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag, M.A, M. Phil, Phd., selaku Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Ro'fah, BSW, M.A., Ph.D selaku ketua program studi Interdisciplinary Islamic Studies Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., SS., MA selaku pembimbing tesis yang telah meluangkan waktunya dengan memberikan sumbangan pemikiran, petunjuk, arahan dan motivasi pada penulis untuk menyelesaikan tesis ini

5. Seluruh Dosen dan guru besar Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis selama menempuh pendidikan S2 Ilmu Perpustakaan.
6. Kepala perpustakaan dan pustakawan Perpustakaan Unuversitas Indonesia yang telah memberi izin penelitian dalam rangka menyelesaikan tesis sebagai tugas akhir magister ilmu perpustakaan
7. Kedua orang tua, ibunda tercinta Rusnilawati dan ayahanda (alm) Umar Hasim, terima kasih atas segala doa dan dukungan selama ini yang meringankan langkah anakmu dalam mencari ilmu dan menyelesaikan tesis ini. Semoga selalu bisa membuat kalian bangga.
8. Suami terkasih, Rezandi Ciptadewa yang selalu banyak memberikan dorongan hingga terselesainya tesis ini, terima kasih.
9. Saudara- saudaraku Yono, Marlina, Martini, Marwan, dan Armansyah, terima kasih doa-doa kalian yang meringankan langkah dalam menyelesaikan tesis ini.
10. Saudara Yanto, SIP, MIP dan Yessi Octarina, S.Pd.,M.Pd yang telah memberikan dukungan moril dan materil selama menempuh pendidikan.
11. Papa, mama dan saudara-saudaraku yang ikut mendoakan ku terima kasih
12. Egi, Ega, Ferina, Uswa, Azril RAF, Affan. Kalian adalah penyemangatku.
13. Teman-teman seperjuangan mahasiswa S2 Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta angkatan 2016
14. Sahabat-sahabat seperjuangan, anak kelas IPI/A 2016, terima kasih atas kebersamaannya karena kebersamaan kalian adalah proses akademik

sekaligus sumber inspirasi yang sangat berarti bagiku. Semoga silaturahmi tetap terjaga, dan bersama kalian adalah kenangan yang sangat berharga dalam hidupku.

15. Terima kasih juga untuk semua pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu.

Semoga hasil penelitian tesis ini dapat bermanfaat dan menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang pendidikan khususnya penelitian yang terkait dengan bidang perpustakaan dan informasi. Akhirnya penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yng bersifat konstruktif sangat peneliti harapkan dari para pembaca demi perbaikan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 30 April 2018

Penulis

Susi Marlina, S.Hum

1620010041

MOTTO

*Rahasia sukses adalah selalu memanfaatkan
kesempatan dan peluang yang ada*



PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Tesis ini untuk Ibunda Tercinta,

Suamiku Terkasih Rezandi Ciptadewa yang selalu

banyak memberikan dorongan hingga terselesainya tesis

ini

Dan karena doa mereka yang memudahkan setiap

kalimat terangkai sampai setiap bab tersusun lengkap

Teruntuk Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	v
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR IS	xi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xxxi
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat	6
D. Kajian Pustaka	7
E. Kerangka Teoritis	14
1. Komunikasi	14
a. Pengertian Komunikasi.....	14
b. Jenis – Jenis Komunikasi.....	15
c. Komunikator	17
2. Komunikasi Interpersonal.....	18

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal	19
b. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	22
c. Efektivitas Komunikasi Interpersonal	29
3. Kepuasan Pemustaka	31
a. Kepuasan	31
b. Pemustaka	32
c. Strategi Kepuasan Pemustaka.....	33
F. Hipotesis Penelitian	38
G. Metode Penelitian.....	39
1. Jenis Penelitian	39
2. Tempat dan Waktu Penelitian	40
3. Subyek dan Obyek Penelitian.....	40
4. Populasi dan Sampel.....	42
5. Variabel Penelitian	43
6. Instrumen Penelitian	47
7. Teknik Pengumpulan Data	47
a. Observasi	47
b. Wawancara	48
c. Kuesioner.....	48
d. Dokumentasi.....	49
8. Teknik pengujian Instrumen.....	51
a. Uji Validitas	52
b. Uji Reliabilitas	53

9. Teknik Pengelola Data	53
10. Teknik Analisa Data.....	54
a. Analisis Deskriptif	55
b. Analisis Regresi Sederhana.....	56
c. Hipotesis	57
H. Sistematika Pembahasan.....	59

BAB II : GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN UI

A. Gambaran Umum Perpustakaan Universitas Indonesia.....	59
1. Sejarah Singkat Perpustakaan	59
2. Visi dan Misi Perpustakaan	65
3. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan	65
B. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Indonesia	67
C. Koleksi Perpustakaan Universitas Indonesia	69
D. Fasilitas Perpustakaan Universitas Indonesia	70
E. Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia.....	74
F. Anggaran Perpustakaan Universitas Indonesia.....	78

BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Instrumen Penelitian	79
1. Uji Validitas	79
2. Uji Reliabilitas	80
B. Analisis Deskriptif	80
1. Analisis Butir Pernyataan Variabel Komunikasi Interpersonal	80

2. Analisis Butir Pernyataan Variabel Kepuasan Pemustaka.....	106
C. Hasil Analisis <i>Product Moment</i>	136
D. Hasil Analisis regresi linier Sederhana	137
E. Uji Hipotesis	140

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	145
B. Saran.....	146

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Indikator Instrument Penelitian, 45
Tabel 2	Scoring Data, 50
Tabel 3	Nilai Koefisiensi, 55
Tabel 4	Daftar Sumber Daya Manusia Perpustakaan UI, 66
Tabel 5	Daftar Koleksi Perpustakaan UI, 68
Tabel 6	Daftar Inventaris Terbuka Perpustakaan UI, 72
Tabel 7	Daftar Inventaris Tertutup Perpustakaan UI, 72
Tabel 8	Daftar Inventaris Kubikus Perpustakaan UI, 73
Tabel 9	Jam Layanan Perpustakaan UI, 73
Tabel 10	Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y, 80
Tabel 11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y, 81
Tabel 12	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Keterbuakaan 1, 82
Tabel 13	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Keterbuakaan 2, 83
Tabel 14	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Keterbuakaan 3, 84
Tabel 15	Persepsi Indikator Keterbukaan 123, 85

Tabel 16	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Empati 1,87
Tabel 17	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Empati 2,88
Tabel 18	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Empati 3, 89
Tabel 19	Persepsi Indikator Empati 123, 90
Tabel 20	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Dukungan 1, 92
Tabel 21	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Dukungan 2, 93
Tabel 22	Persepsi Indikator Dukungan 12, 94
Tabel 23	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Sikap Positif 1, 96
Tabel 24	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Sikap Positif 2, 97
Tabel 25	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Sikap Positif 3, 98
Tabel 26	Persepsi Indikator Sikap Positif 123, 99
Tabel 27	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Kesetaraan 1, 101
Tabel 28	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Kesetaraan 2, 102
Tabel 29	Persepsi Indikator Kesetaraan 12, 103
Tabel 30	Hasil Variabel X Komunikasi Interpersonal, 105
Tabel 31	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Bukti Langsung 1, 108
Tabel 32	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Bukti Langsung 2, 109

Tabel 33	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Bukti Langsung 3, 110
Tabel 34	Persepsi Indikator Bukti Langsung 123, 111
Tabel 35	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Daya Tanggap 1, 113
Tabel 36	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Daya Tanggap 2, 114
Tabel 37	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Daya Tanggap 3, 115
Tabel 38	Persepsi Indikator Daya Tanggap 123, 116
Tabel 39	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Kehandalan 1, 118
Tabel 40	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Kehandalan 2, 119
Tabel 41	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Kehandalan 3, 120
Tabel 42	Persepsi Indikator Kehandalan 123, 121
Tabel 43	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Jaminan 1, 123
Tabel 44	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Jaminan 2, 124
Tabel 45	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Jaminan 3, 125
Tabel 46	Persepsi Indikator Jaminan 123, 126
Tabel 47	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Empati 1, 128
Tabel 48	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Empati 2, 129
Tabel 49	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Empati 3, 130

Tabel 50	Persepsi Indikator Empati 123, 131
Tabel 51	Hasil Variabel X Kepuasan Pemustaka, 133
Tabel 52	Hasil Uji Korelasi <i>Product Moment Correlation</i> , 137
Tabel 53	Hasil Regresi Linier Sederhana uji t, 138
Tabel, 54	Hasil Koefesien determinasi (<i>R Square</i>), 139
Tabel 55	Hasil Regresi Linier Sederhana uji f, 140
Tabel 56	Hasil Regresi Linier Sederhana <i>Anova</i> , 143



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Grafik Indiator Keterbukaan, 86
Gambar 2	Grafik Indiator Empati, 91
Gambar 3	Grafik Indiator Dukungan, 95
Gambar 4	Grafik Indiator Sikap Positif, 100
Gambar 5	Grafik Indiator Kesetaraan, 104
Gambar 6	Grafik Variabel X Komunikasi Interpersonal, 106
Gambar 7	Grafik Indiator Bukti Langsung, 112
Gambar 8	Grafik Indiator Daya Tanggap, 117
Gambar 9	Grafik Indiator Kehandalan, 122
Gambar 10	Grafik Indikator Jaminan, 127
Gambar 11	Grafik Indikator Empati, 132
Gambar 12	Grafik Variabel Y Kepuasan Pemustaka, 134

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial, sebagai makhluk sosial maka seluruh kegiatan yang dilakukan oleh manusia tak lepas dari interaksi dengan manusia lainnya. Untuk mendukung semua kebutuhan tersebut maka manusia perlu berkomunikasi, agar apa yang ia inginkan bisa tercapai. Dengan demikian komunikasi merupakan hal yang penting dalam proses interaksi manusia sebagai makhluk sosial. Untuk memahami satu sama lain dan membina hubungan dengan baik, membutuhkan keterampilan komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.¹ Menurut Arifin, Keterampilan komunikasi interpersonal yaitu keterampilan seseorang dalam menyampaikan pesan yang jelas sehingga mudah untuk dipahami oleh penerima pesan.²

Komunikasi merupakan bagian penting dalam perpustakaan yang menjadi pusat sumber daya informasi menjadi tulang di institusi pendidikan. Hal ini dikarenakan pemustaka (*user*) dominan dari kalangan akademisi yang kebutuhannya terhadap informasi begitu kuat sehingga mau tidak mau perpustakaan harus pula berfikir untuk berupaya mengembangkan diri guna memenuhi kebutuhan pemustaka (*user*).³

¹ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: Rosdakarya, 2008), 81

² M. Arifin, *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 7

³ Wiji Suwarno, *Ilmu perpustakaan dan kode etik pustakawan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media Group, 2010), 15

Peran perpustakaan dalam kegiatan pelayanan sangat penting karena pustakawanlah yang menentukan keberhasilan pelayanan tersebut. sarana prasarana maupun fasilitas yang dimiliki perpustakaan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka apabila pustakawan dari perpustakaan tersebut tidak dapat melayani pemustaka dengan baik. Perpustakaan dan pustakawan merupakan Satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan, seperti dua sisi mata uang di mana ada perpustakaan, maka idealnya di situ juga ada pustakawan. Sebagai komponen yang penting didalam perpustakaan, maka pustakawan dituntut untuk memeberikan pelayanan jasa yang memuaskan bagi setiap pemustaka. Salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi.

Selanjutnya Azis, mengemukakan bahwa untuk mencapai sebuah layanan perpustakaan yang prima, secara teknis aplikatif tiap pustakawan harus memiliki *soft skill*.⁴ Adapun aplikasi soft skill untuk pustakawan diantaranya yaitu Pustakawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi interpersonal agar terciptanya komunikasi yang baik dan tidak menyinggung. Pustakawan yang mempunyai kompetensi komunikasi interpersonal yang baik akan mampu memperoleh peranan penting di dalam menunjang kelancaran aktivitas pustakawan dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka. Kunci utama perpustakaan terletak pada layanannya, semakin baik pelayanan yang diberikan ke pemustaka, maka merasa puas dan semakin berminat pemustaka untuk kembali berkunjung ke perpustakaan.

⁴ Safrudin Aziz, *Menjadi pustakawan Progresif* (Yogyakarta:Idea Press,2012), 155

Pada dasarnya setiap kegiatan yang dilakukan oleh penyedia informasi bermuara pada nilai kepuasan yang dirasakan penerima informasi. Hal ini sejalan dengan konsep kepuasan seperti yang dikemukakan Kotler yang menyatakan bahwa Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁵ Jika kita mengacu pada dunia perpustakaan tentunya akan mengacu pada nilai kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka.

Komunikasi interpersonal berperan dalam memberikan informasi dan layanan kepada pemustaka, tidak hanya menjadi seseorang yang mampu menyampaikan pesan, tetapi mampu untuk menjadi pendengar yang baik. Akan tetapi terkadang keterampilan komunikasi interpersonal, menurut sebagai orang adalah hal yang tidak penting, cukup orang lain mampu mengerti apa yang telah dibicarakan. Padahal, keterampilan komunikasi merupakan hal yang sangat mendasar terjadi komunikasi yang efektif, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam sebuah komunikasi yang berujung pada sebuah konflik.

Untuk menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka dalam melayani, pustakawan akan menjumpai berbagai macam karakter dan kepribadian pemustaka. Dalam menghadapi hal ini pustakawan perlu mengembangkan kemampuan dalam berkomunikasi secara interpersonal dengan pemustakanya. Hal tersebut bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka. Perpustakaan

⁵ Kotler dan Andrean (penerjemah:Ova).1995 *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba*(Ed.3) (Yogyakarta:Gajahmada U Press,2003), 213
, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol Jilid I*(Jakarta:Prenhallindo,1997),.36

Universitas Indonesia merupakan sumber belajar dan sumber intelektual yang amat penting bagi sivitas akademika terutama dalam mendukung tercapainya program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Hal ini sejalan dengan fungsi perpustakaan sebagai sumber dan pusat layanan informasi Memenuhi dan berusaha memberikan kepuasan terhadap kebutuhan informasi, senantiasa menjadi sasaran utama dari pelayanan perpustakaan di Universitas Indonesia.

Di perpustakaan Universitas Indonesia yaitu terdapat beberapa pustakawan yang belum mempunyai kemampuan dasar yang cukup dalam keterampilan komunikasi interpersonal sehingga perpustakaan terkadang mendapat citra yang kurang baik di mata sebagian pemustaka dalam pelayanannya. Untuk mencapai harapan tersebut, maka sumber daya manusia yang terlibat, yaitu para pustakawan, juga dituntut untuk meningkatkan kompetensinya. Pustakawan harus semakin kompeten, bukan hanya sebagai penjaga buku tetapi dapat berperan lebih aktif sebagai sumber informasi. Pemberian layanan yang baik menjadi syarat utama kompetensi seorang pustakawan. Untuk memberikan layanan yang baik, maka pustakawan dituntut untuk memiliki kemampuan dalam bentuk *hard skills* dan *soft skills*.

Berdasarkan wawancara penulis dengan salah satu pemustaka, dalam asumsi sebagian pemustaka yaitu pustakawan belum mampu berkomunikasi interpersonal sepenuhnya dalam memberikan layanan prima kepada para pemustaka yang datang ke perpustakaan. Karena kita ketahui fungsi perpustakaan khususnya Perpustakaan Universitas Indonesia merupakan sumber belajar dan sumber intelektual yang amat

penting bagi sivitas akademika terutama dalam mendukung tercapainya program Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti mengukur kepuasan pemustaka ialah disebabkan rasa ingin tahu yang besar akan kesenjangan antara keterampilan komunikasi interpersonal yang dimiliki pustakawan dengan kepuasan pemustaka, mengingat telah banyak hasil penelitian yang menyatakan bahwa ada pengaruh antar kedua variabel tersebut. Sebelum peneliti mengangkat permasalahan dalam tulisan ini, terlebih dahulu peneliti telah melakukan observasi dan pengamatan langsung serta informasi dari civitas akademi Universitas Indonesia mengenai gambaran umum perpustakaan Universitas Indonesia khususnya pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka yang sesuai dengan permasalahan yang akan diangkat oleh peneliti.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dasar itulah, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Indonesia”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Indonesia?
2. Bagaimana Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia?
3. Seberapa Besar Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Indonesia?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Indonesia.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia.
3. Untuk Mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Indonesia.

Sedangkan kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan informasi dan mengetahui bagaimana komunikasi Interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia, apakah mereka sudah berperilaku komunikasi interpersonal atau tidak.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi perpustakaan dalam mengembangkan SDM, khususnya dalam meningkatkan keterampilan berkomunikasi pustakawan di Perpustakaan Universitas Indonesia.

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran, penulis menemukan beberapa hasil Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya. Dari penelusuran yang sudah dilakukan, peneliti menemukan beberapa kajian yang terkait dengan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka. Hasil penelitian yang ditemukan peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Pertama penelitian yang dilakukan oleh Ika Krismayani (2012), yang berjudul “Pustakawan Asertif ” (study tentang asertivitas pustakawan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). Tujuan dari penelitian ini untuk menilai bagaimana asertivitas pustakawan di bagian layanan umum, serta layanan informasi, promosi dan kerjasama dalam melayani pemustaka, apakah sudah berperilaku komunikasi asertif atau tidak. Asertivitas yang dinilai meliputi asertivitas verbal dan nonverbal. Selain itu juga penelitian ini juga akan menjawab faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam menerapkan perilaku komunikasi asertif. Penelitian ini

menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode study kasus. Teknik pengumpulan datanya dokumentasi, wawancara, dan pengamatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah cukup mampu untuk menunjukkan dan menerapkan perilaku komunikasi asertif. Dikatakan cukup mampu karena masih ada indikator dari asertif nonverbal yang belum dapat dipenuhi oleh pustakawan yaitu indikator ekspresi wajah dan ekspresi tangan. Pustakawan cukup mampu menerapkan asertif verbal yang meliputi unsur *i-statements* (pernyataan 'saya'), *honesty*, and *sincerity* (kejujuran dan ketulusan) dan *spontaneity* (spontanitas) ke dalam komunikasi yang mereka lakukan. Dalam menyampaikan pesan nonverbal pustakawan, masih kurang dalam mengekspresikan asertifitas nonverbal yang meliputi tangan, ekspresi posisi, ekspresi suara, dan ekspresi penampilan. Akan tetapi masih kurang dalam menyampaikan ekspresi wajah dan tangan secara asertif. Faktor yang menjadi penghambat dalam menerapkan perilaku komunikasi asertif adalah pelanggaran peraturan oleh pemustaka, suasana hati yang sedang jelek, lingkungan kerja yang tidak kondusif dan volume pekerjaan yang semakin meningkat⁶. Dari penelitian diatas tentunya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti teliti. Persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang komunikasi pustakawan. Sedangkan perbedaannya adalah dalam hal tempat dan waktu penelitian, tujuan penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Dimana penelitian diatas menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode study kasus, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif,

⁶Ika Krismayani, *Pustakawan Asertif (study tentang asertifitas pustakawan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga)*, Tesis : program study interdisiplinary islamic studies konsentrasi ilmu perpustakaan dan informasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2012.

serta lebih fokus pada komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka itu sendiri.

2. Penelitian yang kedua dilakukan oleh Iwin Ardyawin, yang berjudul “Hubungan Komunikasi Efektif Pengelola Perpustakaan Dengan Kepuasan Pemustaka Di Bagian Layanan Koleksi Umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Daerah Istimewah”. Penelitian ini membahas tentang hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum balai layanan perpustakaan BPAD daerah Yogyakarta Istimewah yang bergerak dibidang jasa. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum balai layanan perpustakaan BPAD DIY. Tipe penelitian dipakai adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian verifikatif (kausalitas). Variabel penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas yaitu: komunikasi efektif (X) dan variabel terikat yaitu: kepuasan pemustaka (Y). Pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 365 pemustaka, dari 4.152 orang pemustaka. Teknik pengumpulan data menggunakan angket jenis tertutup.⁷ Analisa data menggunakan teknik regresi sederhana dengan bantuan *SPSS versi 16.0. for windows*. Berdasarkan hasil pengujian analisis deskriptif menggunakan rumus *mean* dan *Grand Mean* diperoleh hasil dari komunikasi efektif dikategorikan baik dengan nilai rata-rata 3,10. Sedangkan kepuasan pemustaka dikategorikan baik dengan nilai

⁷Iwin Ardyawin, *Hubungan Komunikasi Efektif Pengelola Perpustakaan Dengan Kepuasan Pemustaka Di Bagian Layanan Koleksi Umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Daerah Istimewah*, Tesis: program studi interdisiplinary islamic studies konsentrasi ilmu perpustakaan dan informasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

rata-rata 3,14. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum balai layanan perpustakaan BPAD DIY. Hal tersebut dapat dilihat dari Hasil uji korelasi *product moment*, bahwa besar koefisien korelasi antara variabel komunikasi efektif (X), dan kepuasan pemustaka (Y) memperoleh hasil sebesar 0,710, pada interval koefisien antara 0,80-1.00 menunjukkan hubungan yang sangat kuat, dimana arah hubungan adalah positif karena nilai r menunjukkan angka positif. Hasil regresi sederhana untuk variabel (X) dan variabel (Y) $Y = 10.663 + 0,902 X$ dan R Square sebesar 0,710 berarti bahwa hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan pemustaka sebesar 50,41%. Faktor lain di penelitian ini sebesar 49,41%. Kesimpulannya adalah terdapat hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum balai layanan perpustakaan BPAD DIY. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perpustakaan sehingga pihak perpustakaan dapat meningkatkan komunikasi efektif agar dapat memaksimalkan kepuasan bagi pemustakanya. Tentunya penelitian ini memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Persamaannya adalah sama sama meneliti tentang komunikasi pustakawan terhadap kepuasan pemustaka dan metode penelitian yang digunakan sama sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya adalah dalam hal tempat dan waktu penelitian, tujuan penelitian, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, serta lebih fokus pada komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka itu sendiri.

3. Penelitian ini dilakukan oleh Neneng Komariah, yang berjudul keterampilan komunikasi interpersonal bagi pustakawan pada tahun 2009. Teori yang digunakan adalah *Humanistic Model* dan *Pragmatis Model*. Sedangkan metode yang digunakan adalah Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dengan menggunakan metode penelitian studi kasus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: *empathy, supportiveness, equality, confidence, immediacy, interaction management*. Disamping itu juga hal tersebut seseorang pustakawan juga harus memiliki kemampuan mendengarkan.⁸ Adapun kesamaan dan perbedaan penelitian adalah sama-sama meneliti tentang komunikasi interpersonal pustakawan, serta perbedaannya dari dalam hal tempat dan waktu penelitian, tujuan penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Dimana penelitian diatas menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode study kasus, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, serta lebih fokus pada komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka.
4. Penelitian ini dilakukan oleh Gretha PR Kusuma, yang berjudul sikap pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan di kantor Arsi dan Perpustakaan Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2015.⁹ Penelitian ini membahas tentang sikap pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan di kantor Arsi dan Perpustakaan

⁸Neneng Komariah. *Keterampilan Komunikasi interpersonal bagi Pustakawan*. Jurnal Universitas Padjajaran, dalam http://repository.unpad.ac.id/6660/1/keterampilan_komunikasi_internasional_bagi_pustakawan.pdf diakses 06 Maret 2018.

⁹Gretha PR Kusuma, *Sikap Pemustaka Terhadap Interpersonal Skill Pustakawan Di Kantor Arsi Dan Perpustakaan Daerah Istimewa Yogyakarta*, Tesis: program study interdisiplinary islamic studies konsentrasi ilmu perpustakaan dan informasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

Daerah Istimewa Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah mendiskripsikan seberapa tinggi tingkat sikap pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan di perpustakaan ARPUSDA kota Yogyakarta, serta mengetahui ada tidaknya pengaruh jenis kelamin serta usia pada sikap pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan ARPUSDA kota Yogyakarta, melalui indikator kemampuan berinisiatif, kemampuan terbuka, kemampuan asertif, kemampuan memberikan dukungan, serta kemampuan menangani konflik. Tiori yang digunakan adalah . Sedangkan metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan Pendekatan survey, adapun pengumpulan data menggunakan angket, serta pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *skala likert* yang kemudian dimodifikasi dan kemudian menjadi *semantic defferential scala* untuk menganalisis multitribut menurut Fishbien. Serta uji validitas menggunakan rumus korelasi *product moment*, dan reliabilitas menggunakan rumus *alpha crontbach*. Sedangkan *chi kuadrat* digunakan untuk menjawab hubungan karakteristik jenis kelamin dan usia pada penilaian pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan. Hasil penelitian ini 1). Dengan menggunakan analisis multiatribut menurut Fishbein menyatakan sikap pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan dinyatakan positif dengan skor 8,07. 2). Analisis chi kuadrat menyatakan tidak ada hubungan antara jenis kelamin pada sikap pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan di ARPUSDA kota Yogyakarta dengan skor 2,081. 3). Analisis chi kuadrat menyatakan tidak ada hubungan antara karakteristik usia pada sikap pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan di ARPUSDA kota Yogyakarta dengan skor 2,123. Kesimpulannya adalah tidak ada

hubungan sikap pemustaka pada jenis kelamin dan karakteristik usia terhadap interpersonal skill pustakawan di perpustakaan ARPUSDA kota Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perpustakaan sehingga pihak perpustakaan dapat meningkatkan komunikasi efektif agar dapat memaksimalkan kepuasan bagi pemustakanya. Adapun persamaan dan perbedaan pada penelitian yang akan dilakukan peneliti pada penelitian ini adalah. Persamaannya Persamaannya adalah sama sama meneliti tentang interpersonal skill pustakawan terhadap pemustaka dan metode penelitian yang digunakan sama sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya adalah dalam hal tempat dan waktu penelitian, tujuan penelitian, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan pada analisa penelitian ini menggunakan chi kuadrat serta lebih fokus pada interpersonal skill pustakawan terhadap sikap pemustaka itu sendiri.

Dari beberapa penelitian diatas terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan penelitian dan beberapa perbedaan, dimana penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu membahas tentang komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Indonesia. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, dari segi metode penelitian, penentuan lokasi dan waktu penelitian pada tahun 2018. Populasi penelitian pemustaka yang berkunjung di perpustakaan pusat Universitas Indonesia. Teknik pengaambilan sampel dengan menggunakan slovin dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, angket, observasi dan dokumentasi.

E. Kerangka Teoretis

1. Komunikasi

a. Pengertian komunikasi

Untuk memahami pengertian komunikasi, terlebih dahulu dijelaskan pengertian Komunikasi secara umum. Kata komunikasi berasal dari bahasa latin “*communicatio*” yang berarti “pemberitahuan” atau “pertukaran pikiran”.¹⁰ Secara garis besar, dalam suatu proses komunikasi haruslah terdapat unsur-unsur kesamaan makna agar terjadi suatu pertukaran pikiran dan pengertian antara komunikator(penyebar pesan) komunikan (penerima pesan). Proses komunikas dapat diartikan sebagai ‘*transferinformasi*” atau pesan (*masage*) dari pengirim pesan. Sebagai komunikator dan kepada penerima sebagai komunikan. Dalam proses komunikasi tersebut bertujuan untuk mencapai saling pengertian (*multualunderstanding*) antara kedua pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Dalam proses komunikasi, komunikator mengirimkan pesan atau informasi kepada komunikan sebagai sasaran komunikasi.

Komunikasi pada hakekatnya adalah suatu proses sosial, yaitu sesuatu yang berlangsung dan berjalan antar manusia. Istilah proses memang berarti suatu yang sedang berlangsung. Artinya proses merupakan perubahan atau serangkaian tindakan atau peristiwa selama beberapa waktu menuju suatu hasil tertentu.¹¹

Menurut D,Lawrence dkk : menyatakan komunikasi suatu proses saling membagi atau menggunakan informasi secara besama-sama dan pertalian antara para

¹⁰ Tommy Suprpto. *Pengantar ilmu Komunikasi: dan peran manajemen dalam komunikasi* (Yogyakarta: Caps,2011), 5

¹¹ Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi* (Yogyakarta: Armico Bandung,1984), 34

peserta dalam proses informasi.¹² Setiap orang yang hidup dalam masyarakat, sejak bangun tidur sampai tidur lagi, secara kodrat senantiasa terlebit dalam komunikasi. Terjadinya komunikasi adalah sebagai konsekuensi hubungan sosial (*sosial relation*).¹³ Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni, dan teknologi. Oleh karena itu, jika kita berada dalam suatu situasi berkomunikasi, kita memiliki beberapa kesamaan dengan orang lain, seperti kesamaan bahasa atau kesamaan arti dari *symbol-symbol* yang digunakan dalam berkomunikasi.

Adapun komunikasi yang di maksud dalam penelitian ini yaitu komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan dengan pemustaka dalam meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang ada di perpustakaan. Sehingga dalam komunikasi yang terjadi terdapat pencapaian suatu tujuan komunikasi, baik dari pihak pustakawan maupun dari pihak pemustaka itu sendiri.

b. Jenis-jenis Komunikasi

DeVito menjelaskan jenis-jenis komunikasi dibagi 4 bagian antara lain sebagai berikut:¹⁴

1. Komunikasi Antarpribadi (interpersonal)

Komunikasi antar pribadi adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka.

¹² Lawrence D. Kincaid. *Communication Net Works: Foward Anew for raradigm for research: the frees* (New York: A, Division of mac million Co, Inc), 178

¹³ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung:Remaja Rosdakarya,2008), 3

¹⁴ Joseph A. DeVito, *The Interpersonal communication book*, (New York San Francisco:2009),

2. Komunikasi Kelompok Kecil,

Komunikasi kelompok kecil adalah proses komunikasi yang berlangsung antara tiga orang atau lebih secara tatap muka, yang di mana para anggotanya saling berinteraksi satu samalainnya.

3. Komunikasi Massa

Pengertian Komunikasi Massa adalah proses komunikasi yang berlangsung di mana pesannya dikirim dari sumber yang melembaga kepada khalyak yang sifatnya massa melalui alat-alat yang bersifat mekanis seperti televisi, surat kabar, radio dan film¹⁵. Ciri komunikasi massa yaitu sifat pesannya terbuka dengan khalayak yang variatif, baik dari segi usia, suku, pekerjaan, agama maupun dari segi kebutuhan. Ciri lain yang dimiliki tipe komunikasi Massayaitu sumber dan penerima dihubungkan oleh saluran yang telah diproses secara mekanik. Sumber ini berasal dari suatu lembaga atau institusi yang terdiri dari banyak orang. Pesan komunikasi Massaberlangsung satu arah dan tanggapan baliknya lambat (tertunda) dan sangat terbatas. Dalam perkembangan teknologi komunikasi yang begitu cepat, khususnya pada media Massa elektronik misalnya televisi dan radio, sehingga umpan balik dari khalayak bisa dilakukan dengan cepat kepada penyiar.

4. Komunikasi Publik.

Pengertian Komunikasi Publik adalah suatu proses komunikasi yang di mana pesan pesan disampaikan oleh pembicara dalam stuasi tatap muka di depan khalayak yang lebih besar. Komunikasi publik ini memiliki ciri komunikasi

¹⁵ *Ibid*, 15

interpersonal atau pribadi, karena berlangsung secara tatap muka, akan tetapi terdapat beberapa perbedaan yang cukup mendasar sehingga memiliki ciri masing-masing.¹⁶

Dalam komunikasi publik penyampaian pesan berlangsung secara berlanjut. Dapat diidentifikasi siapa yang berbicara dan siapa yang mendengarkannya. Ciri ciri lain yang dimiliki komunikasi publik bahwa pesan yang disampaikan itu tidak berlangsung secara spontanitas, akan tetapi terencana dan dipersiapkan lebih awal.

c. Komunikator

Komunikator merupakan suatu proses komunikasi, pihak yang mengirim pesan (komunikator) menjadi satu hal yang penting dalam menentukan jalan komunikasi.¹⁷ Maka dari itu, komunikator harus terampil dalam berkomunikasi dan juga harus memiliki suatu gagasan yang konseptual dalam setiap pembicaraannya. Namun sebelum itu ada beberapa hal yang sering diabaikan oleh seorang komunikator. Yaitu bagaimana komunikator itu sendiri mengenal dirinya dan kesiapannya dalam berkomunikasi. Komunikator harus mengetahui dengan pasti pesan apa yang akan disampaikannya, media yang digunakan, hambatan yang didapat serta mengetahui untuk siapa pesan itu disampaikan. Karena dengan mengevaluasi diri sendiri kita dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan pada diri kita dalam berkomunikasi.

¹⁶ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung:Remaja Rosdakarya,2008), 13

¹⁷ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: Rosdakarya, 2008), 34

2. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

DeVito menyatakan: *“interpersonal communication is defined as communication that takes place between two persons who have a clearly established relationship, the people are in some way connected”*.¹⁸ Komunikasi interpersonal Menurut DeVito adalah komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang terhubungkan dengan beberapa cara. Jadi komunikasi interpersonal misalnya komunikasi yang terjadi antara ibu dengan anak, dokter dengan pasien, dua orang dalam suatu wawancara.

Parker mendefinisikan komunikasi interpersonal adalah proses yang mendukung pertukaran pesan dengan dua orang atau lebih sehingga dapat memahami lebih dalam masing-masing.¹⁹ R Wayre Pace dalam Cangara mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berhubungan dengan dua orang atau lebih dengan cara tatap muka. Melalui proses komunikasi ini, kita dapat mengambil contoh melalui seseorang yang kostumer yang sedang berdiskusi dengan karyawan mengenai suatu produk, dan melalui diskusi tersebut dapat dilihat berjalannya komunikasi antar pribadi, karena sebuah diskusi dapat dikatakan sebagai interaksi yang terjadi pada dua orang atau lebih.²⁰ Dengan demikian, dari beberapa pengertian komunikasi interpersonal tersebut dapat diketahui bahwa karakteristik komunikasi interpersonal adalah secara tatap muka, bersifat interaktif dimana para pelaku komunikasi dapat saling bereaksi

¹⁸ Joseph A. DeVito, *The Interpersonal communication book*, (New York San Francisco:2009), 1

¹⁹ Jeannete Plauche Parker & Lucy Gremelion Begnaud, *Developing Creative Leadership* (Portsmouth: Teacher Ideas Press,2004),25

²⁰ Hafied Cangara, *Pengantar ilmu Komunikasi* (Jakarta:Rajawali Press,2011), 32

satu sama lain. Dalam memperhatikan karakteristik komunikasi interpersonal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu proses komunikasi yang paling efektif, karena para pelaku komunikasi dapat terus-menerus saling menyesuaikan diri baik dari segi isi pesan maupun dari segi perilaku, demi tercapainya tujuan komunikasi.

De Vito mengemukakan bahwa komunikasi tidak terjadi secara linear atau satu arah melainkan berkesinambungan akan terjadi pergantian peran dan fungsi antara sumber dan penerima. Setelah pesan sampai ke penerima, maka penerima akan memberi tanggapan/umpan balik²¹. Umpan balik yang telah disampaikan kepada pihak yang semula menjadi sumber pesan, menempatkan pihak yang semula pada posisi penerima pesan menjadi sumber. Komponen- komponen dalam komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:²²

1. Pengirim-Penerima

Komunikasi interpersonal melibatkan dua orang atau lebih. Setiap orang terlibat dalam komunikasi memformulasikan dan mengirim pesan (fungsi pengirim) dan sekaligus menerima dan menerima sekaligus memahami pesan(fungsi penerima). Hal ini menyatakan bahwa proses komunikasi interpersonal tidak dapat terjadi pada diri sendiri, berkaitan dengan manusia, dan terjadi diantara dua orang atau sekelompok orang kecil.

32 ²¹ Joseph A. DeVito, *The Interpersonal communication book*, (New York San Francisco:2009),

²² Hafied Cangara, *Pengantar ilmu Komunikasi* (Jakarta:Rajawali Press,2011), 34

2. *Encoding-Decoding*

Encoding adalah tindakan menghasilkan pesan, artinya pesan-pesan yang akan disampaikan dikode atau diformulasikan terlebih dahulu dengan menggunakan kata-kata, imbol-simbol dan kata lainnya.²³ Sebaliknya tindakan untuk mempresentasikan dan memahami pesan-pesan yang diterima, disebut sebagai *decoding*.

3. Pesan-Pesan

Pesan verbal adalah sebuah jenis komunikasi lisan yang menggunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan wicara yang disadari, masuk kedalam kategori pesan verbal, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan. Pesan non-verbal adalah semua pesan yang disampaikan tanpa kata-kata, seperti gerakan atau simbol.

4. Saluran

Saluran-saluran komunikasi jembatan yang menghubungkan pengirim dan penerima informasi. Dalam komunikasi interpersonal lazimnya pesan pelaku secara tatap muka.²⁴

5. Gangguan

Gangguan seringkali terjadi pesan-pesan yang dikirim berbeda dengan pesan yang diterima.²⁵ Hal ini disebabkan adanya gangguan saat berlangsungnya komunikasi. Dalam komunikasi interpersonal gangguan ini mencakup memiliki tiga hal. Yang pertama adalah gangguan fisik, seperti kekaduhan, interupsi, dan

²³ *Ibid*,20

²⁴ *Ibid*,20

²⁵ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*(Bandung: Rosdakarya, 2008), 38

jarak, serta gangguan lainnya. Kedua adalah gangguan psikologis, timbul karena perbedaan gagasan dari penilaian subyektif diantara orang-orang yang terlibat dalam komunikasi emosi. Perbedaan nilai-nilai sikap, status dapat mengakibatkan gangguan psikologis. Ketiga yaitu gangguan semantik. Gangguan semacam ini terjadi karena kata-kata dan simbol-simbol sering digunakan dalam berkomunikasi memiliki arti ganda, sehingga penerima gagal menangkap maksud dari pengirim pesan atau informasi.

6. Umpan balik

Umpan balik memainkan peranan yang sangat penting dalam komunikasi interpersonal.²⁶ Karena pengirim dan penerima secara terus-menerus dan bergantian menerima umpan balik dalam berbagai cara baik secara verbal (dengan pernyataan atau jawaban dalam kaitannya dengan yang dibicarakan) maupun secara non-verbal (menggunakan, senyum, menguap, kerutan, dahi).

7. Konteks

Kontek ini dimana kita berkomunikasi akan mempengaruhi proses komunikasi itu sendiri.²⁷ Misalnya jika anda berbicara dengan keluarga di rumah akan berbeda dengan jika anda berbicara dengan atasan.

8. Bidang pengalaman

Komunikasi ini akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh sumber cocok dengan kerangka acuan, yakni panduan pada pengalaman dan pengertian

²⁶Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*(Bandung: Rosdakarya, 2008), 37

²⁷Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*(Bandung: Rosdakarya, 2008), 41

yang diterima oleh penerima.²⁸ Bidang pengalaman merupakan faktor penting dalam berkomunikasi. Jika sumber bidang pengalaman sama receiver, komunikasi akan berjalan dengan efektif. Sebaiknya, komunikasi akan menjadi sulit jika para pelaku yang terlibat dalam komunikasi mempunyai pengalaman yang sangat berbeda.

9. Akibat (efek)

Efek komunikasi pasti memiliki berbagai akibat, baik pada satu pelaku maupun pada keduanya. Akibat yang terjadi bisa merupakan akibat yang negatif maupun yang positif.²⁹

b. Tujuan dan Fungsi Komunikasi Interpersonal

1. Tujuan Komunikasi Interpersonal

DeVito menyatakan: *“the five major purpose of interpersonal communication are to learn about self, others, and the world: to relate to others and to form relationship: to influence or control the attitudes and behaviours of others: to play or enjoy oneself: to help others”*.³⁰

DeVito menjelaskan tujuan komunikasi interpersonal mempunyai 5 tujuan antara lain sebagai berikut:

1. Belajar tentang diri sendiri

²⁸Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung:Remaja Rosdakarya,2008), 8

²⁹Suranto AW, *Komunikasi Antar Pribadi* (Yogyakarta:Media Wacana,2005),103

³⁰Joseph A. DeVito, *The Interpersonal communication book*, (New York San Francisco:2009),

Tujuan komunikasi interpersonal ini yaitu untuk belajar tentang diri sendiri, tentang orang lain, bahkan tentang dunia.³¹ Melalui kegiatan komunikasi interpersonal dengan seseorang, dimana kita bisa mengetahui siapa dia dan juga mengetahui bagaimana pendapat dia tentang kita, sehingga kita dapat mengetahui seperti apa kita. Dengan begitu semakin banyak kita berkomunikasi dengan orang lain, semakin banyak pula mengenal orang dan kita juga akan semakin mengenal diri kita sendiri. Serta dengan banyaknya kita mengenal banyak orang, maka semakin banyak kita mendapatkan ilmu pengetahuan tentang lingkungan di sekitar kita dan bahkan tentang dunia.

2. Hubungan orang lain untuk membangun suatu ikatan.

Tujuan komunikasi interpersonal selanjutnya adalah untuk menjalin hubungan dengan orang lain dan untuk membangun suatu ikatan (*relationship*).³² Melalui komunikasi interpersonal ini kita dapat berkenalan dengan seseorang dan komunikasi interpersonal yang intensif dan efektif bisa menciptakan suatu ikatan bathin yang erat. Hal ini dapat terjadi ketika kita membangun dan memelihara persahabatan dengan orang lain yang sebelumnya tidak kita kenal. Dengan demikian, melalui komunikasi interpersonal ikatan kekeluargaan tetap bisa dipelihara dengan baik.

³¹ Jeannete Plauche Parker & Lucy Gremelion Begnaud, *Developing Creative Leadership* (Portsmouth: Teacher Ideas Press, 2004), 15

³² Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), 13

3. Mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain

Tujuan komunikasi interpersonal ialah untuk mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain.³³ Hal ini didalam kegiatan komunikasi interpersonal ditujukan untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain agar mereka memiliki sikap, pendapat dan atau perilaku yang sesuai dengan tujuan yang kita inginkan.

4. Menenangkan diri sendiri.

Tujuan komunikasi interpersonal yakni untuk hiburan atau menenangkan diri sendiri.³⁴ Banyak komunikasi interpersonal yang kita lakukan yang sama halnya dengan ketika kita tidak memiliki tujuan yang jelas, hanya mengobrol kesana- kemari, untuk sekedar melepaskan kelelahan setelah seharian bekerja, atau hanya untuk mengisi waktu luang sehingga kita tidak merasa boring saat bekerja. Hal Seperti ini merupakan hal yang sepele, namun komunikasi seperti itu pun sangat penting untuk diperhatikan, sehingga dapat mengimbangi emosi, dan kesehatan mental.

5. Membantu orang lain

Tujuan komunikasi interpersonal yang demikian merupakan bentuk komunikasi yang bertujuan untuk membantu orang lain sehingga dapat memecahkan masalah yang dihadapinya dengan bertukar pikiran.³⁵ Sifat komunikasi interpersonal dengan tatap muka dan interaktif memungkinkan proses konsultasi berjalan dengan efektif, sehingga baik komunikator maupun

³³ Onong Uchjana Effendy, 14

³⁴ Nurjaman, *Komunikasi dan Public Relation* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 1997), 37

³⁵ Onong Uchjana Effendy, 15

komunikasikan bisa mengakhiri proses komunikasinya dengan lega dan mendapatkan hasil yang menyenangkan dan yang ia butuhkan.

2. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi begitu banyak dipandang begitu luas, tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dan pesan, tetapi sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar menukar pesan, data, fakta, dan ide.³⁶ Maka fungsi dalam sistem sosial adalah sebagai berikut:

1. Informasi

Pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, dan pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan bereaksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.

2. Perdebatan dan diskusi

Menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti yang relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum.

3. Pendidikan

Pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak dan pembuktian, pendidikan dan keterampilan yang diperlukan oleh semua bidang kehidupan.

³⁶ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: Rosdakarya, 2008), 12

4. Motivasi

Menjelaskan tujuan setiap masyarakat, mendorong orang untuk, pandangan dan menentukan pilihan, dan keinginannya, serta dari individu maupun kelompok untuk pencapaian yang mereka inginkan.

5. Integrasi

Menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk mendapatkan pesan yang berbagai mereka perlukan agar mereka dapat mengenal dan mengerti dan menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain.³⁷

Adapun Ciri- ciri komunikasi Interprsonal menurut Hardjana yaitu:³⁸

1. Komunikasi interpersonal adalah verbal dan non verbal Dua unsur pokok dalam komunikasi adalah isi pesan dan bagaimana isi itu dikatakan atau dilakukan baik secara verbal maupun secara non verbal.
2. Komunikasi interpersonal mencakup perilaku tertentu. Ada tiga perilaku dalam komunikasi interpersonal yaitu:
 - a. Perilaku spontan adalah perilaku yang dilakukan dengan desakan emosi tanpa sensor serta revisi secara kognitif, artinya perilaku itu terjadi begitu saja.
 - b. Perilaku menurut kebiasaan adalah perilaku yang dipilih karena dianggap sesuai dengan situasi kita.
 - c. Perilaku sadar adalah perilaku yang dipilih karena sudah sesuai dengan situasi kita.

³⁷ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: Rosdakarya, 2008), 15

³⁸ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), 9

3. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berproses pengembangan. Komunikasi ini berkembang berawal dari pengenalan yang dangkal, berlanjut makin dalam. Tetapi juga dapat butus dan bahkan saling melupakan.
4. Komunikasi interpersonal mengandung umpan balik, interaksi dan koheransi.
5. Komunikasi interpersonal berjalan baik maka hendaknya mengikuti peraturan. Agar komunikasi interpersonal baik maka hendaknya mengikuti peraturan tersebut. Peraturan tersebut dapat berupa interinsik maupun ekstrinsik. Peraturan interinsik adalah peraturan yang dikembangkan oleh masyarakat untuk mengatur cara orang berkomunikasi antara satu dengan yang lainnya. Sedangkan peraturan ekstrinsik adalah peraturan yang ditetapkan situasi atau masyarakat.
6. Komunikasi interpersonal adalah kegiatan aktif. Komunikasi ini merupakan kegiatan yang aktif bukan pasif.
7. Komunikasi interpersonal saling mengubah. Melihat interaksi dalam komunikasi, pihak-pihak yang terlibat komunikasi bisa saling memberi inprasi, semangat dan dorongan untuk mengubah pemikiran.

Serta Sifat-sifat Komunikasi Interpersonal. Menurut sifatnya, komunikasi interpersonal dapat dibedakan menjadi dua kelompok antara lain:³⁹

1. Komunikasi Diadik

Komunikasi diadik ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi diadik menurut Pace dapat dilakukan dalam tiga bentuk yaitu:

- a. Percakapan dimana langsung dalam suasana yang bersahabat dan informal.
- b. Dialog dimana berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam dan lebih personal
- c. Wawancara dimana sifatnya lebih serius dimana adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan lainnya berada dalam posisi menjawab.

2. Komunikasi kelompok Kecil

Ialah proses komunikasi yang berlangsung tiga orang atau lebih secara tatap muka dimana semua anggotanya berinteraksi satu sama lain.⁴⁰ Komunikasi kecil ini banyak dinilai sebagai tipe komunikasi antar pribadi karena:

- a. Anggotanya terlibat dalam suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka.

³⁹Hafied Cangara, *pengantar ilmu komunikasi* (Jakarta:Rajawali Press,2011), 32

⁴⁰Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*(Bandung: Rosdakarya, 2008), 38

- b. Pembicaraan langsung secara terpotong-potong dimana semua peserta bisa bicara dalam kedudukan yang sama, dengan kata lain tidak ada pembicaraan yang tunggal yang mendominasi.
- c. Sumber penerima sulit diidentifikasi. Dalam situasi ini, semua anggota bisa berperan sebagai sumber dan juga sebagai penerima. Karena itu, pengaruhnya bisa bermacam-macam.

C. Efektifitas Komunikasi Interpersonal.

DeVito (1992) memandang komunikasi interpersonal yang efektif berdasarkan *humanistic model*. *Humanistic model* (*soft approach*) menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal yang efektif ditentukan oleh 5 faktor, sebagai berikut:⁴¹

1. *Openness* (keterbukaan)

Keterbukaan disini adalah komunikasi interpersonal akan efektif apabila terdapat keinginan untuk membuka diri terhadap lawan bicara kita, keinginan untuk bereaksi dengan jujur pada pesan yang disampaikan oleh lawan bicara kita, keinginan untuk menghargai bahwa perasaan dan pemikiran yang disampaikan selama proses komunikasi berlangsung adalah kepunyaan kita sendiri (*owning of feels and thought*). Dalam situasi seperti ini diantara pelaku komunikasi akan tercipta keterbukaan perasaan dan pemikiran, serta masing-masing pihak bertanggungjawab atas apa yang disampaikannya.

⁴¹Josept Devito, 43

2. *Empathy*

Empati yaitu ikut merasakan apa yang orang lain rasakan tanpa kehilangan identitas diri sendiri. Melalui *empathy* kita bisa memahami baik secara emosi maupun secara intelektual apa yang pernah dialami oleh orang lain. *Empathy* harus diekspresikan sehingga lawan bicara kita mengetahui bahwa kita berempathy padanya, sehingga bisa meningkatkan efektivitas komunikasi.

3. *Supportiveness* (mendukung)

Komunikasi interpersonal akan efektif apabila tercipta suasana yang mendukung. Nuansa dukungan akan tercipta apabila proses komunikasi bersifat deskriptif dan tidak *evaluative*, serta lebih fleksibel dan tidak kaku. Jadi dalam proses penyampaian pesan gunakanlah kata-kata atau kalimat yang deskriptif dan tidak memberikan penilaian, kemudian tunjukkan bahwa masing-masing pelaku komunikasi bersedia mendengarkan pendapat lawan bicara dan bahkan mengubah pendapat kalau memang diperlukan.

4. *Positiveness* (sikap positif)

Sikap positif disini maksudnya bahwa dalam komunikasi interpersonal yang efektif para pelaku komunikasi harus menunjukkan sikap yang positif dan menghargai keberadaan orang lain sebagai seseorang yang penting (*stroking*).

5. *Equality* (kesetaraan).

Penerimaan dan persetujuan terhadap orang lain yang menjadi lawan bicara termasuk dari komunikasi interpersonal yang efektif. Harus disadari bahwa semua orang bernilai dan memiliki sesuatu yang penting yang bisa diberikan

pada orang lain. Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal harus ditunjukkan dalam proses pergantian peran sebagai pembicara dan pendengar.

Butir-butir tersebut di atas menjelaskan kemampuan yang harus dimiliki agar suatu proses komunikasi interpersonal efektif. Idealnya semua kemampuan tersebut harus dimiliki oleh para pelaku komunikasi interpersonal. Namun DeVito (1992) memberikan peringatan bahwa dalam menerapkan kemampuan tersebut setiap situasi komunikasi, dan aspek budaya yang berbeda pada pelaku komunikasi. Jadi aturan-aturan komunikasi interpersonal yang efektif tersebut harus diterapkan secara fleksibel.

6. Kepuasan Pemustaka

a. Kepuasan

Kepuasan pemakai adalah kunci keberhasilan dari suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan pengguna, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan (*profit*) dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁴² Hal ini senada dengan pendapat kotler (1997) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectation*).⁴³

⁴² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol Jilid I* (Jakarta: Prenhallindo, 1997), 36

⁴³ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka : Menggunakan Metode Libqual+*™, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 9

Menurut Etta Mamang Sangadji, menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang *rill/actual* dengan kinerja produk yang diharapkan.⁴⁴

Meninjau beberapa definisi di atas, bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen sangat puas. Dan jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang. Pada dasarnya setiap kegiatan yang dilakukan oleh penyedia informasi bermuara pada nilai kepuasan yang dirasakan penerima informasi, jika kita mengacu pada dunia perpustakaan tentunya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pemustaka itu sendiri.

b. Pemustaka

Undang-undang No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan telah disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut UU No 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 9 ialah pengguna perpustakaan yaitu, perorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.⁴⁵ Menurut Sulisty-Basuki pengguna perpustakaan adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan data primer atau menghendaki data penelusuran bibliografi.⁴⁶ Dalam hal ini pemustaka ada yang disebut dengan pemustaka aktual. Pemustaka aktual (*actual*

⁴⁴ Etta Mamang Sangadji, *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai himpunan jurnal penelitian Edisi I* (Yogyakarta: Andi, 2013), 180

⁴⁵ Undang-undang Perpustakaan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

⁴⁶ Sulisty-Basuki, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994), 199

user) adalah pemustaka yang benar benar telah menerima pelayanan informasi itu sesuai atau tidak. Pemustaka aktual ini dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis yaitu aktif (yaitu pemustaka yang secara teratur berkunjung dan memanfaatkan jasa dan pelayanan perpustakaan) dan pasif (pemustaka yang pemustaka yang memanfaatkan jasa dan layanan apabila ada kebutuhan saja untuk menyelesaikan kegiatan atau tugas pendidikan).

Kepuasan pemustaka (*user satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya, kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh 1) kinerja pelayanan, 2) respon terhadap keinginan pemustaka, 3) kompetensi pustakawan, 4) pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat, 5) kualitas koleksi, 6) kesediaan alat temu kembali, 7) waktu layanan. Sedangkan kualitas layanan dipengaruhi oleh empaty, daya tangkap, jaminan, sistem layanan, tata letak, kelengkapan koleksi dan keandalan. Kepuasan dalam penelitian ini merupakan sikap senang yang dirasakan oleh pemustaka pada saat berkomunikasi langsung dengan pustakawan dapat memberikan layanan yang maksimal pada saat berada di layanan sirkulasi, sehingga apa yang menjadi tujuan utama datang ke perpustakaan terpenuhi dengan sikap komunikasi pustakawan yang efektif.

c. Strategi kepuasan Pemustaka

Strategi adalah komponen kepuasan yang sangat penting, terutama karena strategi menentukan pelatihan, perilaku dan penyampaian layanan spesifik yang sangat tepat. Strategi jasa layanan yang mencakup 4 hal sebagai berikut:⁴⁷

⁴⁷ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)* (Yogyakarta: Andi, 2005), 131

1. Atribut layanan pemustaka

Penyampaian atau layanan jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan.

2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa

Sebagai institusi yang bergerak dalam kegiatan intelektual dan keilmuan, selayaknya perpustakaan menyesuaikan diri dengan lingkungan pemustaka dan untuk itu perlu langkah-langkah pendekatan kepada pemustaka.

3. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan

Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkisenabungan. Untuk itu perpustakaan perlu untuk mengembangkan sistem yang purposive terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan pemustaka. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal sebagai berikut:

- a. Memahami perspektif pemustaka terhadap jasa perpustakaan.
- b. Mengukur dan memperbaiki kinerja perpustakaan, yang meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pemustaka secara berkesinambungan.

4. Implementasi

Sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cukupan kualitas dan jasa layanan pemustaka sebagai bagian dari kebijaksanaan organisasi.⁴⁸

⁴⁸ *Ibid*, 34

Untuk mendapatkan hasil kepuasan pemustaka, perpustakaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem strategis yaitu dengan berorientasi kepada pemustaka. Seperti yang dinyatakan oleh Lasa HS adalah orientasi pemustaka dimaksudkan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Untuk itu perpustakaan perlu melaksanakan langkah-langkah sebagai berikut:⁴⁹

1. Perubahan sikap pustakawan dan peningkatan profesionalisme pustakawan.

Dimana merekalah yang memberikan pelayanan atau jasa. Sebab kualitas dan sikap ditentukan oleh determinan-determinan: kecakapan (*reability*) petugas, sikap responsive (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), ketegasan (*empaty*), dan dapat dilihat (*tangible*)

2. Perubahan dari orientasi produk dari orientasi pemustaka.

Sebagai institusi Sebagai institusi yang bergerak dalam kegiatan intelektual dan keilmuan, selanjutnya perpustakaan menyesuaikan diri dengan lingkungan pemustaka dan untuk itu perlu langkah-langkah pendekatan kepada pemustaka.

3. Mengikutsertakan pemustaka dalam pengambilan keputusan

4. Penataan manajemen

Sebagai perpustakaan menghadapi masalah manajemen dan hanya beberapa perpustakaan yang memiliki struktur organisasi yang jelas. Padahal struktur organisasi sangat mempengaruhi kekuasaan, kewenangan, anggaran, kinerja dan motivasi.

⁴⁹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)* (Yogyakarta: Andi, 2005), 132

5. Peningkata promosi

Tanpa adanya promosi, suatu produk atau jasa tak akan dikenal orang. Dengan adanya promosi melalui berbagai media diharapkan mampu meningkatkan permintaan. Dari sinilah dapat diketahui kualitas pelayanan dan pada saatnya nanti akan terjadi keunggulan bersaing.

6. Pemanfaatan teknologi nformasi

Melalui jasa teknologi informasi dapat dipermudah pemanfaatan, akses dan penyimpana informasi.⁵⁰

Menurut Tjiptono kepuasan pemustaka dapat diukur dengan berbagai macam metode antara lain:⁵¹

1. Sistem keluhan dan saran, organisasi yang berpusat pada pemustaka memberikan kesempatan yang luas pada para pemustakanya untuk menyampaikan saran dan keluhannya.

2. Survei kepuasan pemustaka

Melalui survei, perpustakaan akan memperoleh tanggapan umpan balik secara langsung oleh pemustaka dan sekaligus memberikan (signal) positif bahwa perpustakaan menaruh perhatian terhadap pemustakanya. Pengukuran kepuasan pemustaka dengan metode ini dapat dilakukan dengan cara:

- a. Menanyakan secara langsung kepada pemustaka apakah ia puas dengan jasa yang telah dirasakannya.

⁵⁰ Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia* (Yogyakarta:Pustaka Books Publisher,2009), 155

⁵¹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)* (Yogyakarta:Andi,2005), 134

- b. Menanyakan kepada pemustaka seberapa besar harapan pemustaka terhadap atribut yang disediakan oleh perpustakaan dan seberapa besar kinerja yang mereka rasakan.
- c. Meminta pemustaka yang dijadikan responden untuk menuliskan masalah masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran jasa yang ditawarkan beserta sara-sarannya untuk perbaikan bagi perpustakaan.
- d. Meminta pemustaka yang dijadikan responden untuk merengking berbagai atribut yang ditawarkan berdasarkan derajat pentingnya suatu atribut dan seberapa baik kinerja baik kinerja dalam masing-masing atribut.⁵²

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono menyatakan bahwa indikator kepuasan pemustaka adalah sebagai berikut:⁵³

1. Bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik dan perlengkapan.
2. Daya tanggap (*responsive*) yaitu keinginan para pustakawan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada para pemustaka dengan cepat, tepat serta tanggap keinginan para pemustaka.
3. Keandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Perpustakaan dianggap bermutu apabila dapat memberikan bahan pustaka yang tepat kepada

⁵² Fandy Tjiptono, 40

⁵³ *Ibid* ,37

pemustaka pada saat dibutuhkan. Penguasaan koleksi baik jenis maupun letaknya dan berpengetahuan luas.

4. Jaminan (*assurance*) mencakup, kemampuan, keramahan dan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan. Sehingga pemustaka akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami pemustaka.⁵⁴

Berwujud bukti fisik (*tangibles*): representing the service physically. Fasilitas fisik dan perlengkapan harus diandalkan, antara lain di perpustakaan memiliki gedung yang bagus, ber AC, tersedia fasilitas sarana penelusuran (OPAC), sarana komunikasi (*telcom/intercom*), tempat parkir yang luas, sarana ibadah, bookstore, peralatan komputer yang canggih, jurnal ilmiah nasional maupun internasional (*ejournal, online data bases*), serta penampilan maupun seragam pustakawan yang menarik.⁵⁵

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari kata *hypo* (belum tentu benar) dan *tesis* (kesimpulana). Hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis diantara dua variabel atau lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pertanyaan yang dapat di uji. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:⁵⁶

⁵⁴ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)* (Yogyakarta: Andi, 2005), 131

⁵⁵ Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual* (Jakarta: Sagung Seto, 2013), 221

⁵⁶ Sugiyono, 78

1. Ha: Ada pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Indonesia.
2. Ho: Tidak ada pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Indonesia.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu prosedur atau tata cara untuk memperoleh, menemukan, mengembangkan dan mengkaji keabsahan dari suatu penelitian ilmiah. Untuk mencapai apa yang diharapkan tentunya perlu desain atau rancangan yang tepat dan terarah pada penelitian secara sistematis yang merupakan tahapan proses yang diperlukan dalam merencanakan dan melaksanakan penelitian ilmiah.⁵⁷ Dari pengertian di atas berarti metode penelitian adalah cara atau proses yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan fakta-fakta data lapangan secara ilmiah.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menurut Arikunto adalah penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data serta penyajian hasil penelitian.⁵⁸ Lebih lanjut Sugiyono, menjelaskan penelitian kuantitatif dapat diartikan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat

⁵⁷ Sudikin Mudir, *Metode Penelitian Membimbing dan Mengantar Kesuksesan Anda dalam Dunia Penelitian* (Surabaya: Insane Cendekia, 2005), 6

⁵⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), 120

statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan⁴³. Adapun bentuk dalam penelitian ini adalah dengan studi lapangan (*field study*) dengan teknik survey.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Indonesia yang beralamat di Gedung *Crystal of Knowledge* Kampus UI, Pd. Cina, Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16424. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini terhitung mulai Maret hingga April 2018.

3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian adalah benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian yang dipermasalahkan melekat.⁵⁹ Subyek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian. Di dalam subyek penelitian inilah terdapat obyek penelitian. Berdasarkan pernyataan diatas, diketahui bahwa objek penelitian merupakan apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.⁶⁰ Objek penelitian tersebut merupakan tempat dimana peneliti melaksanakan penelitian, sehingga peneliti memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema, masalah, serta fokus penelitian yang telah ditetapkan.

Pemilihan lokasi penelitian ini dilakukan karena perpustakaan Universitas Indonesia kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka atau seseorang di dalam dunia pelayanan jasa seperti perpustakaan tidak tumbuh begitu saja, tetapi melalui sebuah proses yang diupayakan. dikarenakan Perpustakaan Universitas Indonesia merupakan sumber belajar dan sumber intelektual yang amat penting bagi sivitas

⁵⁹ Suharsimi, Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : Rineka Cipta, 2000), 85

⁶⁰ Suharsimi Arikunto, 118

akademika terutama dalam mendukung tercapainya program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Hal ini sejalan dengan fungsi perpustakaan sebagai sumber dan pusat layanan informasi. Terdapat beberapa pustakawan yang belum mempunyai kemampuan dasar yang cukup dalam keterampilan interpersonal sehingga perpustakaan terkadang mendapat citra yang kurang baik di mata sebagian pemustaka dalam pelayanannya. Maka peneliti akhirnya tertarik untuk mendalami permasalahan ini, yang mana peneliti ingin memahami dan menganalisis Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Universitas Indonesia.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶¹ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang di perpustakaan Universitas Indonesia. Jumlah populasi yang diambil peneliti adalah pemustaka yang berada di perpustakaan. Berdasarkan data statistik pengunjung perpustakaan Universitas Indonesia, rata rata jumlah pengunjung setiap bulan selama satu tahun sebanyak 28,604 orang.

⁶¹ Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&F* (Bandung: Alfabeta, 2008), 80

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan sampel pada penelitian ini yaitu pemustaka Perpustakaan Universitas Indonesia yang aktif sebagai responden. Sedangkan untuk keakuratan data, disini peneliti untuk pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Langkah-langkah dalam pengambilan penelitian ini sebagai berikut:⁶²

1. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 28,604 mahasiswa.
2. Tentukan jumlah sampel yang akan diambil. Dalam penelitian ini sampel yang diambil berjumlah 394 mahasiswa. 394 mahasiswa ini diambil dari tabel Sugiyono dengan taraf kesalahan sebesar 5% pada jumlah populasi 28,604 maka didapat 394 responden.

Adapun penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Yamane dalam Sukandarrumidi, yaitu sebagai berikut:⁶³

$$N = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d = Presisi dengan asumsi tingkat kesalahan(0,05) atau 5%.

⁶² Sugiyono, 161

⁶³ Sukandarrumidi, *Metode Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gajahmada Universitas Press, 2012), 56

Berdasarkan rumus Yamane dalam Sukandarrumidi tersebut, maka dengan populasi sebesar 28,604 pemustaka menggunakan taraf signifikan 5%, dengan penghitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{28,604}{28,604(0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{28,604}{28,604(0,0025) + 1}$$

$$n = \frac{28,604}{71,5100 + 1}$$

$$n = \frac{28,604}{72,5100}$$

$n = 394.483$ dibulatkan menjadi 394 responden

Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *Accidental sampling*. Menurut rakmat *accidental sampling* adalah mengambil sampling siapa saja yang ada atau kebetulan ditemui.

5. Variabel Penelitian

Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.⁶⁴ Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu:

a. Variabel Bebas (*independen*)

Variabel bebas merupakan variabel yang sifatnya mempengaruhi terhadap variabel lain. Variabel ini diberi notasi dengan simbol X.⁶⁵

⁶⁴Suharsimi Arikunto, 116

⁶⁵Jonathan Sarwono, *Analisis data penelitian: menggunakan SPSS* (Yogyakarta:2006), 38

Yang menjadi variabel independen dalam penelitian ini adalah Komunikasi Interpersonal Pustakawan

b. Variabel Terikat (*dependen*)

Sedangkan variabel terikat ialah suatu variabel yang dikenai pengaruh diterangkan oleh variabel lain. Variabel ini diberi notasi dengan simbol Y.⁶⁶ Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pemustaka. Berdasarkan bentuk hubungan antara kedua bentuk variabel tersebut. Menurut Sugiyono dapat digambarkan paradigma sederhana dalam penelitian ini.⁶⁷ Berikut gambar paradigma penelitian yang akan dilakukan.

Gambar skema hubungan antara variabel



Keterangan :

X : Variabel Bebas (Komunikasi Interpersonal Pustakawan)

Y : Variabel Terikat (Kepuasan Pemustaka)

→ : Garis Penghubung.

⁶⁶Toni Wijaya, *Analisis data penelitian: menggunakan SPSS* (Yogyakarta:2009), 5

⁶⁷ Sugiyono, 45

Dilihat dari pernyataan di atas kemudian akan dibuat indikator dari masing-masing Variabel penelitian :

Tabel 1.
Indikator Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item	Jumlah Item
Komunikasi interpersonal (X)	1.Keterbukaan	1. Membuka diri 2. Bereaksi dengan jujur 3. Perasaan dan fikiran	1-3	3
	2. Empati	4. Ikut merasakan 5. Memahami orang lain 6. Mengekspresikan	4 - 6	3
	3. Dukungan	7. Dukungan diskriptif 8. Spontan, fleksibel	7 - 8	2
	4. Sikap Positif	9. Menunjukkan sikap positif 10. Menghargai keberadaan 11. Sikap profesional	9-11	3
	5. Kesenjangan	12. Bernilai 13. dan Penting	12 - 13	2
Sumber: DeVito. <i>The Interpersonal communication book</i> , (New York San Francisco:2009), h. 1				
Kepuasan pemustaka (Y)	1. Bukti Langsung	14. Memiliki Ruang 15. Menyediakan fasilitas penelusuran OPAC. 16. Pustakawan berpenampilan menarik.	14 – 16	3
	2. Daya Tanggap	17. Membantu permasalahan pemustaka secara cepat 18. Memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka dengan tepat 19. Pustakawan	17 – 19	3

		menerima kritik dan saran dari pemustaka		
	3. Kehandalan	20. Kemampuan segera dalam melayani pemustaka 21. Pustakawan memberikan koleksi yang akurat kepada pemustaka 22. Pustakawan memuaskan dalam membantu pemustaka mengakses informasi.	20 - 22	3
	4. Jaminan	23. Pustakawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pemustaka 24. Pustakawan bersikap sabar dan sopan pada pemustaka. 25. Kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi	23 – 25	3
	5. Empati	26. Pustakawan sudah berkomunikasi baik dengan saya 27. Pustakawan perhatian pada saya saat membutuhkan informasi 28. Pustakawan memahami kebutuhan yang diinginkan pemustaka	26 – 28	3
JUMLAH			28	28
Sumber: Fandy Tjiptono. <i>Prinsip-prinsip Total Quality Service(TQS)</i> , Yogyakarta: Andi, 2005), h.131 & Endang Fatmawati, <i>Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual</i> (Jakarta: Sagung Seto, 2013), 221				

6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.⁶⁸ Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, peneliti harus datang ke lokasi penelitian untuk memperoleh gambaran-gambaran yang sebenarnya dari obyek yang diteliti dan kemudian menganalisis data-data yang diperoleh. Sehubungan dengan teknik pengumpulan data, maka instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebagai alat dalam melakukan pengumpulan data antara lain.

7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁶⁹ Sehingga teknik pengumpulan data yang dipergunakan oleh peneliti adalah:

a. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner.⁷⁰ Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Observasi ini dilakukan di lapangan tempat penelitian, apapun informasi, data maupun dokumentasi yang ada di Perpustakaan Universitas Indonesia

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2005), 119

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 224

⁷⁰ Sugiyono, 226

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.⁷¹ Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh informasi dan data tentang Bagaimana Bentuk Keterampilan Komunikasi Interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka, pada Perpustakaan Universitas Indonesia. Yakni melalui Kepala Perpustakaan Universitasdi Perpustakaan Universitas Indonesia dan pustakawan Perpustakaan Universitas Indonesia.

c. Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan membuat daftar pertanyaan.⁷² Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yaitu responden hanya memilih jawaban alternatif dari jawaban yang disediakan berdasarkan pendapatnya. Bentuk pertanyaandibuat untuk mendapatkan data primer yang diperoleh langsung dari keterangan responden. Teknik ini digunakan untuk mencari data mengenai pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Responden yang akan diteliti yaitu pemustaka Universitas Indonesia.

⁷¹Sugiyono, 231

⁷² Sugiyono, 213

d. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁷³ Teknik dokumentasi dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan mencatat dan memanfaatkan data-data yang sudah tersedia di Perpustakaan Universitas Indonesia yang berhubungan dengan fokus penelitian. Data-data tersebut bisa berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah-masalah penelitian. Dokumentasi kegiatan penelitian berupa lembar pertanyaan, rekaman hasil wawancara serta foto-foto.

e. Scoring Data Penelitian

Untuk menganalisa data angket akan dilakukan pengukuran dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁷⁴ Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala likert dengan 4 katagori jawaban yaitu: SS, S, ST, STS. Untuk penghitungan data kuantitatif, maka setiap jawaban tersebut akan diberi skor.

⁷³ Sugiyono, 240

⁷⁴ Sugiyono, 136

Tabel.2
Scoring Data

Skor	Keterangan
4	Sangat Setuju
3	Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Sugiyono

Adapun langkah-langkah penyebaran kuesioner dengan menggunakan *Accedental Sampling*, sebagai berikut:⁷⁵

1. Penulis datang ke perpustakaan untuk penyebaran angket, penyebaran angket dilakukan penulis berdasarkan jadwal yang ada.
2. Penulis terlebih dahulu bertanya kepada responden apakah sudah pernah diberi angket tentang penelitian ini atau belum hal ini dilakukan mengingat metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan accedental sampling.
3. Memperkenalkan kepada responden dan menerangkan cara mengisi angket/ kuesioner.
4. Angket disebarkan atau diberikan oleh responden untuk diisi dan penulis menunggu samapi anket selesai diisi.
5. Penulis menyebarkan angket selama dua minggu untuk mendapatkan data dari responden.

⁷⁵Morrisan Bilson, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Kencana,2012), 13

8. Teknik Pengujian Instrumen

Sebuah penelitian ilmiah memerlukan data yang betul valid dan reliabel.⁷⁶ Dalam rangka kepentingan tersebut, maka kuesioner sebelum digunakan sebagai data penelitian, terlebih dahulu diujicobakan ke sampel penelitian. Uji coba ini dilakukan untuk memperoleh bukti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.

a. Uji Validitas

Uji Validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan uji korelasi *product moment*, yaitu mengetahui tingkat hubungan antara variabel bebas (*independen*) dengan variabel terikat (*dependen*). Pada validitas ini, peneliti menggunakan argumentasi bahwa pengukuran yang akan dilakukan tampak baik dengan cara melihat pada indikator pengukuran yang digunakan.⁷⁷ Untuk mengukur korelasi antara pernyataan dengan skor total digunakan rumus korelasi “r” *product moment* sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = korelasi antara skor butir dengan skor total

x = Nilai per butir pertanyaan

y = Total nilai kuesioner masing-masing

N = Jumlah responden

⁷⁶ Sugiyono, 251

⁷⁷ Morrisson Bilson, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Kencana, 2012), 99

Dengan kriteria perhitungan, jika r -dihitung $\geq r$ -tabel, butir pertanyaan itu valid, tetapi jika r –dihitung $\leq r$ -tabel, maka butir pertanyaan itu tidak untuk melakukan uji validitas kuesioner. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan alat bantu komputer dengan program *IBM SPSS Versi 21.0 For Windows*.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah kemampuan kuesioner dalam menunjukkan kestabilan dari tahun ketahun. Apabila Suatu instrumen penelitian dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi, jika tes yang dibuat memiliki hasil yang konsisten dalam mengukur yang hendak diukur.⁷⁸

Uji reliabilitas penelitian ini dengan memandangkan hasil koefesien dngan Rumus *Cronboach Alpha* digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen dengan rumus sebagai berikut:⁷⁹

$$r_i = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan:

K = banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = varians total

⁷⁸ Sukarumiddi, *Metodologi Penelitian: Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta:Bumi Aksara, 2013), 127

⁷⁹ Suharsimi Arikunto, 239

Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *alpha* lebih dari 0,60.⁸⁰ Peneliti menggunakan program *SPSS versi 21.0 For Windows* untuk memudahkan perhitungan dalam uji reliabilitas

9. Teknik Pengelola Data

Teknik pengelola data suatu proses memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Adapun teknik pengolahan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:⁸¹

- a. *Editing* adalah pengecekan/pengoreksian data yang telah dikumpulkan, karena memungkinkan data yang terkumpul itu tidak logis dan masih meragukan.
- b. *Coding* adalah pemberian/pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Sedangkan kode isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi dan data yang akan dianalisis.
- c. Tabulasi adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.

⁸⁰ Juliansyah Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi. Dan karya Ilmiah*. (Jakarta:Kencana,2010), 165

⁸¹ Nasution, *Metode Reseach* (Jakarta: Bumi Aksara,2007), 87

10. Teknik Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Analisis data dalam penelitian ini yang pertama menggunakan *mean* dan *grand mean* digunakan untuk menghitung nilai rata-rata dari variabel komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Indonesia. Alat ini digunakan untuk mengetahui dan menghitung nilai rata-rata dengan menggunakan perhitungan aritmatika.

Adapun rumus *Mean* adalah:⁸²

$$\text{Mean} = X = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

X : Rata-rata hitung/*Mean*

$\sum X$: Jumlah semua nilai kuesioner

N : Jumlah Responden.

Untuk mengukur komunikasi interpersonal pustakawan dan kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Indonesia dapat dikelompokkan ke dalam skala interval. Maka peneliti menggunakan rumus *Grand Mean*. Adapun rumus *Grand Mean* dalam Irianto sebagai berikut:⁸³

$$\text{Grand Mean (GM)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert penelitian yang berisikan 4 kelas: Sangat Setuju (SS) skor (4), Setuju (S) skor (3), Tidak Setuju (TS) skor (2), Sangat

⁸² Sugiyono, 207

⁸³ Agus Irianto, *Statistik Informasi Berbasis Komputer: Konsep Dasar Komponen* (Yogyakarta:BPFE,2009), .45

Tidak Setuju (STS) skor (1). Kemudian dicari rentan skala dengan menggunakan rumus Simora sebagai berikut:⁸⁴

Sedangkan untuk interval hasil perhitungan tersebut penelitian menggunakan skor rata-rata (MX) dengan menghitung interval terlebih dahulu yaitu:⁸⁵

$$\text{Skor Maksimum} = 4$$

$$\text{Skor Minimum} = 1$$

$$\text{Range (Jarak)} = 4 - 3 = 1$$

$$\text{Banyak Katagori adalah} = \frac{\text{range}}{\text{katagori}} + \frac{3}{4} = 0,75$$

Jadi, skor untuk katagori adalah:⁸⁶

Tabel.3
Data Koefesiensi

Skor	Keterangan
4,00-3,26	Sangat Baik
3,25-2,51	Baik
2,50-1,76	Tidak Baik
1,75-1,00	Sangat Tidak Baik

Sumber: Budiyo

Analisis statistik deskriptif ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah pertama dan kedua.

⁸⁴ Bilson Simora. *Panduan Riset Prilaku Konsumen*,(Jakarta:Gramedia Pustaka Utama,2004),

⁸⁵ Zainak EQ Mustafa, *Mengurai Variabel Hingga Instrument* (Yogyakarta:Graha Ilmu,2013),

⁸⁶ Budiyo, *Statistik Penelitian Edisi 2* (Semarang:UNS Press,2013), 251

b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka, maka peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis diskriptif ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah ketiga. Analisis regresi digunakan dalam rangka untuk melakukan prediksi (peramalan).

Tujuan analisis regresi ialah menentukan model statistik yang dapat dipakai untuk mengetahui nilai-nilai variabel (Y) berdasarkan nilai-nilai variabel bebas (X). Adapun rumus regresi linier sederhana yakni sebagai berikut:

$$Y' = a + bx$$

Keterangan:

Y' : Kepuasan Pemustaka

A : Nilai Intercept (harga konstan)

B : Koefisien arah Regresi

X : Komunikasi Interpersonal Pustakawan.

c. Hipotesis

Hipotesis yaitu jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, karena masih berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁸⁷ Dalam pengujian hipotesis peneliti melakukan uji t dan uji f. hipotesis dengan melakukan uji, yaitu dengan membandingkan signifikan korelasi dengan taraf signifikan (α) 0.05. sehingga taraf signifikannya 5%.

⁸⁷ Sugiyono, 64

- a. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- b. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Selain itu digunakan cara membandingkan F hitung dan F tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- b. Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji korelasi dengan menggunakan rumus '*Korelasi Product Moment*'.⁸⁸

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan

r_{xy} = korelasi antara skor butir dengan skor total

N = Banyaknya responden

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan Y

$\sum X$ = Jumlah seluruh skor X

$\sum Y$ = Jumlah seluruh skor Y

⁸⁸Sugiyono, *Metode Penelitian*, h.183

H. Sistematika Pembahasan

Dalam proposal penelitian yang akan dilakukan peneliti akan menjelaskan tentang bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Indonesia dengan menggunakan pendekatan kuantitatif diskriptif dengan yang akan menjelaskan bagaimana sesungguhnya fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan untuk menjawab latar belakang yang sudah dipaparkan pada bagian awal proposal tesis ini.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut;

1. Komunikasi interpersonal pustakawan di perpustakaan UI termasuk katagori baik dari hasil analisis *mean* dan *grand mean* variabel (X) komunikasi interpersonal sebesar 3,05 berada pada interval, 2,51 – 3,25.
2. Kepuasan pemustaka di perpustakaan UI termasuk katagori baik dari hasil analisis *mean* dan *grand mean* variabel (Y) kepuasan pemustaka sebesar 3,24 berada pada interval, 2,51 – 3,25.
3. pengaruh antara komunikasi interpesonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan UI Memiliki pengaruh yang positif dari hasil analisis *korelasi product moment* dengan nilai 0,821 dengan tingkat hubungan yang sangat kuat dengan dilihat dari interval koefesian korelasi antara 3,80 – 1,000. Hasil perhitungan regresi linier sederhana yaitu $Y = 18.664 + 0,769X$ dan R squire sebesar 0,821 berarti bahwa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka sebesar 67.4 %. Serta Hasil uji hipotesis menunjukan bahwa hipotesis alternatif (H_o) ‘ Terdapat hubungan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka di

perpustakaan UI". Sehingga hasil uji hipotesis dapat teruji kebenarannya dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, maka peneliti memberikan saran kepada perpustakaan UI yang kiranya dapat menjadi pertimbangan oleh pihak perpustakaan. Pada variabel komunikasi interpersonal dan variabel kepuasan pustakawan memiliki 5 indikator pada masing-masing variabel antara lain sebagai berikut:

1. Pada variabel X Indikator keterbukaan, memiliki nilai terendah. Dengan nilai sebesar 3,06, Diantara butir pertanyaan yang lain. Sehingga pihak perpustakaan diharapkan memperhatikan keterampilan komunikasi interpersonal bagi pustakawan agar bisa lebih baik lagi.
2. Pada variabel X Indikator empati, memiliki nilai terendah. Dengan nilai sebesar 2,97, Diantara butir pertanyaan yang lain. Sehingga pihak perpustakaan diharapkan memperhatikan keterampilan komunikasi interpersonal bagi pustakawan agar bisa lebih baik lagi.
3. Pada variabel X Indikator dukungan, memiliki nilai terendah. Dengan nilai sebesar 3,02, Diantara butir pertanyaan yang lain. Sehingga pihak perpustakaan diharapkan memperhatikan keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan lagi agar bisa lebih baik lagi.

4. Pada variabel X Indikator sikap positif, memiliki nilai terendah. Dengan nilai sebesar 2,85, Diantara butir pertanyaan yang lain. Sehingga pihak perpustakaan diharapkan lebih memperhatikan keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan lagi agar bisa lebih baik lagi dan bisa mengimbangi indikator lainnya.
5. Pada variabel X Indikator kesetaraan, memiliki nilai terendah. Dengan nilai sebesar 3,10 Diantara butir pertanyaan yang lain. Sehingga pihak perpustakaan diharapkan memperhatikan keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan lagi agar bisa lebih baik lagi.
6. Pada variabel Y Indikator bukti langsung, memiliki nilai terendah. Dengan nilai sebesar 3,43 Diantara butir pertanyaan yang lain. Sehingga pihak perpustakaan diharapkan memperhatikan tingkat kepuasan pemustaka agar dapat memanfaatkan perpustakaan yang maksimal.
7. Pada variabel Y Indikator daya tanggap, memiliki nilai terendah. Dengan nilai sebesar 3,15 Diantara butir pertanyaan yang lain. Sehingga pihak perpustakaan diharapkan memperhatikan tingkat kepuasan pemustaka agar dapat memanfaatkan perpustakaan yang maksimal.

8. Pada variabel Y Indikator kehandalan, memiliki nilai terendah. Dengan nilai sebesar 3,06 , Ini dikarenakan bahwa pustakawan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan masih kurang maksimal dan segera dibenahi. sehingga sehingga peneliti berharap agar bagi pihak perpustakaa UI mempertimbangkan lagi indikator kehandalan agar lebih baik kedepanya.
9. Pada variabel Y Indikator jaminan, memiliki nilai terendah. Dengan nilai sebesar 2,81 Diantara butir pertanyaan yang lain. Sehingga pihak perpustakaan diharapkan memperhatikan tingkat kepuasan pemustaka agar dapat memanfaatkan perpustakaan yang maksimal dan dapat mengimbangi pada poin indikator lainnya.
10. Pada variabel Y Indikator empati, memiliki nilai terendah. Dengan nilai sebesar 3,18 Diantara butir pertanyaan yang lain. Sehingga pihak perpustakaan diharapkan memperhatikan tingkat kepuasan pemustaka agar dapat memanfaatkan perpustakaan yang maksimal.
11. Bagi pihak perpustakaan dengan hasil penelitian ini menunjukan adanya pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan UI. Sehingga pihak perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan lagi keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan agar dapat memaksimalkan kepuasan pemustaka pada perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Cangara, Hafied. 2011. *Pengantar ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press

DeVito, Joseph A. 1992. *The Interpersonal Communication Book*. New York: Harper Collins.

Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual*. Jakarta: Sagung Seto.

Fransisca Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka : Menggunakan Metode Libqual+™*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Irianto, Agus. 2009. *Statistik Informasi Berbasis Komputer: Konsep Dasar Komponen*, Yogyakarta: BPFE.

Johnny. ed.all .2014. *Qualitative Data Analysis (A Methods Sourcebook)*, 3rd Edition. Lost Angeles, USA: Sage Publication.

Kuncoro, M. 2004. *Metode Kuantitatif: Edisi kedua*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Lucy, Jeannete Plauche Parker.2004. *Gremelion Begnaud, Developing Creatiive Leadership*(Portsmouth: Teacher Ideas Press.

Lawrence D. Kincaid.1998. *Communication Net Works: Foward Anew for raradigm for research: the frees*, New York: A, Division of mac million Co, Inc.

Mamang Sangadji, Etta. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai himpunan jurnal penelitian Edisi I*.Yogyakarta:Andi

M. Arifin, 2008. *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*. Jakarta: Rajawali Pers.

Moleong, Ilexy. J.2013. *Metodologi Penelitian kualitatif* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Morrisan.2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.

Mulyana, Deddy.2008. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nooey, Moore, 2011.*Almost Twilight*, Yogyakarta: Laksana Graha.

Noerhayati,1987 *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung:Alumni,1987.

Philip Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid I*. Jakarta:Prenhallindo.

Purbayu Budi Santosa & Ashari, 2001. *Analisis statistik dengan microsoft excel & SPSS*, (Yogyakarta: Erlangga.

Safrudin, Aziz. *Menjadi pustakawan Progresif*. Yogyakarta:Idea Press.

Simamora, Bilson. 2008. *Panduan Riset Prilaku Konsumen*. Jakarta:Gramedia pustaka Utama

Sukaandarrumidi,2012. *Metode Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, Yogyakarta: Gajahmada Universitas Oress.

Sudikin Mundir, Sudikin. 2005. *Metode Penelitian Membimbing dan Mengantar Kesuksesan Anda dalam Dunia Penelitian*. Surabaya: Insane Cendekia.

Suprpto, Tommy. 2011. *Pengantar ilmu Komunikasi: dan peran manajemen dalam komunikasi*. Yogyakarta:caps

Sugiyono.2013. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi, (Mixed Methods)*. Bandung:Alfabeta.

Sugiarto. 2014. *Statiska Ekonomi dan Bisnis*.Tanggerang:UT.

Sukardi. 2008. *Metodologi Penelitian: Kompetensi dan Praktiknya*.

Jakarta: Bumi Aksara.

Suranto AW.2009. *Komunikasi Interpersonal* .Yogjakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono.2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*.

Bandung: Alfabeta.

Sulistyo Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia

Pustaka.

Sulistyo-Basuki. 1994. *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*.

Bandung:Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy.2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service(TQS)*,

Yogyakarta:Andi.

Uchjana Effendy, Onong.2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung:Remaja

Rosdakarya.

Undang-undang Perpustakaan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007

Tentang Perpustakaan.

Wiji Suwarno,Wiji. 2010. *Ilmu perpustakaan dan kode etik pustakawan*.

Yogyakarta:Ar-Ruzz Media Group.

Zainak EQ Mustafa.2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrument*,
Yogyakarta:Graha Ilmu.

JURNAL

Komariah, Neneng. 2009. *Keterampilan komunikasi interpersonal bagi Pustakawan*.Bandung, Universitas Padjajaran , 1, Diakses dari <http://repository.unpad.ac.id/6660/> akses tanggal 25 Oktober 2017.

Murniaty, 2006.*Membangun Image Pustakawan melalui Keterampilan Berkomunikasi*. Medan:Univesitas Sumatera Utara. Diakses dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/1732/1/06009264.p> di akses tanggal 06 April 2017.

TESIS

Ardyawin,Iwin. 2017. *Hubungan Komunikasi Efektif Pengelola Perpustakaan Dengan Kepuasan Pemustaka Di Bagian Layanan Koleksi Umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah DaeralIstimewah*.Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Krismayani, Ika. 2017. *Pustakawan Asertif : study tentang pustakawan*.Yogyakarta,Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 1

Kusuma Gretha PR. 2015. *Sikap Pemustaka Terhadap Interpersonal Skill Pustakawan Di Kantor Arsi Dan Perpustakaan Daerah Istimewa Yogyakarta*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

