

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PENGELOLA PERPUSTAKAAN  
DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI BAGIAN LAYANAN  
KOLEKSI UMUM BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BPAD  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



**Oleh:**

**Iwin Ardyawin  
NIM: 1520010029**

**TESIS**

**Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh  
Gelar Magister dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi**

**YOGYAKARTA**

**2017**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iwin Ardyawin, S.Sos  
NIM : 1520010029  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 18 April 2017

Yang membuat pernyataan,



Iwin Ardyawin, S.Sos

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iwin Ardyawin, S.Sos  
NIM : 1520010029  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

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

Yogyakarta, 18 April 2017

Yang membuat pernyataan,



Iwin Ardyawin, S.Sos



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
PASCASARJANA

## PENGESAHAN

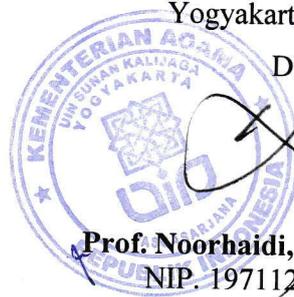
Tesis berjudul : HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PENGELOLA  
PERPUSTAKAAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI BAGIAN  
LAYANAN KOLEKSI UMUM BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN  
BPAD DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Nama : Iwin Ardyawin, S.Sos  
NIM : 1520010029  
Jenjang : Magister (S2)  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Tanggal Ujian : 12 Mei 2017

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan  
(M.IP.)

Yogyakarta, 26 Mei 2017

Direktur,



**Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.**  
NIP. 19711207 199503 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI  
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PENGELOLA PERPUSTAKAAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI BAGIAN LAYANAN KOLEKSI UMUM BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BPAD DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Nama : Iwin Ardyawin, S.Sos

NIM : 1520010029

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

telah disetujui tim penguji ujian munaqasyah:

Ketua Sidang Ujian/Penguji: Sunarwoto, M.A., Ph.D

Pembimbing/Penguji : Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd

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

(  )  
(  )  
(  )

diuji di Yogyakarta pada tanggal 12 Mei 2017

Waktu : 09.00 – 10.00 wib.

Nilai Tesis : 91/A-

IPK : 3,64

Predikat : ~~Dengan Pujian~~/Sangat Memuaskan/Memuaskan

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,  
Direktur Program Pascasarjana  
UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb

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

**“HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PENGELOLA PERPUSTAKAAN  
DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI BAGIAN LAYANAN KOLEKSI  
UMUM BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BPAD DAERAH ISTIMEWA  
YOGYAKARTA”**

Yang ditulis oleh:

Nama : Iwin Ardyawin, S.Sos  
NIM : 1520010029  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister *Interdisciplinary Islamic Studies*.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 18 April 2017

Pembimbing



Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd

~ MOTO ~

***“Sukses tidak datang dari apa yang diberikan oleh orang lain,  
tapi datang dari keyakinan dan kerja keras kita sendiri”.***

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Karya ini dengan Ridho-Nya  
seiring rasa syukur akan karunia Mu ya Allah.  
Ku Persembahkan semua ini sebagai amal bakti  
terimakasihku kepada kehadiran yang Mulia, Bapak dan  
Ibu tercinta  
(Ramlin Ibrahim dan Siti Sa'ati) serta ketiga adikku  
(Pransah Arisandi, Wira Adyatman dan Wibi Dirgantara)  
yang selalu mendukung dan mensupport.  
Ku persembahkan juga karya ini untuk seseorang  
dimasa depanku.  
Serta  
Almamater Tercinta  
Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Kosentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Program Pascasarjana  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

## ABSTRAK

**Iwin Ardyawin, 2017.** *Hubungan Komunikasi Efektif Pengelola Perpustakaan Dengan Kepuasan Pemustaka Di Bagian Layanan Koleksi Umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.* Tesis Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Bagian Layanan Koleksi Umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan 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. Analisis data menggunakan teknik regresi sederhana dengan bantuan *SPSS Versi 24.0 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 rata-rata 3,14. 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 - 1,000 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 luar 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 Daerah Istimewa Yogyakarta. Bagi pihak perpustakaan dengan hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga pihak perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan komunikasi efektif agar dapat memaksimalkan kepuasan bagi pemustaka.

**Kata Kunci:** Komunikasi, Komunikasi efektif, Kepuasan pemustaka

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah subhanahu wa ta'ala yang telah mengajarkan manusia dengan perantara “Kalam” Nya mengenai berbagai pengetahuan, dan atas ridho-Nya pulalah penulis akhirnya dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik serta tepat pada waktunya. Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan agung Baginda Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wa sallam beserta keluarga dan sahabatnya yang memberikan suri tauladan dalam kehidupan serta menginspirasi generasi-generasi sesudahnya.

Sebagai sebuah karya ilmiah, penulis telah melibatkan partisipasi dari banyak pihak dalam penyusunannya sehingga dapat membantu mempermudah kesulitan-kesulitan yang dihadapi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak terkhususnya kepada kedua orang tua tercinta yang tidak pernah putus memberikan segalanya demi kesuksesan penulis, semoga Allah membalasnya dengan kebaikan yang tiada henti. Selanjutnya secara khusus penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. KH. Yudian W, Asmin, M.A., Ph.D., Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. H. Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Ro'fah, S.Ag., BSW., M.A., Ph.D., selaku Koordinator Program Pascasarjana (S2) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah meluangkan waktu, memberikan pengarahan, masukan, serta memotivasi, sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
5. Sunarwoto, M.A., Ph.D., selaku Ketua Sidang dan Penguji yang telah memberikan masukan dan arahan untuk perbaikan tesis ini.
6. Dr. Hj. Sri Rokhyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si., selaku Penguji yang telah memberikan masukan dan arahan untuk perbaikan tesis ini.
7. Seluruh Dosen terkhususnya Dosen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Seluruh staf Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Dra. Monika Nur Lastiyani, MM., selaku Kepala Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY yang telah memberikan izin penelitian bagi penulis.
10. Seluruh pengelola perpustakaan dan pegawai di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman seperjuangan PPs UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, IPI Angkatan 2015 yang telah banyak membantu dalam berbagai ilmu, pengalaman akademik dan pengetahuan non akademik, serta memotivasi dan menyemangati selama kuliah dari awal sampai akhir perjuangan selama menempuh pendidikan Magister.

12. Teman-teman kos yang senantiasa selalu memberikan do'a dan suportnya demi terselesainya tesis ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu atas tersusunnya tesis ini.

Terakhir penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan. Untuk itulah penulis memohon maaf serta meminta saran dan kritikan dari pembaca sehingga dapat dijadikan bahan masukan dan dapat bermanfaat bagi pembaca maupun penulis sendiri dalam mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan judul tesis ini.

Yogyakarta, 27 Mei 2017

Penulis,



Iwin Ardyawin  
NIM: 1520010029

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>v</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Kajian Pustaka.....	9
E. Kerangka Teoretis .....	14
1. Komunikasi .....	14
a. Pengertian Komunikasi .....	14
b. Fungsi dan Tujuan Komunikasi .....	16
c. Proses Komunikasi.....	19
2. Komunikasi Efektif .....	20
a. Pengertian Komunikasi Efektif.....	20

b.	Manfaat Komunikasi Efektif.....	24
c.	Faktor-faktor yang Menyebabkan Komunikasi yang Efektif.....	26
d.	Strategi Membangun Komunikasi yang Efektif.....	27
3.	Kepuasan Pemustaka.....	29
a.	Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	29
b.	Strategi Kepuasan Pemustaka .....	31
F.	Hipotesis Penelitian.....	38
G.	Metode Penelitian.....	39
1.	Jenis Penelitian.....	39
2.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
3.	Populasi dan Sampel .....	40
4.	Variabel Penelitian .....	42
5.	Pengumpulan Data .....	47
6.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
7.	Teknik Analisis Data.....	52
a.	Analisis Deskriptif .....	53
b.	Analisis Regresi Linier.....	55
c.	Uji Hipotesis .....	56
H.	Sistematika Pembahasan .....	58

<b>BAB II : GAMBARAN UMUM BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>		
<b>BPAD DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.....</b>		<b>59</b>
A.	Gambaran Umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta .....	59
1.	Sejarah Singkat.....	59
2.	Visi dan Misi .....	60
3.	Tujuan dan Fungsi.....	60
B.	Struktur Organisasi .....	61
C.	Keadaan Koleksi .....	64
D.	Sarana dan Prasarana.....	65

E.	Layanan Balai Layanan Perpustakaan .....	67
	1. Waktu Layanan .....	67
	2. Syarat Pendaftaran Anggota.....	70
	3. Prosedur Pendaftaran Anggota.....	70
	4. Prosedur Perpanjangan Kartu Anggota.....	71
	5. Prosedur Reaktivasi Kartu Anggota.....	71
	6. Prosedur Penggantian Kartu Anggota Hilang/Rusak.....	71
	7. Tata Tertib Anggota .....	71
	8. Tata Tertib Pengunjung.....	72
F.	Anggaran.....	73
<b>BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>74</b>
A.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	74
	1. Hasil Uji Validitas .....	74
	2. Hasil Uji Reliabilitas .....	76
	a. Analisis Butiran Pernyataan Tentang Variabel Komunikasi Efektif.....	77
	1) Indikator Pemahaman .....	77
	2) Indikator Kesenangan .....	80
	3) Indikator Pengaruh.....	84
	4) Indikator Hubungan.....	87
	5) Indikator Tindakan.....	91
	b. Analisis Butiran Pernyataan Tentang Variabel Kepuasan Pemustaka .....	97
	1) Indikator Bukti Langsung .....	97
	2) Indikator Daya Tanggap .....	101
	3) Indikator Keandalan.....	105
	4) Indikator Jaminan .....	109
	5) Indikator Empati .....	113
B.	Hasil Analisis Product Moment.....	119
C.	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	121

D. Uji Hipotesis .....	124
<b>BAB IV : PENUTUP.....</b>	<b>127</b>
A. Kesimpulan .....	127
B. Saran .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>130</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Indikator dan Kisi-kisi Angket, 43.
Tabel 2	Personalialia, 62.
Tabel 3	Daftar koleksi Balai Layanan Perpustakaan, 64.
Tabel 4	Kartu Inventaris R.L. 1 Ruang Layanan Koleksi Umum, 66.
Tabel 5	Waktu Layanan, 68.
Tabel 6	Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Komunikasi Efektif Pengelola Perpustakaan, 75.
Tabel 7	Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka Di Bagian Layanan Koleksi Umum, 76.
Tabel 8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y, 77.
Tabel 9	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Pemahaman, 77.
Tabel 10	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Pemahaman, 78.
Tabel 11	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kesenangan, 80.
Tabel 12	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kesenangan, 81.
Tabel 13	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kesenangan, 82.
Tabel 14	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pengaruh, 84.
Tabel 15	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pengaruh, 85.
Tabel 16	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Hubungan, 87.
Tabel 17	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Hubungan, 88.
Tabel 18	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Hubungan, 89.
Tabel 19	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Tindakan, 91.
Tabel 20	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Tindakan, 92.
Tabel 21	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Tindakan, 93.
Tabel 22	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Bukti Langsung, 97.
Tabel 23	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Bukti Langsung, 98.

Tabel 24	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Bukti Langsung, 94.
Tabel 25	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Daya Tanggap, 101.
Tabel 26	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Daya Tanggap, 102.
Tabel 27	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Daya Tanggap, 103.
Tabel 28	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Keandalan, 105.
Tabel 29	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Keandalan, 106.
Tabel 30	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Keandalan, 107.
Tabel 31	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Jaminan, 109.
Tabel 32	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Jaminan, 110.
Tabel 33	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Jaminan, 111.
Tabel 34	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Empati, 113.
Tabel 35	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Empati, 114.
Tabel 36	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Empati, 115.
Tabel 37	Hasil Uji Korelasi Product Moment Correlations, 120.
Tabel 38	Hasil Regresi Linier Sederhana, 121.
Tabel 39	Hasil Koefisien Determinan ( $R^2$ ), 122.
Tabel 40	Hasil Regresi Linier Sederhana, 123.
Tabel 41	Hasil Regresi Linier Sederhana, 125.

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Grafik Indikator Pemahaman, 79.
- Gambar 2 Grafik Indikator Kesenangan, 83.
- Gambar 3 Grafik Indikator Pengaruh, 86.
- Gambar 4 Grafik Indikator Hubungan, 90.
- Gambar 5 Grafik Indikator Tindakan, 94.
- Gambar 6 Grafik Variabel X Komunikasi Efektif Pengelola Perpustakaan, 95.
- Gambar 7 Grafik Indikator Bukti Langsung, 100.
- Gambar 8 Grafik Indikator Daya Tanggap, 104.
- Gambar 9 Grafik Indikator Keandalan, 108.
- Gambar 10 Grafik Indikator Jaminan, 112.
- Gambar 11 Grafik Indikator Empati, 116.
- Gambar 12 Grafik Variabel Y Kepuasan Pemustaka, 117.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan agen perubahan (*agen of changes*) atau agen pembangunan dan agen budaya. Maksudnya bahwa perpustakaan itu menjadi tempat rujukan dan sumber informasi.<sup>1</sup> Perpustakaan harus berperan aktif dalam memberikan informasi kepada pemustaka sehingga dampak dari informasi yang update setiap waktu, dapat memberikan solusi terhadap apa yang menjadi permasalahan yang ada di tengah masyarakat. Disitulah perpustakaan harus memberikan peran yang sangat penting sebagai solusi dari apa yang menjadi permasalahan tersebut. Perpustakaan merupakan suatu sarana penunjang bagi kegiatan belajar yang berfungsi sebagai pusat informasi untuk pengembangan, pendidikan, penelitian. Perpustakaan dituntut untuk dapat menyediakan pelayanan yang maksimal secara tepat dan cepat sesuai kebutuhan pemustaka masing-masing.

Perpustakaan adalah sarana penunjang esensial untuk menciptakan masyarakat informasi yang berkualitas. Berdasarkan pengamatan di lapangan terlihat bahwa pemustaka akan semangat apabila dapat merasakan manfaat dari perpustakaan. Pemustaka menganggap keberadaan perpustakaan penting jika mereka merasa terbantu. Mereka merasa senang jika selalu dapat menemukan

---

<sup>1</sup> Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan* (Jakarta, Sagung Seto, 2006) , 271.

informasi yang dibutuhkannya. Pemustaka sebagai pemangku kepentingan (stake holder) utama bagi perpustakaan.<sup>2</sup>

Memang benar bahwa setiap orang membutuhkan informasi sebagai bagian dari tuntutan kehidupannya, sebagai penunjang kegiatannya, dan sebagai pemenuhan kebutuhannya. Rasa ingin tahu seseorang timbul karena ia ingin selalu berusaha menambah pengetahuannya. Krech, Crutchfield, dan Ballachey dalam Suwarno lebih jauh menjelaskan bahwa karena adanya kebutuhan untuk memecahkan masalah-masalah sosial maka seseorang termotivasi untuk mencari pengetahuan bagaimana caranya dapat memecahkan masalah tersebut. Salah satu cara untuk itu adalah mencari tambahan pengetahuan melalui membaca berbagai media massa dan sumber-sumber informasi yang banyak disediakan oleh perpustakaan.<sup>3</sup> Ritual komunikasi dimulai ketika individu memasuki ruangan perpustakaan, mengisi buku tamu, menggunakan fasilitas temu kembali, menerima layanan, hingga ia meninggalkan perpustakaan.<sup>4</sup>

Dari pendapat di atas dapat dijelaskan pustakawan tidak hanya memberikan layanan begitu saja akan tetapi bagaimana cara pustakawan berkomunikasi secara personal dengan pemustaka sehingga dapat menimbulkan kesan-kesan yang dapat memotivasi pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan, karena bagaimanapun juga komunikasi sangatlah penting dalam

---

<sup>2</sup> Achmad, dkk, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima\*\* Perpustakaan* (Jakarta: CV Sagung Seto, 2012) , 35.

<sup>3</sup> Pawit M. Yusup, *Ilmu Informasi Komunikasi, dan Kepustakaan* (Bandung: Bumi Aksara, 2009) , 336.

<sup>4</sup> Laksmi, *Tinjauan Kultural Terhadap Kepustakawanan: inspirasi dari sebuah karya Umberto Eco* (Depok: Fakultas Ilmu Budaya, 2006) , 131.

menunjang peningkatan kualitas perpustakaan secara maksimal agar dapat menyajikan informasi-informasi yang semakin update.

Untuk menjalin hubungan yang langgeng dengan pemustaka, perlu komunikasi efektif. Komunikasi efektif dapat mengakrabkan hubungan. Komunikasi efektif dapat mengantarkan untuk saling percaya. Komunikasi efektif dapat mendorong pemustaka untuk selalu datang ke perpustakaan. Komunikasi efektif dapat meningkatkan kualitas kehidupan.<sup>5</sup>

Melihat dari pengertian di atas komunikasi efektif sangat berperan penting dalam memberikan informasi kepada pemustaka karena pada saat berinteraksi langsung dengan pemustaka maka disaat itulah komunikasi efektif diperlukan untuk memberikan pemahaman yang dibutuhkan oleh pemustaka. Komunikasi yang terjadi antara pengelola perpustakaan dengan pemustaka dalam pelayanan dimulai ketika adanya perhatian pengelola perpustakaan terhadap kebutuhan pemustaka. Pada saat-saat tersebut, peran pengelola perpustakaan sebagai *information specialis* sangat besar artinya, karena pengelola perpustakaan berhubungan langsung dengan pemustaka yang membutuhkan informasi. Inilah kunci terjalinnya hubungan baik antara pengelola perpustakaan dengan pemustaka karena kemampuan pengelola perpustakaan dalam menyampaikan informasi dapat menumbuhkan kepercayaan pemustaka terhadap pengelola perpustakaan.

Lembaga pengelola informasi sekarang tidak lagi dianggap sebagai tempat belaka, meskipun unsur tempat juga masih dominan, melainkan lebih banyak dianggap sebagai suatu proses kegiatan yang terbentuk dari hasil interaksi dan

---

<sup>5</sup> Achmad, dkk, *Layanan Cinta*, 166.

komunikasi antar manusia yang meminati bidang informasi, sumber-sumber informasi dan media.<sup>6</sup>

Karena betah tidaknya pemustaka tergantung pada jasa layanan informasi di perpustakaan sehingga sangat bergantung pada cara pelayanan dan cara berkomunikasi yang dibangun oleh pengelola perpustakaan. Karena hal ini akan sangat berpengaruh pada kesan yang akan ditimbulkan oleh pemustaka dalam mencari informasi. Dalam kita berkomunikasi memberikan layanan kepada pemustaka, pengelola perpustakaan menjadi tempat bertanya bagi pemustaka yang membutuhkan informasi. Maka pengelola perpustakaan dituntut untuk bisa menjawab pertanyaan dan membantu menelusuri informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Pengembangan daya atau kekuatan pustakawan biasanya diperoleh dari kualitas layanan kepada pihak lain, dan itu memang harus dipisahkan dengan harga diri. Maka, yang perlu dilakukan adalah kerja sama, konsultasi, peningkatan pengelolaan, keramah tamahan, dan dasar mengubah paradigma pustakawan yang cenderung pasif menjadi lebih aktif karena nampaknya pendekatan ini adalah pendekatan lokal (budaya) yang sudah dipahami bersama.<sup>7</sup>

Layanan koleksi umum pada Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan layanan yang paling sering dikunjungi oleh pemustaka. Ini dilihat dari jumlah pemustaka perhari kurang lebih 400 pemustaka, ini dilihat dari data pengunjung di layanan koleksi umum yang melakukan peminjaman, pengembalian, memanfaatkan fasilitas, berinteraksi dengan

---

<sup>6</sup> Pawit M. Yusup, *Perspektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 223.

<sup>7</sup> Wiji Suwarno, *Perpustakaan dan Buku* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 37.

pengelola perpustakaan dan hanya sekedar datang untuk rekreasi edukasi. Di dalam layanan koleksi umum terdapat berbagai jenis koleksi yang beragam mulai dari Novel, Buku Pelajaran dan koleksi umum lainnya yang bisa selalu dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat atau pemustaka.

Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya pada bagian layanan koleksi umum pengelola perpustakaan saat ini selalu ingin meningkatkan pelayanan yang maksimal dengan melakukan kemampuan komunikasi efektif kepada seluruh pemustaka yang berkunjung pada layanan koleksi umum. Berdasarkan wawancara awal penulis dengan salah seorang pengelola perpustakaan yang mengatakan bahwa komunikasi efektif sangat penting untuk menciptakan suasana yang harmonis, suasana yang nyaman antara pengelola perpustakaan dengan pemustaka dalam memberikan informasi dan layanan yang maksimal.

Komunikasi antara pengelola perpustakaan Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta dengan pemustaka khususnya di bagian layanan koleksi umum berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya terlihat belum begitu maksimal ini dilihat dari pemustaka yang masih kebingungan ketika pemustaka mulai masuk di bagian layanan koleksi umum mulai dari penelusuran informasi melalui OPAC, pencarian koleksi di rak, pemanfaatan fasilitas hingga dalam proses peminjaman dan pengembalian koleksi, ini akan berdampak pada kepuasan pemustaka dalam menggunakan layanan koleksi umum untuk memenuhi kebutuhan informasi. Seharusnya pelayanan informasi merupakan tolak ukur pengelolaan perpustakaan karena dalam proses

tersebut, pengelola perpustakaan secara langsung berhubungan dengan pemustaka. Setiap hubungan antar dua pihak mengandung harapan timbal balik. Pelayanan memegang peranan penting tempat berkumpulnya informasi yang telah diolah dan dapat dimanfaatkan pemustaka melalui pencatatan, peminjaman, pengopian dan sebagai tempat untuk berkonsultasi dimana pengelola perpustakaan akan memberikan jasa untuk membantu mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Untuk itu, perlu komunikasi secara personal yang harmonis antara pengelola perpustakaan dengan pemustaka karena berperan penting dalam penyebaran informasi. Jadi diharapkan pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan harus komunikatif, yaitu pengelola perpustakaan yang mampu dan memahami bagaimana cara berkomunikasi yang baik dengan pemustakanya.

Dengan mengenal perilaku individu, maka dengan mudah pula pengelola perpustakaan dapat berkomunikasi dengan individu-individu selaku pengguna jasa perpustakaan. Sebaliknya pengelola perpustakaan dituntut untuk menunjukkan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, sehingga pesan yang diterima oleh pemustaka menjadi jelas dan dapat mempengaruhi pemustaka untuk melakukan perbuatan atau kegiatan sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan sesuai dengan yang dikehendaki oleh pengelola perpustakaan. Atas dasar itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan judul *“Bagaimana Hubungan Komunikasi Efektif Pengelola Perpustakaan Dengan Kepuasan Pemustaka Di Bagian Layanan Koleksi Umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta”*

**B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi efektif pengelola perpustakaan di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta ?
2. Bagaimana kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta ?
3. Bagaimana hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta ?

**C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian dalam tesis ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui Bagaimana komunikasi efektif pengelola perpustakaan di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui Bagaimana kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui Bagaimana hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat baik teoritis maupun praktis:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan Ilmu Perpustakaan.
- b. Memperkaya referensi di bidang ilmu perpustakaan dan informasi.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memvalidasi produktivitas perpustakaan dilihat dari hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta
- d. Penelitian ini dapat menjadi kajian sehingga dapat menjadi acuan bagi penelitian lain untuk pengembangan studi atau penelitian selanjutnya.
- e. Bagi pustakawan, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam memahami hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.
- f. Bagi peneliti, penelitian ini sendiri dapat menambah wawasan dan pengetahuan terutama yang berkaitan dengan hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini menjadi bahan masukan bagi Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b. Diharapkan Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai wacana atau sumber informasi.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagaimana hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.

### **D. Kajian Pustaka**

Pada kajian pustaka ini berisi hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Adapun penelitian-penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan oleh Deta Shinta Kusuma Wardani, yang berjudul “Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Efikasi Diri Mahasiswa”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan pemberian pelatihan komunikasi efektif untuk meningkatkan efikasi diri mahasiswa. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga angkatan 2011. Jumlah subjek dalam penelitian ini adalah 15 orang, 9 orang terdiri dari subjek laki-laki dan 6 orang subjek perempuan. Alat pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner efikasi dari soft skill yang terdiri dari 47

butir. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik Paired T-test dengan bantuan program spss versi 17.0. Dari hasil analisis data yang diperoleh menunjukkan hasil bahwa taraf signifikan penghitungan dengan Paired T-test dalam penelitian ini sebesar 0,002, hal ini menunjukkan bahwa hipotesa dalam penelitian ini signifikan, dengan kata lain ada perbedaan pemberian Pelatihan. Komunikasi Efektif untuk Meningkatkan Efikasi Diri Mahasiswa. Sedangkan nilai efek size dalam penelitian ini adalah 1, 37 yang artinya bahwa pemberian pelatihan komunikasi efektif memberikan efek yang besar untuk meningkatkan efikasi diri mahasiswa.<sup>8</sup>

2. Penelitian tesis ini dilakukan oleh Scholastica Piscesha Karina, yang berjudul “Pelatihan Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Perceived Organizational Support dan Motivasi Kerja Karyawan”. Penelitian ini membahas tentang efektivitas program pelatihan komunikasi efektif untuk meningkatkan perceived organizational support dan motivasi kerja karyawan di PT. XYZ yang bergerak dibidang jasa keamanan. Saat ini kinerja perusahaan dirasa tidak optimal akibat rendahnya motivasi kerja dan perceived organizational support yang kurang efektif terkait masalah komunikasi. Tipe penelitian yang dipakai adalah action research pada 23 partisipan Alat ukur perceived organizational support merupakan adaptasi dari Survey of Perceived Organizational Support (Eisenberger, 1986)

---

<sup>8</sup> Deta Shinta Kusuma Wardani. *Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Efikasi Diri Mahasiswa*. Jurnal Psikologi Pendidikan dan Perkembangan, Vol. 1 No. 02, Juni 2012 dalam [http://journal.unair.ac.id/filerPDF/110710233\\_3v.pdf](http://journal.unair.ac.id/filerPDF/110710233_3v.pdf) di akses 4 November 2016

dengan nilai koefisien alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0,833. Sedangkan pengukuran motivasi kerja, menggunakan adaptasi dari Motivation Survey (Moore, 2007) dengan nilai koefisien alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0,843. Hasil uji korelasi Pearson Correlation menunjukkan adanya hubungan yang signifikan 0,000 ( $p > 0,05$ ). Sementara hasil uji Paired Sample T-test menunjukkan peningkatan mean perceived organizational support maupun motivasi kerja sebelum dan sesudah intervensi dengan nilai signifikan 0,517 ( $p > 0,05$ ) dan 0,625 ( $p > 0,05$ ). Dengan demikian tampak bahwa perbedaan tersebut tidak signifikan. Untuk itu perusahaan perlu melakukan program pengembangan lanjutan yang dapat mendukung intervensi pelatihan komunikasi efektif yang sudah dilakukan.<sup>9</sup>

3. Penelitian ini dilakukan oleh Harris Yuanda, yang berjudul “Pola Komunikasi Efektif Dalam Mengatasi Masalah Belajar”. Penelitian ini mengenai kegiatan dalam mengatasi masalah belajar yang dialami peserta didik di dalam proses belajar di sekolah. Sekolah tersebut adalah SMA Negeri 3 Putra bangsa Lhoksukon. Penelitian ini difokuskan pada penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini memakai perspektif interpretatif dalam memaknai fenomena sebagai pendekatan. Sedangkan instrumen analisa data, peneliti menggunakan teknik analisis data deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti berusaha meneliti bagaimana pola komunikasi yang efektif dalam mengatasi masalah belajar yang dialami

---

<sup>9</sup>Scholastica Piscesha Karina. Tesis *Pelatihan Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Perceived Organizational Support dan Motivasi Kerja Karyawan*. Fakultas Psikologi: Universitas Indonesia, 2012, dalam <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20307906-T%2031398-Pelatihan%20komunikasi-full%20text.pdf> di akses 22 November 2016

oleh peserta didik pada proses belajar. Adapun yang menjadi subjek peneliti adalah guru-guru mata pelajaran yang termasuk pada mata pelajaran Ujian Akhir Nasional (UAN) dan Guru Konseling yang secara khusus berhubungan langsung dengan kegiatan mengatasi masalah belajar. Berdasarkan perumusan masalah yang akan diteliti yaitu. “Bagaimana pola komunikasi yang efektif dalam mengatasi masalah belajar yang dialami peserta didik pada proses belajar di SMA Negeri 3 Putra Bangsa Lhoksukon”, didalam penelitian ini peneliti mendapatkan hasil tentang pola komunikasi yang efektif tersebut didapat melalui serangkaian kegiatan yang meliputi indentifikasi masalah belajar melalui komunikasi verbal dan nonverbal peserta didik, menciptakan proses belajar yang menyenangkan, aktivitas komunikasi antar pribadi dalam kegiatan konseling serta membangun komunikasi dan hubungan yang efektif melalui kegiatan pembukaan diri.<sup>10</sup>

4. Penelitian ini dilakukan oleh Deni Mei Saputri, yang berjudul “Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta, serta untuk mengetahui bagaimana komunikasi pustakawan dengan pemustaka dan kepuasan pemustaka terhadap komunikasi

---

<sup>10</sup>Harris Yuanda. *Pola Komunikasi Efektif Dalam Mengatasi Masalah Belajar*. Jurnal Universitas Sumatra Utara, dalam <http://jurnal.usu.ac.id/index.php/flow/article/viewFile/11669/5024> di akses 2 November 2016.

pustakawan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan atau metodologi kuantitatif. Variabel penelitian yang digunakan adalah variabel independen (komunikasi efektif pustakawan) dan variabel dependen (kepuasan pemustaka). Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi, wawancara, dan angket. Uji validitas data menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, sedangkan uji reliabilitas data menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Analisis data menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dan data diolah dengan menggunakan software SPSS version 17 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil koefisien korelasi yang diperoleh adalah sebesar 0,722 dimana  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% yaitu  $r_{tabel}$  0,202. Untuk komunikasi efektif pustakawan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta termasuk kategori baik terbukti dengan Grand Mean sebesar 3,018. Sedangkan untuk kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta termasuk kategori tinggi terbukti dengan Grand Mean sebesar 3,018. Nilai koefisien korelasi bernilai kuat yang berarti semakin baik komunikasi efektif pustakawan di Kantor Arsip

dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perpustakaan untuk meningkatkan maupun mempertahankan kepuasan pemustaka baik dari segi komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka maupun faktor lainnya.<sup>11</sup>

Dari beberapa penelitian di atas terdapat kesamaan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu membahas tentang Hubungan Komunikasi Efektif Pengelola Perpustakaan Dengan Kepuasan Pemustaka Di Bagian Layanan Koleksi Umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, dalam segi metode penelitian, penentuan lokasi dan waktu penelitian pada tahun 2017. Populasi penelitian pemustaka yang berkunjung Di Bagian Layanan Koleksi Umum. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Accidental Sampling* dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, angket, observasi dan dokumentasi.

## **E. Kerangka Teoritis**

### **1. Komunikasi**

#### **a. Pengertian Komunikasi**

Menurut Hardjana dalam Nurjaman, “Komunikasi secara etimologis, komunikasi berasal dari bahasa latin, yaitu *cum*, kata depan yang artinya *dengan* atau *bersama dengan*, dan kata *units*, kata bilangan yang berarti *satu*. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*,

---

<sup>11</sup> Deni Mei Saputri, *Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta*, Skripsi: Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2012.

yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *cummunion*, yang berarti *kebersamaan, persatuan, persekutuan gabungan, pergaulan, atau hubungan*. Karena untuk melakukan *communio* diperlukan usaha dan kerja. Kata *communio* dibuat kata kerja *communicate* yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar-menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, berteman. Jadi, komunikasi berarti pemberitahuan pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan”.<sup>12</sup>

Dennis Murphy dalam bukunya *Better Business Communication*, sebagaimana dikutip oleh Wursanto dalam bukunya *Etika Komunikasi Kantor*, mengatakan, “*Communication is the whole process used to reach other minds*”. (komunikasi adalah seluruh proses yang dipergunakan untuk mencapai pikiran-pikiran orang lain).<sup>13</sup>

Setiap orang yang hidup dalam masyarakat, sejak bangun tidur sampai tidur lagi, secara kodrati senantiasa terlibat dalam komunikasi. Terjadinya komunikasi adalah sebagai konsekuensi *hubungan sosial* (social relations). Masyarakat paling sedikit terdiri dari dua orang yang saling berhubungan satu sama lain yang, karena berhubungan,

---

<sup>12</sup> Kadar Nurjaman dan Khaerul Umam, *Komunikasi & Public Relation* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 35.

<sup>13</sup> *Ibid*

menimbulkan interaksi sosial (social interaction). Terjadinya interaksi sosial disebabkan *interkomunikasi* (intercommunication).<sup>14</sup>

*Communication process of interpersonal communication in environments where there are some elements that affect positively or negatively. Indeed, communication is a complex process and there are many factors that can prevent or provide effective communication.*<sup>15</sup>

Komunikasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah komunikasi yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan dengan pemustaka dalam meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap pelayanan informasi yang diberikan oleh pemustaka di bagian layanan koleksi umum sehingga dalam komunikasi yang terjadi terdapat pencapaian tujuan komunikasi, baik dari pihak pengelola perpustakaan maupun pemustaka.

## **b. Fungsi dan Tujuan Komunikasi**

### **1. Fungsi Komunikasi**

Apabila komunikasi dipandang dari arti yang lebih luas, tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dan pesan tetapi sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar menukar data, fakta, dan ide maka fungsinya dalam setiap sistem sosial adalah sebagai berikut:

- a) Informasi: pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan opini dan komentar yang

---

<sup>14</sup> Onong Uchjana Effendy. 2008. *Dinamika Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), 3.

<sup>15</sup> Asiye Kakirman-Yildiz. Effective Communication Skills To Manage The Library: Relations Between Managers And Librarians. University Of Marmara, Information and Records Management Department, Kadikov Istanbul: (QQML) 2: 141 – 153, 2012), 143.

dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.

- b) Sosialisasi (pemasarakatan): penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif di dalam masyarakat.
- c) Motivasi: menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.
- d) 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 agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kepentingan bersama di tingkat nasional dan lokal.
- e) Pendidikan: pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak dan pendidikan ketrampilan dan kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.

- f) Memajukan kebudayaan: penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan kebudayaan dengan memperluas horison seseorang, membangunkan imajinasi dan mendorong kreativitas dan kebutuhan estetikanya.
- g) Hiburan: penyebarluasan sinyal, simbol, suara dan image dari drama, tari, kesenian, kesusasteraan, musik, olah raga, permainan dan lain-lain untuk rekreasi, kesenangan kelompok dan individu.
- h) Integrasi: menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan agar mereka dapat saling kenal dan mengerti dan menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain.

## 2. Tujuan Komunikasi

Dalam hal ini kita bertujuan untuk menyampaikan informasi dan mencari informasi kepada mereka, agar apa yang ingin kita sampaikan atau kita laksanakan dapat tercapai.

Pada umumnya komunikasi dapat mempunyai beberapa tujuan antara lain:

- a) Supaya yang kita sampaikan itu dapat mengerti. Sebagai pejabat atau komunikator kita harus menjelaskan kepada komunikan (penerima) atau bawahan dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengikuti apa yang kita maksudkan.
- b) Memahami orang lain: kita sebagai pejabat atau pimpinan harus mengetahui benar aspirasi masyarakat tentang apa yang

diinginkannya, jangan mereka menginginkan arah untuk pergi ke Barat tetapi kita memberikan jalan pergi ke Timur.

- c) Supaya gagasan kita dapat diterima oleh orang lain. Kita harus berusaha agar gagasan kita dapat diterima oleh orang lain dengan pendekatan yang persuasif bukan memaksakan kehendak.<sup>16</sup>

### c. Proses Komunikasi

Komunikator, sebelum mengirimkan pesannya, terlebih dahulu mengemasnya dalam bentuk yang dianggap sesuai dan dapat diterima serta dimengerti oleh komunikan. Pengemasan pesan ini disebut sebagai *encoding*. *Encoding* secara harfiah berarti memasukkan dalam kode. Dengan *encoding* itu komunikator memasukkan atau mengungkapkan perasaannya ke dalam kode atau lambing dalam bentuk kata-kata atau nonkata, misalnya raut wajah, atau gerak-gerik tubuh. Setelah pesan sampai kepada komunikan, apabila ada *feedback*, komunikan akan bertindak sebagai komunikator, yaitu memasukkan *code* yang disebut sebagai *decoding* untuk disampaikan kembali kepada komunikator.<sup>17</sup>

Proses komunikasi mempunyai dua model, yaitu model linier dan model sirkuler.

#### 1. Model Linier

Model ini hanya terdiri atas dua garis lurus, yaitu proses komunikasi yang berawal dari komunikator dan berakhir pada komunikan.

#### 2. Model Sirkuler

---

<sup>16</sup> Widjaja, H.A.W, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 9-11.

<sup>17</sup> *Ibid*, 39.

Komunikasi yang efektif mempunyai ciri-ciri, yaitu dua arah (*two ways*). Model seperti ini menunjukkan adanya arus dari satu orang kepada orang lain atau dari kelompok kepada kelompok lainnya, melalui umpan balik/feedback, kembali kepada orang semula, membuat loop/balikan atau putaran penutup. Balikan bermula pada saat seseorang atau pengirim (*sender*) mempunyai pesan yang akan dikomunikasikan. Pertama-tama, pengirim/sender menulis pesan, dan member arti dengan harapan pesannya dapat dimengerti. Pengirim selanjutnya mengirim pesan atau menyampaikannya melalui saluran/channel, melalui saluran formal atau informal di antara dua pihak, dengan menggunakan media atau perantara, misalnya *face to face* berbicara tatap muka, telepon, menulis memo, faksimili, internet.<sup>18</sup>

## **2. Komunikasi Efektif**

### **a. Pengertian Komunikasi Efektif**

Selagi perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih. Komunikasi terjadi jika setidaknya suatu sumber membangkitkan respons pada penerima melalui penyampaian suatu pesan dalam bentuk tanda atau simbol, baik berbentuk verbal (kata-kata) atau bentuk non-verbal (non kata-kata). Sementara komunikasi efektif berarti bahwa komunikator dan komunikan sama-sama memiliki pengertian yang sama tentang suatu pesan. Oleh karena itu, dalam bahasa asing orang

---

<sup>18</sup> *Ibid*, 39-40.

menyebutnya “*the communication is in tune*”, yaitu kedua belah pihak yang berkomunikasi sama-sama mengerti apa pesan yang disampaikan.<sup>19</sup>

*Effective communication may equally be affected by noise. Here noise is taken to be anything in the sender, the medium of communication, or the receiver that disturbs the efficient flow of communication in libraries.*<sup>20</sup>

Komunikasi yang dikatakan efektif apabila dalam suatu proses komunikasi itu, pesan yang disampaikan seorang komunikator dapat diterima dan dimengerti oleh komunikan, persis seperti yang dikehendaki oleh komunikator.<sup>21</sup> Menurut Prijosaksono dan Hartono dalam Achmad, Komunikasi disebut efektif jika pesan yang disampaikan dapat diterima dan dimengerti oleh si penerima pesan. Untuk itu perlu diperhatikan lima hukum komunikasi efektif yaitu (*REACH*) artinya *Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*). Ada lima hukum komunikasi efektif yaitu:

#### 1. *Respect*

Rasa hormat dan saling menghargai (*respect*) merupakan hukum pertama dalam kita berkomunikasi dengan orang lain. Kita harus ingat bahwa manusia selalu ingin dihargai dan dianggap penting.

---

<sup>19</sup> Deddy Mulyana, *Komunikasi Efektif*, (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2008), 3.

<sup>20</sup> Elizabeth I. Ifidon, dkk. *Effective Communication In Academic Libraries: An Imperative For Knowledge Delivery*. (*International Journal of Library and Information Science: Vol. 5(7)*), PP. 203-207, August, 2013), 206.

<sup>21</sup> Suranto, AW, *Komunikasi Perkantoran: Prinsip Komunikasi Untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran* (Yogyakarta: Media Wacana, 2005), 103.

## 2. *Empathy*

Empati adalah kemampuan kita untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain. Salah satu prasyarat utama dalam memiliki sikap empati adalah kemampuan kita untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dulu sebelumnya didengarkan atau dimengerti oleh orang lain.

## 3. *Audible*

Pesan yang kita sampaikan harus *audible*, artinya pesan dapat diterima dan dimengerti oleh penerima pesan dengan baik. Untuk itu, pesan bisa disampaikan melalui berbagai media, seperti alat bantu audio-visual.

## 4. *Clarity*

Pesan yang kita sampaikan harus jelas sehingga tidak menimbulkan penafsiran yang berlainan. *Clarity* juga berarti keterbukaan. Dalam berkomunikasi kita perlu mengembangkan sikap transparan sehingga dapat menimbulkan rasa percaya dari penerima.

## 5. *Humble*

*Humble* adalah sikap rendah hati. Sikap ini merupakan unsur yang terkait dengan hukum pertama yaitu *respect*. Sikap rendah hati adalah sikap penuh melayani, sikap menghargai, mau mendengar tidak sombong, tidak memandang rendah orang lain, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, rendah hati, lemah lembut dan penuh pengendalian diri, serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Achmad, dkk, *Layanan Cinta...* 255-256

Komunikasi efektif di perkantoran, termasuk perpustakaan, akan sangat membantu peningkatan kinerja dan ketepatan dalam penyelesaian suatu tugas dan urusan. Ada beberapa indikator komunikasi efektif sebagai berikut:

1. Pemahaman, ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Dalam hal ini komunikasi dikatakan efektif apabila mampu memahami secara tepat. Sedangkan komunikator dikatakan efektif apabila berhasil menyampaikan pesan secara cermat.
2. Kesenangan, yakni apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. Sebenarnya tujuan berkomunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.
3. Pengaruh pada sikap, apabila seorang komunikasi setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.
4. Hubungan yang makin baik, bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk

menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang-kadang terdapat maksud implisit dan sebaliknya, yakni untuk membina hubungan baik.

5. Tindakan, kedua belah pihak yang berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan.<sup>23</sup>

#### **b. Manfaat Komunikasi Efektif**

Banyak manfaat yang diperoleh jika komunikasi terjadi secara efektif antara lain:

1. Meningkatkan kerjasam tim

Kerjasama selalu mengalami pasang surut. Manakala perkerjaan berjalan lancar dan komunikasi berjalan baik, maka produktivitas akan baik. Sebaliknya jika menghadapi tantangan-tantangan baru dan komunikasi lemah maka kinerja akan turun. Situasi kerja membosankan. Suasana hatipun menjadi sendu. Tidak mengenakan. Namun dengan komunikasi efektif hubungan dapat ditingkatkan dan tantangan-tantangan baru dapat diselesaikan. Semangat dapat ditegakkan. Suasana hati dapat dipulihkan. Kerjasama tim pun dapat ditingkatkan. Dengan kerjasama tim yang meningkat, maka produktivitaspun melejit.

2. Meningkatkan kepuasan kerja

Komunikasi yang efektif memecahkan setiap masalah. Masalah demi masalah dapat diselesaikan dengan cepat. Sehingga tidak ada masalah yang menumpuk. Masalah sebesar apapun dapat diatasi dengan

---

<sup>23</sup> Suranto, AW, *Komunikasi Perkantoran*, 105.

komunikasi yang efektif. Pribadi yang unik mempunyai potensi diri yang berbeda, karena potensi menjadi energi hebat untuk menuntaskan masalah. Jika masalah apapun dapat dipecahkan, maka kepuasan kerja dan kerjasama tim akan meningkat.

### 3. Meningkatkan hubungan kerja

Dengan semakin banyak bertemu, banyak curah pendapat, banyak berdiskusi akan meningkatkan hubungan kerja. Kualitas hubungan kerja menjadi semakin baik, karena hubungan antar pribadi sangat baik. Tidak ada halangan untuk berkomunikasi. Komunikasi baik verbal maupun non verbal berjalan cukup lancar. Kendala-kendala yang muncul dipecahkan bersama. Dipecahkan dengan satu tujuan untuk mendapatkan kinerja terbaik. Kinerja terbaik mengangkat citra institusi dan pribadi, meningkatkan rasa percaya diri dan lebih memotivasi untuk selalu produktif.

### 4. Meningkatkan *softskill* tenaga perpustakaan

Secara alamiah komunikasi efektif meningkatkan *softskill* tenaga perpustakaan, terutama hubungan antar pribadi. Dengan komunikasi, mereka belajar cara mendengarkan, cara menghargai seseorang, cara memberi pujian yang tulus, cara memotivasi orang dan lain-lain. Mereka juga saling memahami pribadi tenaga perpustakaan. Mereka juga tahu bagaimana menghindari terjadinya konflik. Karena konflik adalah hal yang wajar terjadi. Namun dengan *softskill* yang baik, mereka fokus pada solusi.

Konflik bukan lagi dianggap masalah, tetapi dimanfaatkan sebagai jalan untuk mencapai kinerja terbaik.<sup>24</sup>

**c. Faktor-faktor yang Menyebabkan Komunikasi yang Efektif**

Ada beberapa faktor yang menyebabkan komunikasi yang efektif menurut Scott M. Culp dan Allen H. Center, dalam Wursanto, yang menyebutkan faktor-faktor itu disebut dengan *the seven c's communication*, adalah sebagai berikut:

1. *Credibility* (keterpercayaan)

Dalam komunikasi antara komunikator dengan komunikan harus saling mempercayai. Kalau tidak ada unsur saling mempercayai, komunikasi tidak akan berhasil, tidak adanya rasa saling percaya akan menghambat komunikasi.

2. *Context* (perhubungan, pertalian)

Keberhasilan komunikasi berhubungan erat dengan situasi atau kondisi lingkungan pada waktu komunikasi berlangsung. Misalnya situasi atau keadaan yang sedang kacau, maka komunikasi akan terhambat sehingga komunikasi tidak berhasil.

3. *Content* (kepuasan)

Komunikasi harus dapat menimbulkan rasa kepuasan, antara kedua belah pihak. Kepuasan ini akan tercapai apabila isi berita dapat dimengerti oleh pihak komunikan dan sebaliknya pihak komunikator mau memberikan reaksi atau respon kepada pihak komunikator.

---

<sup>24</sup> Achmad, dkk, *Layanan Cinta...* 256-258

4. *Clarity* (kejelasan)

Kejelasan yang dimaksud di sini adalah kejelasan yang meliputi kejelasan akan isi berita, kejelasan akan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan istilah-istilah yang dipergunakan dalam pengoperan lambang-lambang.

5. *Continuity and consistency* (kesinambungan dan konsistensi)

Komunikasi harus dilakukan secara terus-menerus dan informasi yang disampaikan jangan bertentangan dengan informasi yang terdahulu.

6. *Capability of audience* (kemampuan pihak penerima berita)

Pengiriman berita harus disesuaikan dengan kemampuan dan pengetahuan pihak penerima berita. Janganlah mempergunakan istilah-istilah yang kemungkinan tidak dimengerti oleh pihak penerima berita.

7. *Channels of distribution* (saluran pengiriman berita)

Agar komunikasi berhasil, hendaknya dipakai saluran-saluran komunikasi yang sudah biasa dipergunakan dan sudah dikenal oleh umum. Saluran komunikasi yang sering dipergunakan, bisa melalui media cetak (surat, buletin, majalah) atau melalui radio, televisi, dan telepon.<sup>25</sup>

**d. Strategi Membangun Komunikasi yang Efektif**

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menciptakan suatu komunikasi yang efektif.

1. Ketahui mitra bicara (*audience*). Kita harus sadar mitra bicara kita, apakah dengan orangtua, anak-anak, laki-laki, atau perempuan, status sosialnya,

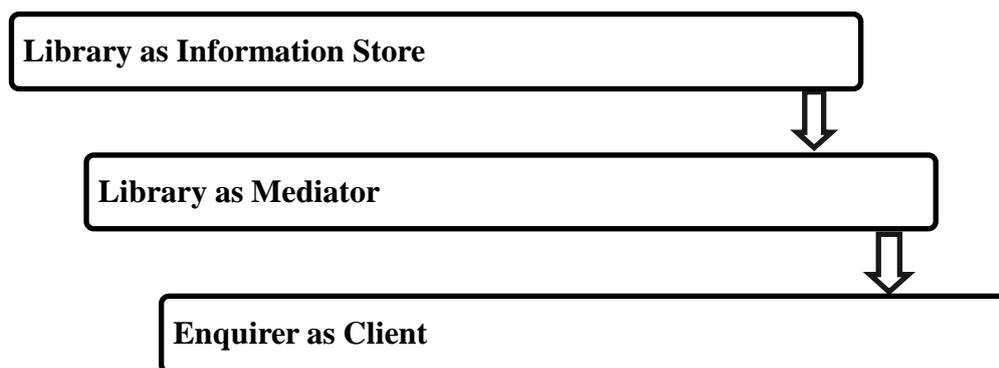
---

<sup>25</sup> Wursanto, *Etika Komunikasi Perkantoran*, (Yogyakarta: Kanisius, 1987), 69-70.

seperti pangkat, jabatan, dan sebagainya, petani, pengusaha, guru, kiai, dan lain-lain.

2. Ketahui tujuan. Tujuan kita berkomunikasi sangat menentukan cara kita menyampaikan informasi.
3. Perhatikan konteks. Konteks di sini bisa saja berarti keadaan atau lingkungan pada saat berkomunikasi.
4. Pelajari kultur. Kultur atau budaya, habit atau kebiasaan orang atau masyarakat juga perlu diperhatikan dalam berkomunikasi.
5. Pahami bahasa. "*Bahasa menunjukkan bangsa*", artinya bahasa dapat menjadi ciri atau identitas suatu bangsa.<sup>26</sup>

Model komunikasi yang efektif digunakan dalam efektivitas kerja untuk kegiatan pemberian informasi adalah model komunikasi di perpustakaan menurut Mc. Garry, dapat digambarkan sebagai berikut:



Model Komunikasi Mc. Garry di Perpustakaan (Mc.Garry, 1975: 65)<sup>27</sup>

<sup>26</sup> *Ibid*, 46-48.

<sup>27</sup> Mc. Garry. *Communication Knowledge and The Librarian*. (Jakarta: Erlangga, 1975),

Model komunikasi di atas dapat dijelaskan dalam kegiatan pelayanan di Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta, pengelola perpustakaan berada pada posisi sebagai mediator informasi bagi para pemustaka. Untuk menimbulkan proses interaksi yang positif maka pengelola perpustakaan harus dapat membangun komunikasi yang baik dengan para pemustakanya. Karena pada saat layanan berlangsung, pengelola perpustakaan merupakan tempat bertanya bagi pemustaka yang sedang membutuhkan informasi.

Sikap dari komunikasi pengelola perpustakaan akan banyak memberikan kesan dan akan mempengaruhi perilaku pemustaka terhadap perpustakaan. Sikap menunggu orang yang datang ke perpustakaan harus disertai oleh usaha untuk mengajak dan memberikan motivasi serta dapat berkomunikasi agar masyarakat pembaca dapat mengetahui arti dan mereka tertarik juga menggunakan perpustakaan sebaik mungkin. Sikap bersahabat dan penolong harus dimiliki oleh setiap pengelola perpustakaan dalam membina hubungan baik dengan pemustaka.

### **3. Kepuasan Pemustaka**

#### **a. Pengertian Kepuasan Pemustaka**

Menurut Undang-Undang tentang Perpustakaan Tahun 2007 menyatakan bahwa, pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>28</sup>

Kepuasan pemustaka (*user satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan

---

<sup>28</sup> Achmad, dkk, *Layanan Cinta*, 35

dengan harapannya, kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh 1) kinerja pelayanan, 2) respon terhadap keinginan pemustaka, 3) kompetensi petugas, 4) pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat, 5) kualitas koleksi, 6) kesediaan alat temu kembali, 7) waktu layanan. Sedangkan kualitas layanan dipengaruhi oleh empati, daya tangkap, jaminan, system layanan, tata letak, kelengkapan koleksi dan keandalan.<sup>29</sup>

Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dan harapan-harapannya.<sup>30</sup> Kepuasan juga dijelaskan bahwa kepuasan adalah konsep yang biasanya berkenaan dengan kenyamanan, jadi kepuasan dalam komunikasi adalah seseorang merasa nyaman dengan pesan-pesan, media dan hubungan-hubungan dalam organisasi.<sup>31</sup>

Kepuasan pemustaka dalam penelitian ini merupakan sikap senang yang dirasakan oleh pemustaka pada saat berkomunikasi langsung dengan pengelola perpustakaan dapat memberikan layanan yang maksimal pada saat berada di layanan koleksi umum, sehingga apa yang menjadi tujuan utama pemustaka datang ke perpustakaan terpenuhi dengan sikap komunikasi pengelola perpustakaan yang efektif.

---

<sup>29</sup> Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), 155.

<sup>30</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. (terj. Teguh dan Runny A. Rusli), (Jakarta: Prephalindo, 1997), 36.

<sup>31</sup> Wayne Pace dan Don F. Faules, *Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2006) , 165.

## **b. Strategi Kepuasan Pemustaka**

Masalah strategi merupakan unsur kepuasan yang sangat penting, terutama karena strategi menentukan pelatihan, perilaku, dan penyampaian layanan spesifik yang tepat.<sup>32</sup> Strategi kualitas jasa layanan harus mencakup empat hal sebagai berikut:

### 1. Atribut layanan pemustaka

Penyampaian 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 berkesinambungan. Untuk itu perpustakaan perlu mengembangkan sistem yang responsive terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pemustaka.

Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal berikut:

- a. Memahami persepsi 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

---

<sup>32</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Services (TQS)*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 131.

Sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan layanan pemustaka sebagai bagian dari kebijaksanaan organisasi.<sup>33</sup>

Untuk menciptakan kepuasan pemustaka, perpustakaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem yang strategis yaitu dengan berorientasi kepada pemustaka. Seperti yang diungkapkan oleh Lasa bahwa orientasi pemustaka dimaksudkan untuk memberikan kepuasan pada pemustaka. Untuk itu perpustakaan perlu melaksanakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Perubahan sikap pustakawan dan peningkatan profesionalisme pustakawan. Merekalah yang akan memberikan pelayanan. Sebab kualitas ditentukan oleh determinan-determinan: kecakapan (*reability*) petugas, sikap responsive (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), ketegasan (*emphaty*), dan dapat dilihat (*tangible*).
2. Perubahan dari orientasi produk ke orientasi pemustaka  
Sebagai institusi yang bergerak dalam kegiatan intelektual dan keilmuan, selayaknya perpustakaan menyesuaikan diri dengan lingkungan pemustaka dan untuk itu perlu langkah-langkah pendekatan kepada kepada pemustaka.
3. Mengikutsertakan pemustaka dalam mengambil keputusan
4. Penataan manajemen

Sebagian perpustakaan menghadapi masalah manajemen dan hanya beberapa perpustakaan yang memiliki struktur organisasi yang jelas.

---

<sup>33</sup> Fandy Tjiptono. *Prinsip-prinsip Total Quality Services (TQS)*, 132.

Padahal struktur-struktur organisasi sangat mempengaruhi kekuasaan, kewenangan, anggaran, kinerja dan motivasi.

5. Peningkatan promosi

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

6. Pemanfaatan teknologi informasi

Melalui jasa teknologi informasi dapat dipermudah pemanfaatan, akses dan penyimpanan informasi.<sup>34</sup>

Menurut Tjiptono kepuasan pemustaka dapat diukur dengan berbagai macam metode yaitu:

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

2. Survai kepuasan pemustaka

Melalui survai, perpustakaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pemustaka dan sekaligus memberikan (signal) positif bahwa perpustakaan menaruh perhatian terhadap pemustakanya.

Pengukuran kepuasan pemustaka dengan metode ini dapat dilakukan dengan cara:

---

<sup>34</sup> Lasa HS. 1999: 42.

- a. Menanyakan secara langsung kepada pemustaka apakah ia puas atau tidak dengan jasa yang telah dirasakannya.
- 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 saran-sarannya untuk perbaikan bagi perpustakaan.
- d. Meminta pemustaka yang dijadikan responden untuk merangking berbagai atribut yang mendukung jasa yang ditawarkan berdasarkan derajat pentingnya suatu atribut dan seberapa baik kinerja dalam masing-masing atribut.<sup>35</sup>

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

1. Bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik dan perlengkapan.
2. Daya tanggap (*responsive*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pemustaka dan memberikan pelayanan yang tanggap di perpustakaan.
3. Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Perpustakaan dianggap bermutu apabila dapat memberikan bahan pustaka yang tepat kepada pemustaka pada saat dibutuhkan.

---

<sup>35</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Services (TQS)*, (Yogyakarta: Andi, 1995), 400.

4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf. Penguasaan koleksi baik jenis maupun letaknya dan berpengetahuan luas.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pemustaka.<sup>36</sup>

Menurut Jankowska, et.al dalam Endang Fatmawati menyebutkan bahwa dimensi *Service Affect* digolongkan sebagai kekuatan terbesar dari sebuah perpustakaan.

1. Empati kepedulian (Empathy): *threating customer as individuals.*

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan kebutuhan pemustaka yang meliputi juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.

2. Ketanggapan (Responsiveness): *being willing to help.*

Kemauan/kesediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (responsif) kepada pemustaka, sehingga jika membiarkan pemustaka menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan perpustakaan.

3. Jaminan/kepastian (Assurance): *inspiring truth and confidence.*

Mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-

---

<sup>36</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Services (TQS)*, (Yogyakarta: Andi, 2000), 70.

raguan serta pengetahuan pustakawan. Selain itu, juga kemampuan pustakawan dalam melakukan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) di perpustakaan dalam melayani pemustaka. Tingkat pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan, dokumentasi, dan informasi (perpusdokinfo) maupun kemampuan pustakawan jelas akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pemustaka. Begitu juga adanya sikap ramah, sopan dan bersahabat yang nampak dari pustakawan adalah juga menunjukkan adanya jaminan kepada pemustaka.

4. Reliabilitas/keandalan (Reliability) delivering on promise.

Yaitu suatu kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan dan terpercaya kepada pemustaka. Kinerja harus sesuai dengan harapan pemustaka yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pemustaka dengan tanpa kesalahan. Jadi pemenuhan janji dalam layanan perpustakaan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas pustakawan dalam layanan yang diberikan kepada pemustaka. Contoh indikator dari Kemampuan dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani (Service Affect – SA) tersebut, antara lain:

- a. Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka.
- b. Pustakawan mengerti kebutuhan yang diinginkan pemustaka.
- c. Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada setiap pemustaka.

- d. Pustakawan yang dapat diandalkan untuk membantu kesulitan pemustaka di perpustakaan.
  - e. Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang diperlukan pemustaka.
  - f. Keramahan pustakawan dalam melayani pemustaka.
  - g. Pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya.
  - h. Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan.
  - i. Pustakawan mempunyai wawasan yang cukup sehingga mampu menjawab pertanyaan pemustaka.
  - j. Pustakawan suka membantu pemustaka yang kesulitan mencari informasi.
  - k. Pustakawan selalu sopan dalam melayani pemustaka.
  - l. Ketersediaan pustakawan selalu siap siaga merespon permintaan pemustaka.
  - m. Pustakawan dapat meyakinkan pemustaka.
5. Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (Library as Place-LP)

Yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, peralatan/perabotan (*equipment*), ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas (*personnel and communication materials*), maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan. Konsep *library as place*

digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan.

Salah satu aspek dalam library *as place* dapat dijelaskan sebagai berikut:

Berwujud/ada 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 (telepon/*intercom*), tempat parkir yang luas, sarana ibadah, *bookstore*, peralatan komputer yang canggih, jurnal ilmiah (nasioanal dan internasioanal) *e-journals*, *online data bases*, serta penampilan maupun seragam pustakawan yang menarik.<sup>37</sup>

#### **F. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis berasal dari kata *hypo* (belum tentu benar) dan *tesis* (kesimpulan). Menurut Sekaran, hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis diantara dua atau lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pertanyaan yang dapat diuji.<sup>38</sup> Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ha: Adanya hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.

---

<sup>37</sup> Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual ke Libqual* (Jakarta: Sagung Seto, 2013), 217-221.

<sup>38</sup> Juliyansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta: kencana, 2001), 79.

2. Ho: Tidak adanya hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **G. Metode Penelitian**

Metode sebagai usaha untuk menemukan, mengembangkan dan mengkaji kebenaran suatu pengetahuan, agar sebuah karya ilmiah (dari suatu penelitian) dapat mencapai apa yang diharapkan dengan tepat dan terarah dengan menggunakan metode ilmiah.<sup>39</sup>

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh seorang peneliti untuk mengumpulkan data-data lapangan untuk penelitian yang akan dilakukan.

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif-deskriptif. Penelitian kuantitatif (angka, frekuensi dan prosentase) yang diperoleh melalui analisis skor jawaban subyek skala sebagaimana adanya.<sup>40</sup> Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Mengenai metode deskriptif menurut Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah merupakan penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena. Hasil akhir dari penelitian ini biasanya berupa tipologi atau

---

<sup>39</sup> Soekidjo Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan* ( Jakarta: Rineka Cipta, 2005), 19.

<sup>40</sup> Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), 10.

pola-pola mengenai fenomena yang sedang dibahas.<sup>41</sup> Penelitian deskriptif tidak bermaksud untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang suatu variabel gejala atau keadaan.<sup>42</sup>

## 2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Janti, Banguntapan, Bantul. Penelitian ini terhitung mulai tanggal 25 Januari sampai tanggal 31 Maret 2017.

## 3. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. dan sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>43</sup>

### a. Populasi

Pendapat dari Sugiyono dan Moh. Nazir mengatakan bahwa populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan.<sup>44</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka di bagian

---

<sup>41</sup>Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 42.

<sup>42</sup>*Ibid*, 310.

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 80-81.

<sup>44</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), 271.

layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### **b. Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi.<sup>45</sup> Karenanya sampel adalah merupakan sub kelompok elemen populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam studi yang berarti sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi tersebut.

Langkah-langkah dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah:

- 1) Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 4.152 pemustaka.
- 2) Dalam penelitian ini sampel yang diambil berjumlah 365 pemustaka dengan taraf kesalahan sebesar 5% pada jumlah populasi 4.152 maka didapatkan 365 sampel.

Ukuran sampel ini ditentukan berdasarkan rumus slovin (dalam Riduwan).<sup>46</sup>

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan :

$N$  : Populasi

$n$  : Ukuran Sampel

$d$  : Nilai presisi 95%

Berdasarkan rumus tersebut maka dapat dicari sampel sebagai berikut :

---

<sup>45</sup> *Ibid*, 271

<sup>46</sup> Riduwan. 2005. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta. Hlm. 65.

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

$$= \frac{4.152}{4.152(0,05)^2 + 1} = \frac{4.152}{4.152(0.0025) + 1} = \frac{4.152}{10.38 + 1} = \frac{4.152}{11.38} = 364.8$$

Dibulatkan menjadi 365 pemustaka, Jadi sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 365 orang.

Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Menurut Rakhmat *Accidental Sampling* adalah mengambil sampel siapa saja yang ada atau kebetulan ditemui.

#### 4. Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>47</sup>

##### 1) Variable independent

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>48</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independent (bebas) adalah komunikasi efektif pengelola perpustakaan.

##### 2) Variabel Dependen

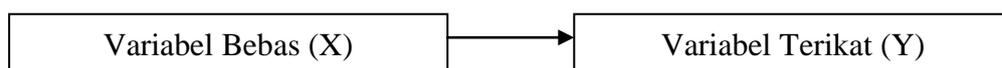
---

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* ( Bandung: Alfabeta, 2010),

<sup>48</sup> *Ibid.*

Variabel ini sering disebut sebagai *variable output*. Kriteria, konsekuen, dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>49</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pemustaka. Berdasarkan bentuk hubungan antar kedua variabel tersebut. Menurut Sugiyono dapat digambarkan paradigma sederhana dalam penelitian ini.<sup>50</sup> Berikut gambar paradigma penelitian yang akan dilakukan.

Gambar Skema Hubungan Antar Variabel



Keterangan:

X : Variabel bebas (Komunikasi Efektif Pengelola Perpustakaan)

Y : Variabel terikat (Kepuasan Pemustaka)

→ : Garis Hubungan

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

**Tabel. 1**  
Indikator dan Kisi-Kisi Angket

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1.	<b>Komunikasi Efektif</b>	<i>1. Pemahaman</i>	1. Pemustaka mampu memahami secara tepat yang disampaikan pengelola perpustakaan di layanan

<sup>49</sup> *Ibid.*

<sup>50</sup> *Ibid.*

<b>Pengelola Perpustakaan (Variabel X)</b>		<p>koleksi umum.</p> <p>2. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum berhasil menyampaikan pesan secara cermat.</p>
	<i>2. Kesenangan</i>	<p>3. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dalam proses komunikasi berhasil menyampaikan informasi.</p> <p>4. Proses berkomunikasi dengan pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum berlangsung dalam suasana yang menyenangkan.</p> <p>5. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dalam berkomunikasi dengan pemustaka sering memperlihatkan keceriaan.</p>
	<i>3. Pengaruh</i>	<p>6. Pemustaka setelah menerima informasi kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna informasi yang disampaikan pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum.</p> <p>7. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum berhasil menciptakan suasana yang positif.</p>
	<i>4. Hubungan</i>	<p>8. Terjalin hubungan yang makin baik antara pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dan pemustaka.</p> <p>9. Dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan hubungan interpersonal.</p> <p>10. Tercipta hubungan yang positif setelah ada interaksi dengan</p>

			pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum.
		5. Tindakan	<p>11. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dengan pemustaka pada saat berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan.</p> <p>12. Pemustaka memiliki keinginan untuk berkunjung kembali di layanan koleksi umum.</p> <p>13. Pemustaka melaksanakan tata tertib di layanan koleksi umum.</p>
<b>Sumber:</b> Suranto AW, <i>Komunikasi Perkantoran</i> . Tahun, 2005.			
2.	<b>Kepuasan Pemustaka (Variabel Y)</b>	1. <i>Bukti Langsung</i>	<p>14. Layanan koleksi umum memiliki fasilitas ruangan yang bagus.</p> <p>15. Layanan koleksi umum menyediakan fasilitas sarana penelusuran (OPAC).</p> <p>16. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum berpenampilan dengan menarik.</p>
		2. <i>Daya Tanggap</i>	<p>17. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum membantu memberikan pelayanan secara tanggap.</p> <p>18. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum membantu memberikan informasi secara cepat.</p> <p>19. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum membantu melakukan pencarian informasi.</p>
		3. <i>Kehandalan</i>	20. Kemampuan pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dalam memberikan pelayanan yang

			<p>dijanjikan dengan segera.</p> <p>21. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dapat memberikan bahan pustaka yang akurat kepada pemustaka pada saat dibutuhkan.</p> <p>22. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum memuaskan dalam membantu pemustaka yang kesulitan mencari informasi.</p>
		<i>4. Jaminan</i>	<p>23. Pengetahuan pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dalam memberikan informasi sudah baik.</p> <p>24. Kemampuan pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum menguasai koleksi sudah baik.</p> <p>25. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum sopan dalam memberikan informasi.</p>
		<i>5. Empati</i>	<p>26. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dalam melakukan komunikasi dengan pemustaka sudah baik.</p> <p>27. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum selalu perhatian pada saat pemustaka membutuhkan informasi.</p> <p>28. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum memahami kebutuhan pemustaka.</p>
<p><b>Sumber:</b> Fandy Tjiptono, <i>Prinsip-prinsip Total Quality Services (TQS)</i>. Tahun, 2000.</p>			

## 5. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah “cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Cara menunjukkan pada sesuatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam bentuk benda kasat mata, tetapi hanya dapat dipertontonkan oleh pengguna”.<sup>51</sup>

Adapun beberapa teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini antara lain:

### 1. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan wawancara untuk mendapatkan informasi dengan mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung pada informan.<sup>52</sup> Teknik ini peneliti gunakan di lapangan untuk mewawancarai langsung pengelola perpustakaan dan pemustaka dilayanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai langkah awal mengenai pengembangan penelitian.

### 2. Angket

Dimana dalam angket tersebut terdapat beberapa macam pertanyaan yang berhubungan erat dengan masalah penelitian yang hendak dipecahkan, disusun dan disebarakan ke responden untuk mendapat informasi di lapangan. Angket digunakan untuk mendapatkan data primer yang diperoleh langsung dari keterangan responden.<sup>53</sup> Responden yang akan

---

<sup>51</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 100.

<sup>52</sup> Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survey* (Jakarta, LP3S, 1995), 100.

<sup>53</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, 136.

diteliti adalah Pemustaka yang berjumlah 365 orang di bagian layanan koleksi umum.

### 3. Observasi

Yaitu metode pengumpulan data atau usaha untuk mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis, dengan tujuan mendapat gambaran yang jelas tentang objek penelitian yang akan diteliti.<sup>54</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi *non partisipan* yaitu observasi sekedar mengamati tempat atau kegiatan yang akan diamati tetapi tidak terlibat dalam kegiatan tersebut.<sup>55</sup> Peneliti menggunakan observasi di lapangan untuk pengumpulan data dan pengamatan secara langsung kegiatan yang terjadi terkait dengan hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustakadi layanan koleksi umum.

### 4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, mengenai hal-hal berupa buku, surat kabar majalah, peraturan-peraturan, notulen rapat dan sebagainya.<sup>56</sup> Teknik dokumentasi ini digunakan dilapangan untuk melengkapi data yang dibutuhkan dengan mengutip dari sejumlah literatur dan dokumen yang terkait erat dengan penelitian yang ada di layanan koleksi umum.

Untuk menganalisis data angket akan dilakukan pengukuran dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang

---

<sup>54</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 177.

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, 227.

<sup>56</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 274.

fenomena sosial.<sup>57</sup> Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala likert dengan 4 kategori jawaban, yaitu SS, S, TS dan STS. Untuk perhitungan data kuantitatif, maka setiap jawaban tersebut akan diberi skor.

SS = Sangat Setuju diberi skor 4

S = Setuju diberi skor 3

TS = Tidak Setuju diberi skor 2

STS = Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

Sedangkan menurut Koentjaraningrat kuesioner merupakan suatu daftar yang berisikan suatu rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu hal atau dalam sesuatu bidang.<sup>58</sup> Tujuan pokok pembuatan kuesioner adalah

- a. Memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survei
- b. Memperoleh informasi dengan reliabilitas dan validitas setinggi mungkin.<sup>59</sup>

Adapun langkah-langkah penyebaran angket dengan menggunakan Accidental Sampling, sebagai berikut:

1. Penulis datang ke perpustakaan untuk penyebaran angket dan 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

---

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 136.

<sup>58</sup> Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 1986), 175.

<sup>59</sup> Masri, Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: LP3ES, 1989), 175.

dilakukan mengingat metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling.

3. Memperkenalkan kepada responden dan menerangkan cara mengisi angket/kuesioner.
4. Angket/kuesioner disebar atau diberikan oleh responden untuk diisi dan penulis menunggu sampai angket selesai diisi.
5. Penulis menyebarkan angket selama 2 minggu untuk mendapatkan data dari responden.

## **6. Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **a. Validitas**

Validitas merupakan suatu instrumen pengukuran yang valid mengukur apa yang seharusnya diukur, atau mengukur apa yang hendak diukur.<sup>60</sup> Validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi product moment, yaitu mengetahui tingkat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pada validitas ini, peneliti mengemukakan argumentasi bahwa pengukuran yang akan dilakukan tampak baik dengan cara melihat pada indikator pengukuran yang digunakan.<sup>61</sup> Pengukuran validitas yang paling sederhana dan paling dasar yang dilakukan dengan cara mengamati instrument pengukuran untuk menentukan apakah instrument bersangkutan dapat mengukur apa yang akan diukur. Pada validitas ini, peneliti mengemukakan argumentasi bahwa pengukuran yang akan dilakukan tampak baik dengan cara melihat

---

<sup>60</sup> *Ibid.*

<sup>61</sup> Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), 99.

pada indikator pengukuran yang digunakan. Untuk mengukur korelasi antara pernyataan dengan skor total digunakan rumus Korelasi "r" *Product Moment*.

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

Keterangan:

$r_{xy}$  = Angka Indeks Korelasi "r" Product Moment

N = Number of Cases

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

$\sum X$  = Jumlah seluruh skor X

$\sum Y$  = Jumlah seluruh skor Y

Dengan kriteria perhitungan, jika r-dihitung > r-tabel, butir pertanyaan itu valid, tetapi jika r –dihitung < r-tabel, maka butir pernyataan itu tidak untuk melakukan uji validitas kuisioner. Kuisioner pada penelitian ini disebarkan kepada 365. Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan alat bantu komputer dengan program IBM SPSS Versi 24.0.

## b. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrument pengukuran yang mempunyai kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran.<sup>62</sup> Reliabilitas yang digunakan adalah *Reliabilitas Stabilitas*, yaitu mengacu pada konsisten hasil. Maksudnya pengukuran ini dilakukan dua kali jika

---

<sup>62</sup> *Ibid.*

pengukuran tersebut menunjukkan hasil yang sama (konsisten). Setelah dilakukan uji validitas, kemudian dilakukan uji reliabilitas. Teknik uji reliabilitas yang digunakan yaitu dengan bantuan program IBM SPSS Versi 24.0. Teknik *Cronbach's Alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{\sum \sigma^2 t}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan:

$\alpha$  = Koefisien alpha cronbach's

K = Butir pertanyaan yang valid

$\sum a^2 t$  = Jumlah varians butiran pertanyaan yang valid

$a^2 t$  = Varians total

Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *alpha* lebih dari 0,60.<sup>63</sup>

Peneliti menggunakan program IBM SPSS Versi 24.0 untuk memudahkan perhitungan dalam Uji Reliabilitas.

## 7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah kegiatan setelah data dari lapangan atau dapat diartikan suatu cara yang dilakukan untuk mengolah data agar dihasilkan suatu kesimpulan yang tepat.<sup>64</sup> Analisis data adalah kegiatan yang dilakukan setelah seluruh responden data dan sumber data lain selesai dilakukan.

---

<sup>63</sup> Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2011), 165.

<sup>64</sup> Richard F. Ghazali, *Teknik Sampling*, 133.

Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.<sup>65</sup> Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

**a. Analisis Deskriptif**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk secara umum atau generalisasi.<sup>66</sup>

- a) Berdasarkan jawaban angket yang diberikan kepada responden, analisis yang digunakan untuk mengetahui komunikasi efektif pengelola perpustakaan digunakan *Rumus Mean*. Alat ini digunakan untuk mengetahui dan menghitung nilai rata-rata dengan menggunakan perhitungan aritmetika. Adapun rumus *Mean* yang akan dipakai peneliti adalah rumus sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono yakni sebagai berikut:

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

---

<sup>65</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, 207.

<sup>66</sup> *Ibid.*

Keterangan :

X = Rata-rata hitung

$\sum x$  = Jumlah semua nilai kuisioner

N = Jumlah responden

- b) Untuk mengukur hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka dapat dikelompokkan ke dalam skala interval maka peneliti menggunakan rumus *Grand Mean*. Adapun rumus Grand Mean dalam Irianto sebagai berikut.<sup>67</sup>

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

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala penilaian yang berisikan 4 kelas: Sangat Setuju (SS) skor (4), Setuju (S) skor (3), Tidak Setuju (TS) skor (2), dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor (1). Kemudian dicari rentan skala dengan menggunakan rumus Simamora sebagai berikut:<sup>68</sup>

Sedangkan untuk interval hasil perhitungan tersebut peneliti menggunakan skor rata-rata (MX) dengan menghitung interval terlebih dahulu yaitu:<sup>69</sup>

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

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

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

---

<sup>67</sup> Agus Irianto, *Statistik Informasi Berbasis Komputer: Konsep Dasar Komponen*, (Yogyakarta: BPF, 2009), 45.

<sup>68</sup> Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004), 220.

<sup>69</sup> Zainak EQ Mustafa, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 150.

$$\text{Banyaknya kategori} = \frac{\text{range}}{\text{kategori}} + \frac{3}{4} = 0,75$$

Jadi, skor untuk setiap kategori adalah:

$$3,26 - 4,00 = \text{Sangat baik}$$

$$2,51 - 3,25 = \text{Baik}$$

$$1,76 - 2,50 = \text{Tidak baik}$$

$$1,00 - 1,75 = \text{Sangat tidak baik.}^{70}$$

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

#### **b. Analisis Regresi Linier**

Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka, maka peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis deskriptif 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).<sup>71</sup> Adapun rumus regresi linear sederhana yakni sebagai berikut:<sup>72</sup>

$$Y' = a + bX$$

---

<sup>70</sup> *Ibid.*

<sup>71</sup> Budiyono, *Statistik Penelitian Edisi 2* (Semarang: UNS Press, 2013), 251.

<sup>72</sup> *Ibid.*

Keterangan:

$Y'$  : Kepuasan pemustaka

$a$  : Nilai intercept (harga konstan)

$b$  : Koefisien arah regresi

$X$  : Komunikasi efektif pengelola perpustakaan.<sup>73</sup>

### c. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan 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.<sup>74</sup> Dalam pengujian hipotesis peneliti menggunakan *uji t* dan *uji f*. Adapun hipotesis asosiatifnya adalah sebagai berikut:

- a.  $H_0: \rho = 0$  Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b.  $H_a: \rho \neq 0$  Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.

Untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dapat dilakukan uji signifikansi yaitu dengan cara

---

<sup>73</sup> Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: CV Alfabeta, 2003), 244.

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, 64.

mengkonsultasikan nilai t tabel pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) sehingga taraf signifikansinya 5%. Untuk hipotesis asosiatif harus dijadikan sebagai hipotesis kerja, yaitu:<sup>75</sup>

- a. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak;
- b. Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Selain itu digunakan cara dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  dengan ketentuan sebagai berikut:<sup>76</sup>

- a. Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima;
- b. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Untuk mengetahui besarnya nilai koefisien determinasi (seberapa besar hubungan antara variabel X dan variabel Y) dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien determinasi (penentu) dinyatakan dalam persen. Selanjutnya pengujian hipotesis menggunakan analisis *Korelasi Product Moment Pearson menggunakan SPSS Versi 24.0 For Windows*.

Adapun rumus korelasi yang dipakai adalah Korelasi "r" Product Moment dalam Anas Sudijono, yaitu:<sup>77</sup>

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

Keterangan:

$r_{xy}$  : Angka Indeks Korelasi "r" Product Moment

X : Variabel komunikasi efektif pengelola perpustakaan

<sup>75</sup> Yohanes Anton Nugroho, *It's Easy Olah Data dengan SPSS* (Jakarta: Prenada Media, 2012), 98.

<sup>76</sup> *Ibid.*

<sup>77</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 204.

Y : Variabel kepuasan pemustaka

N : Jumlah responden (sampel)

### Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ <sup>78</sup>

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

#### H. Sistematika Pembahasan

Dalam proposal penelitian yang akan dilakukan peneliti akan menjelaskan tentang *Bagaimana Hubungan Komunikasi Efektif Pengelola Perpustakaan Dengan Kepuasan Pemustaka Di Bagian Layanan Koleksi Umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang akan menjelaskan bagaimana sesungguhnya fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan untuk menjawab latar belakang yang telah dipaparkan pada bagian awal proposal tesis ini.

---

<sup>78</sup> Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistik: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), 81.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

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

1. Komunikasi efektif pengelola perpustakaan di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta termasuk dalam kategori baik dari hasil analisis *mean* dan *grand mean* variabel (X) komunikasi efektif sebesar 3,10 berada pada interval 2,51 – 3,25.
2. Kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta termasuk dalam kategori baik dari hasil analisis *mean* dan *grand mean* variabel (Y) kepuasan pemustaka sebesar 3,14 berada pada interval 2,51 – 3,25.
3. Hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki hubungan yang positif dari hasil analisis korelasi *product moment* dengan nilai 0,710 dengan tingkat hubungan yang sangat kuat dengan dilihat dari interval koefisien korelasi antara 3,80 – 1,000.

4. Hasil perhitungan regresi linier sederhana yaitu  $Y = 10.663 + 0,902X$  dan R Square sebesar 0,710 berarti bahwa pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan pemustaka sebesar 50,41%.
5. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_o$ ) “Terdapat hubungan komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta”. Sehingga hasil uji hipotesis dapat teruji kebenarannya dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, maka peneliti memberikan saran kepada Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta yang kiranya dapat menjadi pertimbangan oleh pihak perpustakaan:

1. Pada variabel X indikator hubungan yang memiliki nilai terendah sebesar 3.02 diantara indikator yang lain. Pihak perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan hubungan komunikasi yang efektif agar bisa lebih baik pada tahun-tahun kedepan.
2. Pada variabel Y indikator kehandalan memiliki nilai yang sangat rendah. Sehingga peneliti berharap agar bagi pihak Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta mempertimbangkan lagi indikator kehandalan agar lebih baik kedepannya, dalam meningkatkan proses layanan bagi pemustaka di Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Bagi pihak perpustakaan dengan hasil penelitian ini menunjukkan adanya

hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif pengelola perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di bagian layanan koleksi umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga pihak perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan komunikasi efektif agar dapat memaksimalkan kepuasan bagi pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

### Daftar Buku

- Achmad, dkk. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima\*\* Perpustakaan*. (Jakarta: CV Sagung Seto, 2012).
- Arikunto. *Manajemen Penelitian*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003).
- Budiyono. *Statistik Penelitian Edisi 2*. (Semarang: UNS Press, 2013).
- Effendy, Onong Uchjana. *Dinamika Komunikasi*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008).
- Fatmawati, Endang. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual ke Libqual* (Jakarta: Sagung Seto, 2013).
- Irianto, Agus. *Statistik Informasi Berbasis Komputer: Konsep Dasar Komponen*. (Yogyakarta: BPFE, 2009).
- Ifidon, Elizabeth I, dkk. Effective Communication In Academic Libraries: An Imperative For Knowledge Delivery. (Academic Journals: International Journal of Library and Information Science: Vol. 5(7), PP. 203-207, August, 2013).
- Juliyansyah, Noor. *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. (Jakarta: Kencana, 2001).
- Kadar Nurjaman dan Khaerul Umam. *Komunikasi & Public Relation*. (Bandung: Pustaka Setia, 2012).
- Koentjaningrat. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 1986).
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. (terj. Teguh dan Runny A. Rusli). (Jakarta: Prephalindo, 1997).
- Laksmi. *Tinjauan Kultural Terhadap Kepustakawanan: inspirasi dari sebuah karya Umberto Eco*. (Depok: Fakultas Ilmu Budaya, 2006).

- Lasa, HS. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009).
- Masri Singarimbun dan Sofian Efendi. *Metode Penelitian Survei*. (Jakarta: LP3ES, 1989).
- Mc. Garry. *Communication Knowledge and The Librarian*. (Jakarta: Erlangga, 1975).
- Mulyana, Deddy. *Komunikasi Efektif*. (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2008).
- Mustafa, Zainak EQ. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005).
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian*. (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2013).
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2005).
- Nugroho, Yohanes Anton, *It's Easy Olah Data dengan SPSS* (Jakarta: Prenada Media, 2012)
- Pawit M. Yusup. *Ilmu Informasi Komunikasi, dan Kepustakaan*. (Bandung: Bumi Aksara, 2009).
- \_\_\_\_\_. *Perspektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2012).
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2012).
- Rakmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005).
- Riduwan. 2005. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan dan Sunarto, *Pengantar Statistik: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung: Alfabeta, 2007).

- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung: CV Alfabeta, 2013).
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2009).
- \_\_\_\_\_. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Suranto, AW. *Komunikasi Perkantoran: Prinsip Komunikasi Untuk Meningkatkan Kinerja Perkantoran*. (Yogyakarta: Media Wacana, 2005).
- Sutarno NS. *Manajemen Perpustakaan*. (Jakarta, Sagung Seto, 2006).
- Suwarno, Wiji. *Perpustakaan dan Buku*. (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011).
- Sudijono, Anas. *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010)
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Services (TQS)*. (Yogyakarta: Andi, 1995).
- \_\_\_\_\_. *Prinsip-prinsip Total Quality Services (TQS)*, (Yogyakarta: Andi, 2000).
- \_\_\_\_\_. *Prinsip-prinsip Total Quality Services (TQS)*. (Yogyakarta: Andi, 2005).
- Wayne Pace dan Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2006).
- Widjaja, H.A.W. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010).
- Wursanto. *Etika Komunikasi Perkantoran*. (Yogyakarta: Kanisius, 1987).
- Yildiz, Asiye Kakirman. *Effective Communication Skills To Manage The Library: Relations Between Managers And Librarians*. University Of Marmara, Information and Records Management Department, Kadikov Istanbul: (QQML) 2: 141 – 153, 2012).

### Daftar Skripsi

Saputri, Deni Mei. *Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta*, Skripsi: Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2012.

### Daftar Jurnal

Karina, Scholastica Pishesha. *Tesis Pelatihan Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Perceived Organizational Support dan Motivasi Kerja Karyawan*. Fakultas Psikologi: Universitas Indonesia, 2012, dalam <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20307906-T%2031398Pelatihan%20komunikasi-full%20text.pdf> (diakses 22 November 2016).

Wardani, Deta Shinta Kusuma. *Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Efikasi Diri Mahasiswa*. Jurnal Psikologi Pendidikan dan Perkembangan Vol. 01 No. 02, Juni 2012 dalam [http://journal.unair.ac.id/filerPDF/110710233\\_3v.pdf](http://journal.unair.ac.id/filerPDF/110710233_3v.pdf) (diakses 4 November 2016).

Yuanda, Harris. *Pola Komunikasi Efektif Dalam Mengatasi Masalah Belajar*. Jurnal Universitas Sumatra Utara, dalam <http://jurnal.usu.ac.id/index.php/flow/article/viewFile/11669/5024> (diakses 2 November 2016).

# **LAMPIRAN**

## KUESIONER (ANGKET)

### HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF PENGELOLA PERPUSTAKAAN DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI BAGIAN LAYANAN KOLEKSI UMUM BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BPAD DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**Assalamualaikum wr, wb.**

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini Iwin Ardyawin, S.Sos, mahasiswa pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta bermaksud memohon bantuan kepada saudara/saudari untuk memberikan pendapat terhadap pernyataan di bawah ini dalam rangka penulisan Tesis.

#### **I. Identitas Responden**

Nama :  
\*Jenis Kelamin : Laki-laki/ Perempuan  
Usia :  
Pekerjaan :

#### **II. Petunjuk Pengisian**

- a. Isilah kuesioner ini dengan jujur sesuai kenyataan atau realitas yang dialami.
- b. Berikan tanda check list (✓) pada salah satu alternative jawaban yang telah tersedia.

#### **Keterangan :**

SS : Sangat Setuju                      TS : Tidak Setuju  
S : Setuju                                      STS : Sangat Tidak Setuju

#### **Catatan :**

\* Coret yang tidak perlu

### 1. Variabel Komunikasi Efektif

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
<b>1</b>	<b>Pemahaman</b>				
	1. Pemustaka mampu memahami secara tepat yang disampaikan pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum.				
	2. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum berhasil menyampaikan pesan secara cermat.				
<b>2</b>	<b>Kesenangan</b>				
	3. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dalam proses komunikasi berhasil menyampaikan informasi.				
	4. Proses berkomunikasi dengan pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum berlangsung dalam suasana yang menyenangkan.				
	5. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dalam berkomunikasi dengan pemustaka sering memperlihatkan keceriaan.				
<b>3</b>	<b>Pengaruh</b>				
	6. Pemustaka setelah menerima informasi kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna informasi yang disampaikan pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum.				
	7. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum berhasil menciptakan suasana yang positif.				
<b>4</b>	<b>Hubungan</b>				
	8. Terjalin hubungan yang makin baik antara pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dan pemustaka.				
	9. Dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan hubungan interpersonal.				
	10. Tercipta hubungan yang positif setelah ada interaksi dengan pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum.				

5	Tindakan				
	11. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dengan pemustaka pada saat berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan.				
	12. Pemustaka memiliki keinginan untuk berkunjung kembali di layanan koleksi umum.				
	13. Pemustaka melaksanakan tata tertib di layanan koleksi umum.				

## 2. Variabel Kepuasan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	<b>Bukti Langsung</b>				
	14. Layanan koleksi umum memiliki fasilitas ruangan yang bagus.				
	15. Layanan koleksi umum menyediakan fasilitas sarana penelusuran (OPAC).				
	16. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum berpenampilan dengan menarik.				
2	<b>Daya Tanggap</b>				
	17. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum membantu memberikan pelayanan secara tanggap.				
	18. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum membantu memberikan informasi secara cepat.				
	19. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum membantu melakukan pencarian informasi.				
3	<b>Kehandalan</b>				
	20. Kemampuan pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera.				
	21. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dapat memberikan bahan pustaka yang akurat kepada pemustaka pada saat dibutuhkan.				

	22. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum memuaskan dalam membantu pemustaka yang kesulitan mencari informasi.				
<b>4</b>	<b>Jaminan</b>				
	23. Pengetahuan pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dalam memberikan informasi sudah baik.				
	24. Kemampuan pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum menguasai koleksi sudah baik.				
	25. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum sopan dalam memberikan informasi.				
<b>5</b>	<b>Empati</b>				
	26. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum dalam melakukan komunikasi dengan pemustaka sudah baik.				
	27. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum selalu perhatian pada saat pemustaka membutuhkan informasi.				
	28. Pengelola perpustakaan di layanan koleksi umum memahami kebutuhan pemustaka.				

**TERIMA KASIH  
 ATAS  
 PARTISIPASI ANDA**

## Tabulasi Data

VARIABEL X														
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	45
2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	46
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	47
5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	42
6	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	41
7	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	41
8	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	40
9	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	44
10	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	46
11	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	46
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
13	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	39
14	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	36
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
17	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	36
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	41
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
20	4	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	4	33
21	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	35
22	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38
23	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	44
24	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	36
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
26	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	42
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
28	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	46
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	41
30	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	45
31	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	48
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	49
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
34	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	46
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	50
36	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	46
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	49
38	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	46
39	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	48
40	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	3	43
41	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	42
42	4	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	41
43	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	49
44	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	44
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
46	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	47





147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
148	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
149	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	38
150	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	43
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	38
152	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	45
153	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	40
154	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	39
155	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	42
156	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	37
157	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
158	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	34
159	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	34
160	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	46
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
162	4	3	4	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	44
163	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	36
164	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	42
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
166	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	45
167	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	36
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
169	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	40
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40
172	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	36
173	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	46
174	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	38
175	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
176	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	40
177	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	43
178	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	42
179	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	42
180	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	49
181	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	35
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
183	3	4	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	3	41
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
185	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	42
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
187	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	39
188	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	37
189	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	43
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
191	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	41
192	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	36
193	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	4	36
194	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	1	4	37
195	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	38
196	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	40

197	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
198	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	37
199	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	38
202	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	36
203	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	36
204	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	41
205	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	43
206	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	4	44
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	40
209	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	44
210	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	44
211	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	34
212	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	47
213	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	41
214	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	45
215	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	48
216	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	45
217	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	48
218	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	45
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40
220	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	43
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
222	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	45
223	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38
224	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	46
225	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	38
226	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	44
227	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
228	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	44
229	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	47
230	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	49
231	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38
232	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
235	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	36
236	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	42
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
238	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	45
239	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	40
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	41
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
242	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	34
243	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	46
244	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	46
245	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	46
246	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	46



297	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
298	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	41
299	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	46
300	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	45
301	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	43
302	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
303	2	3	3	3	3	1	4	3	1	3	3	3	3	35
304	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	34
305	4	4	4	3	2	3	3	2	4	2	1	4	3	39
306	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	46
307	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	43
308	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	39
309	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	42
310	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	43
311	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	43
312	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	36
313	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	41
314	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	37
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
317	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45
318	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	43
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
320	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
321	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	42
322	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38
323	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
324	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	40
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
326	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	40
327	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
328	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	1	41
329	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	38
330	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	45
331	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	38
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
333	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	48
334	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	42
335	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	32
336	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	40
337	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	39
338	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	43
339	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	43
340	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	47
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
343	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	48
344	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
345	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	36
346	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	4	4	38



## Tabulasi Data

VARIABEL Y																
No	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	51
2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	53
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	50
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	47
6	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	52
7	4	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	51
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	42
9	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	53
10	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	52
11	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	51
12	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	47
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
14	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	42
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
17	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	43
18	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
19	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	43
20	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	42
21	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	42
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
23	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	50
24	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	49
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
26	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	49
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
28	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	53
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
30	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	49
31	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	53
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	49
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
35	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	51
36	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	56
37	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	50
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
39	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	51
40	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	42
41	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	56
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
43	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	54
44	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	52
45	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	2	4	2	2	2	47
46	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	51

47	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	48
48	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	52
49	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	53
50	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	51
51	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	45
52	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	47
54	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	47
55	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	44
56	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
57	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	52
58	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	56
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	56
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
61	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	43
62	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	48
63	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	46
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
65	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
66	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
69	4	3	3	2	2	2	4	2	4	4	3	2	3	3	3	44
70	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	42
71	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	41
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
78	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	49
79	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	50
80	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	35
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
82	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
83	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
84	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
85	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	36
86	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	45
87	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	39
88	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	39
89	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	53
90	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
91	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	54
92	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	54
93	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	54
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
95	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	57
96	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	47

97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
98	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	49
100	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	47
101	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	50
102	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
103	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	41
104	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	46
105	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	50
106	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	50
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
108	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
109	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43
110	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	46
111	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	42
112	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
113	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	49
114	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	49
115	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	46
116	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
117	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
118	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
119	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	53
120	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	49
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
122	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
123	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	47
124	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	41
125	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	52
126	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	49
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	47
128	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	54
129	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46
130	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	49
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
132	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	40
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
134	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	39
135	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	47
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
137	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
138	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	46
139	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	49
140	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	41
141	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
142	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	40
143	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	40
144	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	35
145	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	44
146	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	51

147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
148	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	45
149	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	38
150	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	52
151	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	42
152	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	52
153	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
154	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	50
155	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	49
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
157	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
158	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	36
159	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	38
160	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	58
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
162	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	49
163	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	43
164	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
166	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	55
167	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	37
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
169	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	45
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
171	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	54
172	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	37
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	58
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
175	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	44
176	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
177	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	51
178	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
179	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	39
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
181	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	38
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	42
183	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	53
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
185	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	43
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
187	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	47
188	4	4	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	41
189	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	52
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	42
191	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	53
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
193	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	37
194	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	39
195	4	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	39
196	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	43

197	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	50
198	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	41
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
202	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	43
203	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	40
204	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
205	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	54
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	54
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44
209	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	51
210	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	52
211	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
212	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	52
213	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	52
214	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	55
215	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	55
216	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	52
217	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	52
218	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	49
219	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	54
220	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	54
221	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	51
222	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	44
223	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
224	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
225	4	4	2	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	39
226	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	53
227	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	40
228	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
229	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	51
230	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	52
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
232	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
234	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
235	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
236	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
237	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	38
238	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	50
239	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	47
240	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
241	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	52
242	4	4	3	2	1	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	36
243	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	48
244	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	48
245	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	48
246	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	48



297	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
298	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	52
299	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	55
300	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	50
301	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	51
302	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	38
303	2	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	1	41
304	3	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	43
305	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	44
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
307	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	3	54
308	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	48
309	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	46
310	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	52
311	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	53
312	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	39
313	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	49
314	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	44
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
318	4	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46
319	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	44
320	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42
321	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
323	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
326	4	4	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	45
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
328	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	55
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
330	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	53
331	4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	46
332	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
333	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	55
334	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	56
335	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	38
336	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	51
337	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	46
338	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	49
339	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	49
340	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	50
341	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	47
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	45
343	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	50
344	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	57
345	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	47
346	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	51





PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
**BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN**

Jalan Raya Janti Banguntapan Bantul Telepon (0274) 4536234 Fax : (0274) 4536234  
YOGYAKARTA

No : 072 / 034  
Lamp : -  
Hal : Izin Penelitian

Yogyakarta, 25 Januari 2017

Kepada  
Yth. Direktur PASCASARJANA  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

Dengan hormat,

Berkenaan dengan Surat Saudara nomor. B-091/Un.02/DPPs/TU.00.9/1/2017 tanggal 03 Januari 2017, Hal permohonan Ijin Penelitian untuk Mahasiswa yakni :

Nama : Iwin Ardyawin  
NIM : 1520010029  
Program : Magister (S2)  
Prodi/Konsentrasi : IIS/Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Semester : III (Tiga)  
Tahun Akademik : 2016/2017

Kami tidak berkeberatan dan mengijinkan mahasiswa tersebut diatas untuk melaksanakan Penelitian tesis yang berjudul "Hubungan Komunikasi Efektif Pengelola Perpustakaan Dengan Kepuasan Pemustaka Di Bagian Layanan Koleksi Umum" di Balai Layanan Perpustakaan, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY. Setelah selesai mahasiswa yang bersangkutan wajib memberikan copy hasil Penelitian ke Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY.

Demikian, selanjutnya untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Kepala Balai Layanan Perpustakaan  
Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY



Dra. Monika Nur Lastiyani, MM  
NIP. 196312071990032003

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. Data Pribadi

Nama Lengkap : Iwin Ardyawin  
TTL : Kenawe, 18 Mei 1990  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat Asal : Dusun Kenawa, Desa Dasan Baru, Kec. Kopang  
Kab. Lombok Tengah, Prov. Nusa Tenggara Barat  
Telepon/HP : 081916449500  
E-mail : [iwinardyawin@gmail.com](mailto:iwinardyawin@gmail.com)

### B. Pendidikan Formal

Jenjang	Nama Sekolah	Tahun
SD	<b>SDN DASAN BARU</b> <i>Kopang, Lombok Tengah</i>	1995 - 2001
SMP	<b>SMPN 2 KOPANG</b> <i>Kopang, Lombok Tengah</i>	2001 - 2004
SMA	<b>SMAN 1 PRAYA TENGAH</b> <i>Praya Tengah, Lombok Tengah</i>	2004 - 2007
D3	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM</b> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	2007 - 2010

	Jurusan Ilmu Administrasi. <i>Mataram, NTB</i>	
S1	<b>UNIVERSITAS PADJADJARAN</b> Fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan <i>Jatinangor Raya, Sumedang, Jawa Barat</i>	2010 - 2012
S2	<b>Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga</b> Ilmu Perpustakaan dan Informasi Yogyakarta	2015 - 2017

### C. Karya Tulis

1. Peran Pelayanan Perpustakaan Sekolah Terhadap Peningkatan Pemanfaatan Bahan Pustaka di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Mataram, 2010.
2. Persepsi Pemustaka Mengenai Layanan Deposit di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, 2012.
3. Hubungan Komunikasi Efektif Pengelola Perpustakaan Dengan Kepuasan Pemustaka di Bagian Layanan Koleksi Umum Balai Layanan Perpustakaan BPAD Daerah Istimewa Yogyakarta, 2017.