

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DI UPT
PERPUSTAKAAN IAIN CURUP TERHADAP KEPUASAN LAYANAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)

Dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam



Disusun Oleh:

SENDY ANTIKA

NIM: 19691037

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

2023

PERSETUJUAN

Hal : **Persetujuan Skripsi**

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
IAIN Curup
Di -
Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan Hormat,

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi mahasiswa atas nama **Sendy Antika dengan NIM 19691037** yang berjudul **"Hubungan Komunikasi Interpersonal Pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup Terhadap Kepuasan Layanan"** Sudah dapat diajukan dalam Ujian Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Tahun 2023.

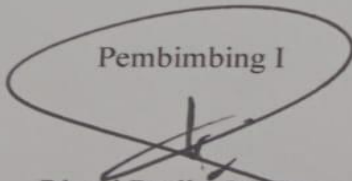
Demikian persetujuan ini kami buat atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

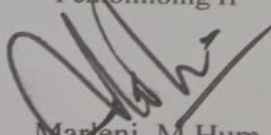
Curup, 12 Juni 2023

Mengetahui

Pembimbing I


Rhoni Rodin, M.Hum
NIP. 197801052003121004

Pembimbing II


Marleni, M.Hum
NIP. 198504242019032015



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: 426 /In.34/FU/PP.00.9/07/2023

Nama : Sedy Antika
NIM : 19691037
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Judul : Hubungan Komunikasi Interpersonal Pustakawan di UPT
Perpustakaan IAIN Curup Terhadap Kepuasan Layanan

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 20 Juni 2023
Pukul : 12.30 s/d 14.00 WIB
Tempat : Ruang Dosen FUAD

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

TIM PENGUJI

Ketua

Rhoni Rotjin, M.Hum
NIP. 19780105 200312 1 004

Sekretaris

Marleni, M.Hum
NIP. 19850424 201903 2 015

Penguji I

Dr. Rahmat Iswanto, M.Hum
NIP. 19731122 200112 1 001

Penguji II

Okky Rizkyantha, MA
NIP. 19940422 201903 1 007



Mengetahui,
Bekas

Dr. Nelson, S. Ag., M. Pd. I
NIP. 19690504 199803 1 006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Sendy Antika**
NIM : **19691037**
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Judul : **Hubungan Komunikasi Interpersonal Pustakawan di UPT
Perpustakaan IAIN Curup Terhadap Kepuasan Layanan**

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 12 Juni 2023
Penulis


25AD7AKX244769263
Sendy Antika
NIM. 19691037

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Hubungan Komunikasi Interpersonal Pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup Terhadap Kepuasan Layanan”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam.

Penulis menyampaikan terimakasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah., M.Pd.I selaku Rektor Institut Agama Islam negeri IAIN Curup.
2. Bapak Dr. Muhammad Istan., SE., M.Pd., M.M Kons selaku Wakil Rektor I IAIN Curup.
3. Bapak Dr. KH. Ngadri., M.Ag selaku Wakil Rektor II IAIN Curup.
4. Bapak Dr. Fakhruddin., S.Ag., M.Pd selaku Wakil Rektor III IAIN Curup.
5. Bapak Dr. H. Nelson, S.Ag., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Curup.
6. Ibu Marleni., M.Hum selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Institut Agama Islam Negeri Curup.

7. Ibu Yuyun Yumiarty, M.Hum selaku Dosen Pembimbing Akademi.
8. Bapak Rhoni Rudin., M.Hum selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk selalu memberikan arahan, bimbingan serta memberikan motivasi kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Ibu Marleni., M.Hum selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk selalu memberikan arahan, bimbingan serta memberikan motivasi kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam yang telah memberikan ilmunya selama menempuh pendidikan di IAIN Curup.
11. Ibu Eke Wince, SE. selaku Kepala UPT Perpustakaan IAIN Curup.
Dan seluruh staf UPT Perpustakaan IAIN Curup yang telah membantu dalam penelitian.

Semoga segala kebaikan dan bimbingan serta motivasi yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi amal kebaikan yang mendapat imbalan dari Allah SWT, serta menjadi pelajaran yang berharga bagi penulis dan semua pihak yang membacanya.

Curup 12 Juni 2023

Penulis

Sendy Antika

Nim.19691037

MOTTO

“Segala sesuatu yang telah diawali, maka harus diakhiri”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah. Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Muhammad SAW.

Segala perjuangan hingga titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, dan terima kasih untuk:

1. Kedua orang tua terhebat saya yang saya cintai Ayahanda (Harun) dan Ibunda (Rita) yang telah memberikan kasih sayang, bimbingan, dukungan secara materi dan motivasi, dan cinta kasih yang selalu diberikan, terima kasih atas segala pengorbanan, kerja keras, nasehat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Skripsi ini hanya satu dari banyak perwujudan. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memudahkan jalan menuju kebahagiaan dunia dan akhirat.
2. Kakak saya tercinta Maulia Marvera, S.Kep terima kasih atas do'a dan dukungannya serta kasih sayang, dimana ketika saya merasa kehilangan terhadap kepercayaan diri saya, kakak saya selalu ada dan percaya kepada saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Adik saya tersayang Devi Wulandari terima kasih atas do'a dan dukungannya, dan terima kasih telah mendengarkan keluh kesan saya selama dalam penulisan skripsi ini.
4. Untuk keluarga besarku terima kasih yang sudah memberikan do'a dan dukungan serta motivasi selama mengerjakan skripsi ini.
5. Untuk Dosen akademi saya bunda Yuyun Yumiarty, M.Hum saya ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya karena telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntut dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik.
6. Terima kasih kepada Dosen pembimbing I Bapak Rhoni Rodin, M.Hum dan

Dosen pembimbing II Ibu Marleni, M.Hum atas setiap kesabarannya dan bimbingan serta bantuan yang diberikan selama saya menyusun skripsi ini.

7. Bunda Sarwindah, M.Sos selaku Dosen dan kakak saya, saya ucapkan terima kasih karena telah membimbing saya membantu saya selama berada di perantauan ini.
8. Untuk sahabatku Vika aprilia dan Arfin terima kasih telah menjadi teman pendengar setia saya selama ini.
9. Untuk Mbak evi terima kasih sudah membantu dan menemani selama proses magang hingga penyusunan skripsi ini.
10. Untuk ayuk Juhaira,yuk Elmala,Sherly, bung yun,yuk Julita,Arwan,Habib yang sudah saya anggap seperti saudara sendiri, terima kasih telah menjadi teman, partner yang selalu menemani saya dalam suka maupun duka, yang selalu mendukung dan memberikan motivasi kepada saya dalam semua proses yang saya lalui.
11. Untuk teman kosan saya umi dahlia dan mina hikasania terima kasih atas kebersamaannya selama proses perkuliahan.
12. Untuk adik-adik kosan ku Liza dan Umi terima kasih telah membantu menghibur saya dan menemani selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Untuk rekan-rekan seperjuangan saya keluarga Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Angkatan 2019 khususnya anak-anak lokal IPII A terima kasih atas dukungan dan bantuan kalian semua selama masa proses perkuliahan dan terimakasih untuk canda tawa, tangis,dan perjuangan yang kita lewati bersama
14. Terimakasih untuk Almamater tercinta IAIN CURUP.
15. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika liku kehidupan hingga sekarang. Terima kasih pada hati yang tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terimakasih pada raga dan jiwa yang masih tetap kuat hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri,kedepannya untuk raga yang kuat, hati yang selalu tegar,mari berkerja sama untuk lebih berkembang menjadi pribadi yang lebih baik.

Hubungan Komunikasi Interpersonal Pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup Terhadap Kepuasan Layanan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi hubungan antara komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada pemustaka, dan analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil analisis data deskriptif menunjukkan bahwa pustakawan memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang tinggi, dengan tingkat persetujuan yang signifikan terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan pelayanan dan respon terhadap pemustaka. Selain itu, analisis korelasi menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal antara pustakawan dan kepuasan pemustaka. Dalam uji validitas seluruh butir soal memiliki r hitung > 0.632 sehingga seluruh butir soal adalah valid. Sedangkan Hasil Uji Reabilitas pada Variabel Komunikasi Interpersonal (X) Nilai Alpha 0.932 dan Variabel Kepuasan Pemustaka (Y) Nilai Alpha 0.910 sehingga menghasilkan Reliabilitas Mencukupi. Untuk Skor Rata-Rata Komunikasi Interpersonal (X) menghasilkan 8 butir soal dengan skor sangat tinggi dan dua butir soal memiliki skor tinggi. Sedangkan untuk Skor Rata-Rata Kepuasan Pemustaka (Y) menghasilkan 4 butir soal dengan skor sangat tinggi dan dua butir soal memiliki skor tinggi. Selain itu, dari hasil analisis korelasi (r) didapat korelasi antara Variabel Komunikasi Interpersonal (X) dengan Kepuasan Pemustaka (Y) adalah 0,845.

Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat antara Komunikasi Interpersonal (X) dengan Kepuasan Pemustaka (Y). Pada uji hipotesis, hasil menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka, dengan penolakan terhadap hipotesis nol yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut. Dalam kesimpulannya, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Pustakawan perlu mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal mereka agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pemustaka. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengembangan pelayanan perpustakaan di UPT Perpustakaan IAIN CURUP.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Pemustaka, Pustakawan

DAFTAR ISI

HALAMAN UTAMA

PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
Abstrak	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
BAB II KERANGKA TEORI	10
A. Komunikasi.....	10
B. Pengertian Perpustakaan.....	21
C. Hasil Penelitian yang Relevan	31
D. Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel	36
C. Teknik Pengumpulan Data.....	38
D. Instrument Penelitian	39
E. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. UPT Perpustakaan IAIN CURUP	46

1. Sejarah Perpustakaan.....	46
2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan IAIN Curup.....	47
3. Peran UPT Perpustakaan IAIN CURUP.....	48
4. Tugas Pokok dan Fungsi UPT Perpustakaan IAIN Curup	48
5. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan IAIN Curup	50
B. Temuan Penelitian dan Pembahasan	50
1. Hasil Instrumen Penelitian	50
2. Analisis Data	53
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	92

DAFTAR GAMBAR

Diagram 4.1 Pustakawan menyampaikan informasi	54
Diagram 4.2 Pustakawan bersedia membantu pemustaka	55
Diagram 4.3 Pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat	57
Diagram 4.4 Pustakawan peduli dengan kesulitan yang	59
Diagram 4.5 Pustakawan memberikan respon	61
Diagram 4.6 Pustakawan berkomunikasi	62
Diagram 4.7 Pustakawan menunjukkan sikap positif	64
Diagram 4.8 Pustakawan menghargai pemustaka	66
Diagram 4.9 Komunikasi yang terjadi antara pustakawan	67
Diagram 4.10 Pustakawan mampu berkomunikasi	69
Diagram 4.11 Pustakawan memberikan informasi	72
Diagram 4.12 Informasi yang diberikan pustakawan	73
Diagram 4.13 Pustakawan memberikan pelayanan	75
Diagram 4.14 Pustakawan cepat dalam merespon terhadap	77
Diagram 4.15 Pustakawan bersikap menyenangkan	78
Diagram 4.16 Pemustaka merasa nyaman saat	80

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Kisi-Kisi Kuisisioner	40
Table 3.2 Skala Pengukuran Likert	41
Table 3.3 Pedoman Skala Nilai Interval	42
Table 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi	44
Table 4.5 Riwayat Kepemimpinan UPT	47
Table 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel.....	51
Table 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel.....	52
Table 4.8 Hasil Uji Reabililtas Variabel	53
Table 4.9 Skor Rata-Rata Komunikasi Interpersonal	71
Table 4.10 Skor Rata-Rata Komunikasi Interpersonal	82
Table 4.11 Hasil Uji Hipotesis.....	84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia pendidikan kehadiran perpustakaan merupakan hal terpenting dalam meningkatkan mutu pendidikan karna salah satu penunjang pembelajaran pada suatu pendidikan yaitu dibutuhkannya perpustakaan, di perpustakaan kita dapat menemukan berbagai informasi juga dengan berbagai format. Perpustakaan merupakan sebuah institusi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Salah satu jenis perpustakaan yaitu perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan yang berada di perguruan tinggi baik berupa universitas, akademi, sekolah tinggi maupun institut. Fungsi perpustakaan perguruan tinggi selain dari fungsi edukasi, fungsi informasi, fungsi riset, juga berfungsi sebagai tempat rekreasi. Di perpustakaan tingkat kunjungan anggota perpustakaan adalah salah satu faktor berhasil atau tidaknya suatu perpustakaan dalam menjalankan fungsi perpustakaan.

Perpustakaan tidak hanya sebagai wadah untuk mencari dan membaca buku, tetapi juga merupakan tempat yang melibatkan interaksi antar satu sama lain diantaranya staff dan petugas yang ada di perpustakaan, pemustaka dan pustakawan. Interaksi yang terjalin di dalam lingkungan perpustakaan dapat juga disebut sebagai komunikasi interpersonal, dimana semua elemen yang terlibat dalam lingkungan perpustakaan menyediakan dan membutuhkan informasi demi terwujudnya suatu tujuan. Komunikasi interpersonal yang terjadi dalam lingkup perpustakaan biasanya

mengarah pada suatu objek yang sedang diamati atau dieksplorasi. Komunikasi dilakukan layaknya pengguna berinteraksi dengan pustakawan dalam mencari informasi yang dibutuhkannya. Perpustakaan yang memiliki fungsi memberikan layanan kepada pengunjung atau pembaca membutuhkan suatu strategi agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Layanan pengguna aktif perpustakaan adalah kegiatan yang membimbing, menyediakan, dan jembatan bagi pengguna dalam mencari informasi.¹

Komunikasi sangat penting dalam perpustakaan untuk menentukan kualitas pelayanan perpustakaan ideal, terutama komunikasi antarpribadi. Kunci utama perpustakaan terletak pada layanan, semakin baik layanan yang diberikan kepada pengguna, maka pengguna akan merasa puas dan semakin tertarik kembali mengunjungi perpustakaan. Salah satu modelnya hubungan komunikasi antar pustakawan adalah komunikasi interpersonal yaitu pengiriman pesan oleh satu orang dan menerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampak dan dengan kesempatan untuk berikan umpan balik. Komunikasi antar pribadi dalam perpustakaan bisa antara pustakawan dengan pimpinan, pustakawan dengan pemustaka, serta pustakawan dengan pengguna.²

Komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang sangat vital dan kompleks bagi kehidupan manusia, terlihat bahwa komunikasi dapat terjadi dalam perilaku setiap orang. Seseorang dapat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukan oleh

¹ Mustofa, Muhamad Bisri, Indah Silvia, and Ahmad Basyori. "Proses Komunikasi Interpersonal Dalam Lingkup Perpustakaan Melalui Model Konseling Layanan Pemustaka." *Jurnal el-Pustaka* 2.1 (2021).

² Pradipta, Caesar Vioniken, and Endang Fatmawati. "Pengaruh Konsep Diri Dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 1.1 (2012): 50-85.

orang lain, baik itu orang yang tidak dikenal maupun orang yang dekat atau sudah dikenal. Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, Untuk itu komunikasi mempunyai peranan yang sangat vital bagi kehidupan manusia, oleh karena itu kita harus dapat memberikan perhatian yang lebih terhadap sebuah komunikasi.

Komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka sangat dibutuhkan dalam pelayanan, baik itu pelayanan secara informasi, sikap dan tindakan yang dilakukan oleh seorang pustakawan di perpustakaan. Komunikasi interpersonal dibutuhkan suatu proses untuk mencapai tujuan komunikasi. Komunikasi interpersonal penyampaian pesan seorang pustakawan terkadang tidak sampai diterima dan tidak bisa dipahami oleh para pustakawan.

Komunikasi interpersonal adalah kemampuan terbesar dasar yang harus dimiliki. Proses komunikasi begitu dinamis dapat menyebabkan berbagai masalah seperti kesalah pahaman dan konflik yang mempengaruhi sikap seseorang.

Menurut Surantow Aw, komunikasi interpersonal adalah sebuah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pemberi informasi dengan penerima adalah baik langsung atau tidak langsung. Salah satu faktor yang dapat mendukung komunikasi interpersonal yang baik yaitu dengan konsep diri. Dalam ruang dan ruang lingkup perpustakaan memberikan banyak informasi oleh pemberi atau penyedia informasi pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai tempat memberikan informasi dan menjadi tempat terjadinya komunikasi interpersonal tentunya harus dikelola dengan baik bagus.

Komunikasi interpersonal dalam lingkup perpustakaan terjadi pada pengunjung perpustakaan (pengguna) dengan pustakawan atau *librarian*. Kejadian komunikasi interpersonal dalam lingkup ini ketika pengguna berinteraksi kepada pustakawan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. Pustakawan yang bekerja di perpustakaan akan membentuk banyak komunikasi interpersonal antar individu yang terlibat dalam lingkungan perpustakaan. Suatu tujuan perpustakaan adalah untuk memberikan layanan kepada pengguna, yang dibutuhkan petugas yang memiliki keterampilan dan keterampilan komunikasi yang kompeten antar pribadi yang baik.

Komunikasi interpersonal pustakawan dan pemustaka di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup tidak berjalan dengan baik dan kurang efektif dikarenakan pustakawan kurang berkomunikasi dalam membina hubungan yang baik dengan pemustaka. Pustakawan mengalami masalah atau kendala pada saat menyampaikan informasi. Hal tersebut di buktikan dengan melakukan wawancara dengan beberapa pengunjung di UPT perpustakaan IAIN Curup. Mereka mengatakan bahwa ada beberapa pustakawan yang kurang efektif dalam memberikan informasi yang mereka butuhkan dan kurang membantu mereka dalam mencari informasi yang mereka inginkan. Maka seharusnya seorang Pustakawan harus membina komunikasi interpersonal yang baik, jelas dan ramah kepada pemustaka dalam memberikan pelayanan. Misalnya pada saat pemustaka melakukan transaksi peminjaman buku kepada pustakawan. Pustakawan bersikap tidak ramah dan tidak memberikan senyuman kepada pemustaka pada saat melakukan transaksi peminjaman/ pengembalian pada bagian sirkulasi. Untuk itu pemustaka merasa tidak nyaman dan

kurang puas ketika pustakawan memberikan layanan. Pustakawan seharusnya diharapkan mampu untuk menyampaikan informasi secara ramah, tepat dan jelas, baik itu komunikasi secara *verbal* maupun *non verbal*.

Pustakawan dapat mengetahui bagaimana menjadi penyampai pesan yang efektif, menjadi penerima atau pendengar yang efektif, sekaligus bagaimana menjadi pribadi yang menarik. Dengan mempelajari komunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat penting bagi para pustakawan, agar mereka dapat menjadi pustakawan profesional yang dapat memberikan layanan prima (*excellent service*) pada para pencari informasi.

Pustakawan adalah orang yang bertanggung jawab untuk menyediakan akses yang seluas-luasnya pada para pencari informasi, oleh karena itu, untuk meningkatkan suatu pelayanan pustakawan dituntut agar mampu berkomunikasi dengan baik kepada pengguna jasa perpustakaan sebab dalam kesehariannya pustakawan sering berhadapan langsung dengan pengguna jasa perpustakaan. Keahlian komunikasi interpersonal bagi pustakawan sangat diperlukan oleh pengguna jasa perpustakaan agar pustakawan mampu menafsirkan dan memahami maksud dan tujuan pengguna jasa perpustakaan, sehingga tercapai pelayanan prima (*excellent service*) kepada jasa pengguna perpustakaan. Berdasarkan paparan yang dikemukakan diatas maka judul penelitian ini yaitu “**Hubungan Komunikasi Interpersonal Pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup Terhadap Kepuasan Layanan**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana Hubungan komunikasi interpersonal Pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup Terhadap Kepuasan Layanan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ini dicapai dalam penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui Hubungan komunikasi interpersonal pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup Terhadap Kepuasan Layanan.

D. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian tertentu mempunyai suatu kegunaan dan manfaat baik bagi penelitian maupun pihak lain yang menggunakannya. sejalan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai karya tulis ilmiah, maka hasil penelitian dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan atau perkembangan ilmu pengetahuan yang akan datang di bidang perpustakaan dan informasi, khususnya masalah yang berhubungan dengan penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka, terutamanya di UPT Perpustakaan IAIN Curup.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk kegiatan penelitian yang semacamnya pada masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Lembaga yang diteliti, adalah UPT Perpustakaan IAIN Curup.
- b. Sebagai lembaga yang terkait dalam penerapan komunikasi interpersonal pustakawan.
- c. Pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua kalangan pembaca tanpa terkecuali dalam yang terkait dengan komunikasi interpersonal pustakawan.

E. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah variabel penelitian dimaksud untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis.³ Definisi operasional merujuk pada suatu konstruk atau variabel dengan aktivitas atau cara yang diperlukan untuk mengukur. Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur (apa yang diukur, alat ukur, cara mengukur, skala ukuran).

Dengan membaca definisi operasional dalam suatu penelitian, seorang peneliti dapat mengetahui bagaimana variabel diukur, alat ukur apa yang digunakan, skala pengukuran, dan bagaimana variabel dimanipulasi apabila diperlukan. Definisi operasional digunakan cara pengukuran dan alat ukur yang terjamin standar validitas dan reliabilitasnya, serta dapat mungkin digunakan variabel kontinu. Definisi operasional seorang peneliti mendapatkan informasi ilmiah yang diinginkan untuk proses penelitiannya dan membuat kesimpulan.⁴

³ Ulfa, Rafika. "Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan." *AL-Fathonah* 1.1 (2021): 342-351.

⁴ Sri Hartinah, *Metode Penelitian Perpustakaan* (Tangerang Selatan:Universitas Terbuka, 2014), h. 6.18-6.19

Berdasarkan penelitian dalam judul ini yaitu Komunikasi Interpersonal Antara Pemustaka dan Pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Maka definisi operasional ini bertujuan untuk menghindari kesalahan penafsiran pembaca terhadap judul penelitian yang dilakukan. Suatu definisi operasional menjelaskan dengan tepat bagaimana suatu konsep akan diukur, dan bagaimana pekerjaan penelitian harus dilakukan. Definisi operasional menjelaskan prosedur yang memungkinkan seseorang mengalami atau mengukur suatu konsep.

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun orang dengan menggunakan media komunikasi tertentu dan bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2. Pustakawan

Pustakawan adalah profesi bagi mereka yang bekerja di perpustakaan dan lembaga informasi lainnya. Tugas pokok dan fungsi akan dilaksanakan dengan penuh kesadaran. Dengan pemahaman tersebut pustakawan akan dapat melakukan layanan terbaik bagi pustakawan. Kesadaran tersebut tidak akan muncul dengan sendirinya tanpa keahlian dan pembinaan.

3. Pemustaka

Pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Pemustaka berbagai macam jenisnya ada mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat pada umumnya bergatung jenis perpustakaan yang ada. Jika di perguruan tinggi

pemustaka bisa dikalangan mahasiswa, dosen, karyawan, maupun masyarakat civitas akademika tergantung kebijakan perpustakaan perpustakaan perguruan tinggi tersebut.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan kegiatan yang banyak digunakan manusia dalam kehidupan sehari-hari. Manusia melakukan komunikasi dengan lingkungan sosialnya dengan menggunakan komunikasi *verbal* maupun *Non verbal* maka dari itu pengertian komunikasi secara umum dapat dilihat dari dua hal yaitu:

- 1) Pengertian komunikasi secara etimologi menurut Everett Rogers komunikasi berasal dari bahasa latin *communication*, dan juga berasal dari kata *communis* yang artinya sama, dalam arti kata sama maknanya. Jadi komunikasi yang terjadi antara orang-orang yang terlibat memiliki pengertian yang sama tentang sesuatu yang dikomunikasikan.
- 2) Pengertian komunikasi menurut beberapa ahli diantaranya menurut Everett Rogers dalam Hafied Cangara, Komunikasi didefinisikan sebagai “proses dimana suatu gagasan dipindahkan dari suatu sumber kepada satu atau lebih , dengan maksud untuk mengubah perilaku mereka”. Sedangkan menurut Arni Muhammad Komunikasi diartikan sebagai “Pertukaran pesan *verbal* dan *non verbal* antara pengirim dan penerima pesan untuk mengubah perilaku”. Komunikasi adalah informasi yang disampaikan dari satu tempat ke tempat lain dengan mentransfer informasi, ide, emosi, keterampilan dan lain-lain dengan menggunakan simbol-simbol seperti kata-kata, angka dan grafik dan memberi, ucapan dan tulisan yang meyakinkan. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi

sebagai proses pengiriman dan penyampaian pesan baik *verbal* maupun *non verbal*.

2. Pengertian Komunikasi Interpersonal

menurut Joseph DeVito yang dikutip oleh Edi Harapan dan Syarwani Akhmad dalam buku yang berjudul komunikasi antar pribadi: perilaku insani dalam organisasi pendidikan menyatakan bahwa, mengartikan komunikasi antarpribadi ini sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di sekelompok kecil orang dengan beberapa Effect atau umpan balik seketika.⁵

Komunikasi interpersonal (antarpribadi) dengan memahami dua kata yang membentuk istilah yaitu komunikasi dan antarpribadi. Komunikasi secara sederhana bisa diartikan sebagai proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan antarpribadi dapat diartikan sebagai berhubungan dengan atau melibatkan relasi personal atau sosial yang mengembangkan sistem-sistem ekspektasi bersama, pola-pola keterikatan emosional dan cara-cara penyesuaian sosial. Dapat dipahami komunikasi antarpribadi sebagai proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan untuk mengembangkan sistem ekspektasi bersama, pola-pola keterikatan secara emosional dan cara-cara penyesuaian sosial.⁶

Menurut sifatnya, komunikasi interpersonal dapat dibedakan atas dua macam yaitu komunikasi diadik (*dyadic communicatio*) dan komunikasi tiga

⁵ Risyoni Faqih Yusufa, “*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum*”(2017), [http://Repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/36430/1/Risyoni Faqih Yusufa - fah.pdf](http://Repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/36430/1/Risyoni%20Faqih%20Yusufa%20-%20fah.pdf).

⁶ Yosai Iriantara, *Komunikasi Antarpribadi*, h. 1.8

oran(*triadic*). Komunikasi diadik ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. “Komunikasi diadik menurut Pace dapat dilakukan dalam tiga bentuk yaitu: percakapan, dialog, dan wawancara. maksudnya Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal, yang dimaksud dialog berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam dan lebih personal. Sedangkan yang dimaksud wawancara sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan yang lainnya pada posisi menjawab”. Dan komunikasi tiga orang (*triadic*) merupakan komunikasi kelompok kecil (*small communication*).

Dalam komunikasi interpersonal, komunikator dan komunikan dapat bergantian antar fungsi. Dalam situasi seperti ini, komunikator utama adalah orang yang pertama kali menyampaikan pesan (*message*), karena dialah yang memulai komunikasi, dialah yang memiliki tujuan tertentu dengan komunikasi tersebut. Komunikasi interpersonal dapat dikatakan baik dan efektif jika interaksi antara komunikan dan komunikator baik. Hubungan yang baik yaitu pesan yang disampaikan diterima dan dipahami. Seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan, pesan tersebut ditindaklanjuti dengan tindakan sukarela oleh penerima pesan untuk memperkuat kualitas hubungan interpersonal, dan tidak ada hambatan untuk itu.

Kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan pelayanan kepada perpustakaan. Konteks dari kemampuan komunikasi ini adalah layanan pribadi yang berarti cara layanan tersebut diberikan. Ini adalah bagian yang paling terlihat dari operasi

perpustakaan dan seringkali merupakan bagian di mana perpustakaan dinilai sebagai perpustakaan yang baik atau buruk⁷.

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

3. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang memiliki frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Jika diamati dengan komunikasi yang lain, maka ditemukan ciri dalam komunikasi interpersonal, yaitu :

- a. Arus pesan yang terjadi dua arah yaitu, komunikasi interpersonal membuat komunikator dan komunikan didalam posisi yang sama,
- b. Sehingga penyebaran pesan mengikuti menjadi dua arah, Yang berarti penerima pesan dapat berganti pesan secara cepat dengan si pengirim pesan.
- c. Umpan balik dapat diterima secara langsung, karena biasanya komunikasi interpersonal yang dilakukan dengan tatap muka oleh pelaku komunikasi, sehingga umpan balik diterima secara langsung.
- d. Para komunikator dan komunikan dapat menerima pesan dan mengirimnya secara simultan juga spontan, ntah itu verbal maupun nonverbal.

Keefektifan komunikasi interpersonal yang dilakukan meningkatkan

⁷ Desy Selviana Et Al., “Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Pemustaka,” Jurnal Komunikasi Kareba 6, No. 1 (2017): 72–79, <http://Journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/Article/Viewfile/5166/2786>.

kekuatannya jika para pengirim dan penerima pesan dapat memanfaatkan pesan verbal dan nonverbal secara simultan

4. Unsur-unsur Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal dapat terjadi jika didukung oleh unsur-unsur komunikasi yaitu. Adapun unsur komunikasi interpersonal yaitu:

a. Konteks

Yaitu keadaan yang sifatnya berhubungan dengan tempat terjadinya komunikasi, historis dan psikologis dari komunikasi. Konteks komunikasi interpersonal ini memiliki pengaruh dalam harapan dan tingkatan partisipasi sehingga menjadi penentuan makna dari sebuah pesan yang diterima dan mempengaruhi perilaku pada akhirnya.

b. Para pengirim – penerima pesan

Di komunikasi interpersonal terlihat bahwa pelaku komunikasinya yaitu manusia. Para manusia memiliki peran didalam terjadinya komunikasi memiliki peran sebagai pengirim dan juga penerima pesan yang terjadi secara langsung.

c. Pesan didalam komunikasi interpersonal akan melewati proses

umum yaitu pengirim serta penerima pesan. Sebuah pesan yang dapat dipahami didalam komunikasi terdapat 3 unsur utama, ialah:

- a. Sebuah makna terbentuk oleh semuaorang
- b. Menyampaikan makna dengan simnbol-simbol
- c. Bentuk organisasi pesan-pesan itu

d. Saluran

Seorang pengirim pesan akan membagi pesan melalui suatu tempat atau alur. Saluran itu diterapkan sama seperti sarana sebuah transportasi yang mengangkut barang, namun disini saluran dalam komunikasi maka akan mengangkut pesan-pesan yang sudah diterim.

e. Komunikasi *Verbal*

Komunikasi *verbal* adalah bentuk komunikasi yang disampaikan dalam bentuk kata-kata lisan dan tulisan. Kata-kata adalah ungkapan perasaan, pikiran dan sebagainya. Dalam bukunya Mulyana, mengatakan bahasa diartikan sebagai lambang dengan aturan-aturan sehingga dapat terbentuk kombinasi lambang-lambang. Ibarat seorang pembaca *novel*, pembaca akan mengetahui perasaan penulisnya dengan membaca tulisannya. Bahasa *verbal* menjadi sarana penyampaian pikiran, perasaan yang dimaksudkan.

f. Komunikasi *Non Verbal*

Komunikasi *non verbal* merupakan suatu bentuk penyampaian pesan yang dilakukan dengan tidak menggunakan bahasa langsung, melainkan menggunakan simbol-simbol bahasa yang tidak terucapkan seperti bahasa tubuh, lambaian kedua tangan, dan ekspresi wajah. Dalam buku Mulyana, Larry A Samovar dan Richard E. Porter menjelaskan bahwa komunikasi nonverbal adalah seluruh ruang yang bentuknya bukan dari sebuah kata

yang mencakup semua rangsangan kecuali *verbal* dalam setting komunikasi⁸.

Dari penjelasan di atas maka Komunikasi nonverbal bukan hanya gerakan dan bahasa tubuh pustakawan saja, melainkan dari gedung perpustakaan, tata ruang dan tata letak perpustakaan yang dapat menarik untuk pengunjung dan membuat nyaman ketika berada di dalam perpustakaan.

5. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal merupakan suatu *action oriented*, ialah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu⁹. Menurut Muhammad mengemukakan Tujuan Komunikasi Interpersonal itu bermacam-macam yaitu :

a. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain

Salah satu tujuan Komunikasi Interpersonal adalah untuk mengungkapkan perhatian kepada orang lain. Seperti halnya seseorang berkomunikasi dengan cara tersenyum, melambaikan tangan dan sebagainya, karena dalam hal ini akan berbeda cara komunikasinya pada setiap negara. Contohnya di Jepang dengan membungkukkan badan, sedangkan di Indonesia biasanya dengan salaman dan tersenyum. Pada Komunikasi Interpersonal dimaksudkan untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain untuk menghindari kesan sebagai orang yang cuek atau tertutup. Orang berkomunikasi dengan tujuan

⁸Rd. Nia Kania Kurniawati, *Komunikasi Antar Pribadi: Konsep Dan Teori Dasar*, h. 27

⁹ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 168-167

sekedar mengungkapkan perhatian saja, itu terkesan hanya basa-basi. Walau hanya untuk basa-basi saja, ini dapat membuat seseorang yang disapa atau diberi lambaian tangan akan merasa dihormati.

b. Menemukan diri sendiri

Seseorang yang melakukan Komunikasi Interpersonal dengan orang lain untuk memperoleh informasi tentang diri sendiri dari orang lain. Seperti peribahasa mengatakan “Gajah dipelupuk mata tidak tampak, namun semut di seberang lautan nampak”, artinya seseorang tidak mudah untuk melihat kesalahan diri sendiri, tetapi mudah menemukan pada orang lain. Ini membuktikan bahwa seseorang tidak akan bisa menilai diri sendiri, dan ketika ingin mengetahui jati diri atau menemukan diri sendiri, harus menanyakan pada orang lain. Maka dari itu komunikasi interpersonal bertujuan untuk menemukan diri sendiri.

c. Menemukan dunia luar

Dengan komunikasi interpersonal memungkinkan untuk dapat mendapatkan informasi dari orang lain. Seperti ketika berkomunikasi dengan orang Jerman, tentunya kita akan mendapatkan informasi mengenai jerman, sama halnya ketika dengan supir taksi yang memberikan informasi tentang jalan-jalan kota yang sering macet. Maka dari itu komunikasi bertujuan untuk menemukan dunia luar.

d. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Artinya, dalam komunikasi interpersonal ketika berinteraksi dengan orang baru tentu akan membangun hubungan dengan baru ini, sama

halnya dengan orang teman lama itu akan memelihara hubungan pertemanan.

e. Mempengaruhi sikap dan tingkah laku

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan untuk memberitahu atau mengubah perilaku seseorang (*komunikan*). Ketika komunikan menerima pesan, berarti telah mendapat pengaruh dari proses komunikasi.

f. Mencari kesenangan atau sekedar menghabiskan waktu

Seseorang melakukan komunikasi interpersonal sekedar mencari kesenangan. Contohnya ketika berbicara dengan teman bertukar ceritacerita lucu merupakan pembicaraan untuk mengisi dan menghabiskan waktu.

g. Menghilangkan kerugian akibat salah komunikasi

Komunikasi interpersonal dapat menghilangkan salah komunikasi (*miss communication*) yang terjadi antara sumber dan penerima pesan. Karena dengan komunikasi interpersonal dapat dilakukan pendekatan secara langsung, menjelaskan pesan yang rawan akan kesalah pahaman.

h. Memberikan bantuan (Konseling)

Psikiater biasanya dalam pengobatan seseorang menggunakan komunikasi interpersonal. Dalam kehidupan sehari-hari pun dengan mudah diperoleh contoh yang menunjukkan fakta bahwa komunikasi interpersonal dapat dipakai sebagai pemberian bantuan (konseling) bagi orang lain yang memerlukan. Misalnya

seorang remaja curhat kepada temannya. Sudah jelas bahwa tujuan curhat untuk mendapatkan bantuan pemikiran sehingga didapat solusi yang baik¹⁰.

Sifat komunikasi interpersonal dengan tatap muka dan interaktif memungkinkan proses konsultasi berjalan dengan efektif, sehingga baik komunikator maupun komunikan bisa mengakhiri proses komunikasinya dengan lega dan mendapatkan hasil yang menyenangkan dan yang ia butuhkan.

6. Indikator Komunikasi Interpersonal

DeVito memandang komunikasi interpersonal yang efektif berdasarkan humanistik model. *Humanistic model (soft approach)* menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal yang efektif ditentukan oleh 5 faktor, sebagai berikut:¹¹

a) *Openness* (keterbukaan)

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

¹⁰ Yusufa, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Umum.”

¹¹ Joseph a Devito. *Komunikasi Antar Manusia*. (ed 5). Diterjemahkan Oleh: Agus Maulana (et.Al). Jakarta. Karisma Publisng. 1992). Hal. 43

pelaku komunikasi akan tercipta keterbukaan perasaan dan pemikiran, serta masing-masing pihak bertanggung jawab atas apa yang disampaikannya.

b) *Emphaty* (empati)

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

c) *Suportiveness* (mendukung)

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

d) *Positiveness* (sikap positif)

Sikap positif disini maaksudnya bahwa dalam komunikasi interpersonal yang efektif para pelaku komunikasi harus

menunjukkan sikap yang positif dan menghargai keberadaan orang lain sebagai seseorang yang penting (*stroking*).

e) *Equality* (kesetaraan)

Penerimaan dan persetujuan terhadap orang lain yang menjadi lawan bicara termasuk dari komunikasi interpersonal yang efektif. Harus disadari bahwa semua orang bernilai dan memiliki sesuatu yang penting yang bisa diberikan pada orang lain. Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal harus ditunjukkan dalam proses pergantian peran sebagai pembicara dan pendengar.

Butir-butir tersebut di atas menjelaskan kemampuan yang harus dimiliki agar suatu proses komunikasi interpersonal efektif. Idealnya semua kemampuan tersebut harus dimiliki oleh para pelaku komunikasi interpersonal.

B. Pengertian Perpustakaan

Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan menyebutkan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.¹²

1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya,

¹² Indonesia, Pemerintah Negara Republik. "*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.*" (2007).

berperan serta dalam melaksanakan pencapaian visi dan misi perguruan tingginya. Yang dimaksud dengan perguruan tinggi adalah universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, politeknik dan perguruan tinggi yang sederajat¹³.

perpustakaan perguruan tinggi, yang mencakup universitas, sekolah tinggi, institut, dan lain sebagainya. Perpustakaan tersebut berada di lingkungan kampus. Pemakainya adalah sivitas akademika perguruan tinggi tersebut, tugas dan fungsinya yang utama adalah menunjang proses pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi).¹⁴

Dengan demikian, dapat disimpulkan perpustakaan perguruan tinggi adalah salah satu perpustakaan yang berada di lingkungan kampus, yang berfungsi sebagai penunjang proses pendidikan, dan juga memberikan kontribusi dalam hal penyebaran informasi ilmiah dibidang pendidikan.

2. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

a. Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar bagi civitas akademika, oleh karena itu koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung evaluasi pembelajaran.

¹³ Wijayanti, Luki. *Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, 2005.

¹⁴ Rahayu, S. (2017). *Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat*. Buletin Perpustakaan, 103-110.

b. Fungsi Informasi

Peranan perpustakaan, disamping sebagai sarana pendidikan juga berfungsi sebagai pusat informasi. Diharapkan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemakai (*user*). Terkadang memang tidak semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dapat dipenuhi, karena memang tidak ada perpustakaan yang dapat memenuhi semua kebutuhan informasi pemakai. Untuk itu dibutuhkan peran pustakawan yang bisa memberikan arahan kemana sebaiknya mencari informasi yang dibutuhkan. Misalnya dengan menggunakan layanan rujukan dan media Internet.

c. Fungsi Riset (penelitian)

Salah satu fungsi dari Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah mendukung pelaksanaan riset yang dilakukan oleh civitas akademika melalui penyediaan informasi dan sumber-sumber informasi untuk keperluan penelitian pengguna. Informasi yang di peroleh melalui perpustakaan dapat mencegah terjadinya duplikasi penelitian. Kecuali penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian yang berkelanjutan. Oleh karena itu, melalui fungsi riset diharapkan karya-karya penelitian yang dilakukan oleh civitas akademik akan semakin berkembang.

d. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan disamping berfungsi sebagai sarana pendidikan, juga berfungsi sebagai tempat rekreasi. Tentunya rekreasi yang dimaksud disini bukan berarti jalan-jalan untuk liburan, tetapi lebih berhubungan dengan ilmu pengetahuan. seperti dengan cara menyajikan koleksi yang menghibur pembaca misalnya bacaan humor, cerita perjalanan hidup seseorang, novel, dan membuat kreasi keterampilan.

Dari beberapa fungsi yang telah dijabarkan diatas, terlihat demikian luasnya fungsi perpustakaan. Tetapi besarnya fungsi perpustakaan tersebut, terkadang belum dibarengi dengan perhatian lebih kepada perpustakaan. Masih ada sebagian perpustakaan perguruan tinggi yang belum bisa melakukan tugas dan fungsinya secara optimal.¹⁵ Hal ini diakibatkan adanya kendala yang terkadang sulit dipecahkan, misalnya dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusia (SDM) dan sarana dalam pelaksanaan tugas.

3. Indikator kepuasan

Indikator dalam menentukan kepuasan pemustaka menurut Lancaster yang dikutip oleh Elva Rahmah bahwa indikator tingkat kepuasan pemustaka yaitu:

- a. Kinerja pelayanan yang mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan serta berusaha memberikan yang terbaik dalam permintaan pengguna

¹⁵ Saleh, A. .R, & Komalasari, R. (2014). *Pengertian Perpustakaan Dan Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan. Manajemen Perpustakaan*, 1-45.

- b. Responsive terhadap setiap keinginan pengguna
- c. Memiliki kompeten dalam melayani yang disertai dengan kemampuan teknis dan etika dalam berkomunikasi yang baik.
- d. Akses terhadap informasi yang dicari relative mudah, cepat dan akurat.
- e. Ruang dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman.¹⁶

Sedangkan menurut Zeithmal dalam Syihabuddin membagi kualitas kedalam lima dimensi. Kelima dimensi tersebut merupakan satu kesatuan yang saling mendukung, yaitu:

- a. Tangibels (bentuk fasilitas fisik, sarana, personalia, dan media komunikasi)
- b. Reliabilitas (kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan merdeka)
- c. Responsivitas (kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat)
- d. Jaminan (pengetahuan dan rasa hormat pustakawan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya)
- e. Empati (perhatian terhadap pemustaka secara individu)¹⁷

¹⁶ Elva Rahmah, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang." *Journal Unair* (Desember 2012), h. 6.

¹⁷ Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007), h. 216–217.

Adapun indikator-indikator dalam kepuasan pemustaka menurut Qalyubi yaitu sebagai berikut:

1. Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka

Upaya pustakawan mencapai kepuasan pemustaka, ada hal yang perlu diperhatikan mulai dari hal-hal yang rutin karena kepuasan pemustaka dimulai dari hati, yaitu kesadaran keeratan terhadap pemustaka

2. Totalitas memberikan layanan

Pustakawan memberikan jasanya, hendaklah secara totalitas artinya selalu diusahakan sampai terpenuhi kebutuhannya. Misalkan pemustaka sedang mencari buku “ ayat-ayat cinta”, sebaiknya tidak hanya disuruh permintaan tersebut segera dilakukan dan terus di informasikan perkembangannya. mereka ada kepastian dan tidak menunggu tanpa informasi yang jelas.

3. Kesenangan dan kenyamanan.

Dalam melayani pemustaka hendaklah dilakukan dengan wajah yang selalu tersenyum, karena dengan adanya senyum yang tulus dapat membangun situasi yang menyenangkan, mengakrabkan hubungan antara pemustaka dengan tenaga perpustakaan, membuat suasana yang lebih baik, mempermudah dalam mencari informasi serta memperlancar untuk memperoleh informasi.

3. Pustakawan Melayani Pemustaka di Perpustakaan

Menurut Undang-undang perpustakaan No 43 tahun 2007, disebutkan bahwa pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.¹⁸

Pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Pustakawan merupakan seseorang yang berkarya secara profesional di bidang perpustakaan dan informasi.¹⁹

Dapat juga dikatakan bahwa pustakawan adalah pejabat fungsional yang berkedudukan sebagai pelaksana penyelenggaraan tugas utama kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi pada instansi pemerintah.

Mencermati pengertian tersebut di atas, jelaslah bahwa pustakawan mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Perincian tugas pustakawan telah diatur dalam Kepmenpan Nomor 132/KEP/M.PAN/12/2002 tentang Jabatan Fungsional

¹⁸ Indonesia, Pemerintah Negara Republik. "Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan." (2014).

¹⁹ Rachman Hermawan Dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*(Jakarta: sagung seto,2010),h.45-46

Pustakawan dan Angka Kreditnya dan juga tertuang dalam SKKNI bidang perpustakaan tahun 2012.²⁰

Dapat disimpulkan dari uraian diatas bahwa pustakawan ialah seseorang yang bekerja diperpustakaan dan membantu orang menemukan buku, majalah, dan informasi lain yang dibutuhkan pengunjung/ pemustaka yang datang keperpustakaan.

Didalam perpustakaan ada pustakawan dan ada pula pemustaka yang akan dilayani oleh pustakawan. Adapun pengertian Pemustaka menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 9 menyatakana bahwa:

“Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”

Dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengunjung/pengguna perpustakaan baik perseorangan atau kelompok yang memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan.

Menurut Qalyubi dkk yang dikutip oleh Fransisca Rahayuningsih dalam buku yang berjudul mengukur kepuasan pemustaka: menggunakan metode LibQual menyatakan bahwa ada berbagai sifat dan karakter pemakai yang perlu dipahami agar tenaga perpustakaan dapat menghadapinya dengan

²⁰ Ismanto, I. (2019). *Kemadirian Profesionalisme Pustakawan*. *Buletin Perpustakaan*, 67-82.

baik. Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi pemakai sebagai berikut ini:

- a. Pemakai yang pendiam dapat dipahami dengan cara menyambut dengan ramah tamah dan mencoba menarik perhatiannya
- b. Pemakai yang tidak sabar dapat diatasi dengan cara mengatakan kepada mereka bahwa kita akan membantunya semaksimal mungkin dan sesegera mungkin serta mengucapkan terima kasih dan memohon maaf atas ketidak nyamanan dalam pelayanan perpustakaan
- c. Pemakai yang banyak bicara diatasi dengan cara mengenali pemakai dengan mengucapkan salam, menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup
- d. Pemakai yang banyak permintaan diatasi dengan cara mengucapkan salam apabila pemakai tersebut datang ke counter kita, mendengarkan permintaannya segera memenuhi permintaan pemakai, meminta maaf dan
- e. menyarankan alternatif lain serta tersenyum setiap saat meskipun kita merasa jengkel.
- f. Pemakai yang ragu dapat diatasi dengan cara menanamkan kepercayaan, bersikap tenang, dan tidak memberikan terlalu banyak pilihan pada pemakai dan mencoba mengikuti selera pemakai.

- g. Pemakai yang senang membantah atau mendebat dapat diatasi dengan cara bersikap tenang, tidak menunjukkan reaksi apabila pemakai tersebut berada pada pihak yang salah, mengemukakan argumen yang masuk akal agar pemakai menghargai kita dan tidak boleh terpancing untuk berdebat.
- h. Pemakai yang lugu diatasi dengan cara menerima pemakai apa adanya, meluangkan waktu untuk membantu dengan menanyakan keperluannya, dan melayani berdasarkan permintaan serta tidak membohongi pemakai .
- i. Pemakai yang siap mental diatasi dengan cara membiarkan pemakai memilih yang disukai, tidak banyak bertanya, memuji pemakai dan mengucapkan terima kasih atas kedatangan pemakai.
- j. Pemakai yang curiga diatasi dengan cara mengusahkan untuk memberikan jaminan yang baik kepada pemakai serta memberikan kesempatan untuk menukarkan kembali yang telah diperolehnya, jangan menunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul atau ragu-ragu atau bimbang.
- k. Pemakai yang sombong diatasi dengan cara bersikap tenang memuji kedatangannya tetap sabar menghadapi segala sikapnya, tidak menanggapi terlalu serius, dan memberikan kesan bahwa pemakai tersebut perlu dihormati.

Menghadapi berbagai karakter pemustaka tersebut, maka pustakawan harus mampu mengenali karakter pemustakanya dan mencoba memahami suasana hatinya. Dengan demikian pustakawan tidak salah dalam memberikan pelayanan kepada setiap individu sesuai dengan hak yang harus diterima oleh pemustaka. Hal ini yang dapat dilakukan pustakawan adalah harus senantiasa mengingatkan pemustakanya dalam melaksanakan kewajibannya sehingga ada keseimbangan antara hak dan kewajiban pemustaka.

C. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mustahdi dalam skripsinya yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Layanan Sirkulasi terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta”** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal serta seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif dan metode penelitian survei dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik pengambilan datanya. Kuesioner disebarkan kepada 94 responden yang diambil berdasarkan data pengunjung perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta per dua bulan November dan Desember 2019 menggunakan teknik

Random Sampling Rumus Slovin.²¹ Metode analisa data yang digunakan antara lain uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi, uji f, uji t, uji korelasi product moment, uji asumsi klasik, dan analisis data secara statistik menggunakan alat bantu Microsoft Excel 2010 dan SPSS versi 2.2. Uji hipotesis menggunakan uji t dan uji f. Berdasarkan hasil uji keduanya, didapati pengaruh sikap keterbukaan pustakawan layanan sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta memiliki hubungan dengan kepuasan pengunjung termasuk dalam kategori cukup. Sikap empati pustakawan layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta termasuk dalam kategori rendah. Pengaruh sikap dukungan pustakawan layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta termasuk dalam kategori rendah. Dengan hasil keseluruhan variabel di atas diketahui bahwa hubungan antara komunikasi interpersonal pustakawan layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, memiliki korelasi kuat.

2. Penelitian dari Caesar Vioniken Pradipta dalam jurnalnya” **pengaruh konsep diri dalam komunikasi interpersonal pustakawan hubungannya terhadap kepuasan pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon**” penelitian ini membahas pengaruh konsep diri dalam

²¹ Hidayat, P. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta* (Bachelor's thesis, Fakultas Adab dan Humaniora).

komunikasi interpersonal pustakawan hubungannya terhadap kepuasan pemustaka di badan perpustakaan dan kearsipan daerah kota Cirebon. Komunikasi interpersonal di perpustakaan bisa antara pustakawan dengan pimpinan, pustakawan dengan pustakawan, maupun pustakawan dengan pemustaka. Pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal, agar terciptanya komunikasi yang lebih baik agar tidak menyinggung perasaan, berbicara dengan sopan, dan melayani pemustaka dengan sungguh-sungguh. Penelitian ini dilakukan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah konsep diri dalam kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan insidental, dengan jumlah jumlah sampel 96 orang. Teknik pengumpulan datanya dengan kuesioner, dan analisis datanya secara statistik menggunakan alat bantu SPSS versi 1.6. Uji hipotesis menggunakan uji t dan analisis jalur.²² Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa konsep diri tidak dapat langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka melainkan harus melalui komunikasi interpersonal terlebih dahulu.

3. penelitian dari **Maghfiroh, L., & Harefa, H. (2019). "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang. Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi, 3(1), 50-64."**

²²Pradipta, Caesar Vioniken, And Endang Fatmawati. "Pengaruh Konsep Diri Dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 1.1 (2012): 50-85.

Penelitian ini mengkaji bagaimana kepuasan pengguna pada UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Kepuasan Pengguna UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang, (2) Komunikasi Antar Pribadi Pustakawan, dan (3) Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi Terhadap Kepuasan Pengguna UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang . Menggunakan teknik penelitian kuantitatif, penelitian ini. Analisis deskriptif dan analisis regresi linier digunakan dalam metode analisis data. Sampel penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan pengguna tetap UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang. Dalam penelitian ini, proportional stratified random sampling digunakan untuk memilih sampel. Data primer dan data sekunder merupakan dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, observasi, angket, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data.²³ (1) Komunikasi interpersonal antar pustakawan cukup baik, dengan Grand Mean 4,51 menurut hasil penelitian. (2) Grand Mean sebesar 4,35 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna adalah baik. Dan (3) komunikasi interpersonal di UPT Perpustakaan Stikubank (Unisbank) Semarang, dimana thitung sebesar 4,741 dan nilai t tabel pada 5% sebesar 1,98447 yang berarti positif, berpengaruh positif dan substansial terhadap kinerja pustakawan. Dimana nilai p pada kolom sig. 0,000 0,05 menunjukkan signifikan dan ambang batas signifikan 5%, $t_{hitung} 4,741 > t_{tabel} 1,9844$

²³ I N Maghfiroh And h Sharefa, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang," Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi (2019): 50–64, <http://114.7.97.221/index.php/Jlmi/Article/View/1074>.

D. Kerangka Berpikir

Berdasarkan teori pendukung, maka kerangka pada penelitian ini adalah:



Berdasarkan hasil survei ke UPT Perpustakaan IAIN Curup menemukan beberapa Permasalahan yang ingin penulis teliti, dalam hal ini mengenai kurang efektifnya penerapan komunikasi yang baik antara pustakawan dan pemustaka. Dalam penelitian ini penulis ingin mengukur indikator keberhasilan komunikasi interpersonal mengenai kepuasan pemustaka yang dilakukan oleh pustakawan terhadap pemustaka di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Salah satu komunikasi yang akan penulis jadikan bahan penelitian ini dalam penerapannya di perpustakaan yaitu komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, maka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Baik secara verbal maupun non verbal.

Dalam penelitian ini komunikasi sebagai variabel bebas dan kepuasan pemustaka sebagai variabel terikat. Hasil akhir dalam penelitian ini akan dijadikan umpan balik kepada pustakawan dalam melakukan komunikasi kepada pemustaka.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.²⁴ Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner merupakan lembaran yang berisi beberapa pertanyaan dengan struktur yang baku. Dalam pelaksanaan survei, kondisi penelitian tidak dimanipulasi oleh peneliti.²⁵

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁶ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pemustaka IAIN Curup yang masih terdaftar sebagai mahasiswa aktif di IAIN Curup.

Jika jumlah populasi yang lebih dari 1000 orang maka penelitian menggunakan rumus slovin yaitu dengan taraf keyakinan 90% dan tingkat kesalahan atau taraf signifikan 10%.

²⁴ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Rosda, 2013),

²⁵ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2006)

²⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*.

Variabel terikat adalah suatu variabel yang dikenai pengaruh diterangkan oleh variabel lain. Variabel ini diberi notasi dengan simbol Y. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah pemustaka.

$$\text{Rumus Slovin: } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan

- n : ukuran sampel
- N : jumlah populasi
- e : nilai kritis (batas ketelitian 10%)

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini berasal dari populasi pemustaka yang berkunjung ke UPT Perpustakaan IAIN Curup. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 2.800 pemustaka. Jumlah tersebut diambil dari data anggota perpustakaan tahun 2022 yang masih terdaftar sebagai anggota di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling, yaitu dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel.

Metode ini digunakan dengan tujuan agar lebih efektif dari segi waktu dan tetap memberikan kesempatan kepada setiap anggota. Langkah selanjutnya adalah pengumpulan data atau sampel menggunakan rumus slovin yang diuraikan di bawah ini dan didapatlah hasil akhir yaitu 97 pemustaka yang akan dijadikan sampel. Langkah selanjutnya adalah pemeriksaan ulang pada proses sampling yang telah dilakukan penulis.

Berikut penjabaran pengambilan sampel menggunakan Rumus Slovin:

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n : ukuran sample

N : jumlah populasi

e : nilai kritis (batas ketelitian 10%)

$$n = \frac{2.800}{1 + 2.800(10\%)^2}$$

$$n = \frac{2.800}{1 + 2.800}$$

$$n = \frac{2.800}{29}$$

$$= 97$$

Berdasarkan rumus diatas maka hasil yang didapat adalah 97 sampel

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Angket adalah daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respons responden sesuai dengan permintaan pengguna. Jenis angket dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup adalah angket angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda (x) atau tanda ceklis. Angket dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

2. Observasi

Observasi merupakan tahap awal untuk melakukan penelitian. Mengamati kejadian atau peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam lingkungan obyeknya, khususnya komunikasi antara pustakawan dan pemustaka yang terjadi di ruang referensi dan sirkulasi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi atau survei langsung ke UPT Perpustakaan IAIN Curup. Pertama peneliti mengamati bagaimana interaksi yang terjadi antara pemustaka dan pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup, lalu langkah selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pemustaka yang berkunjung ke UPT Perpustakaan IAIN Curup, dan selanjutnya peneliti mencari data jumlah anggota perpustakaan yaitu 2.800 pemustaka untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Pengamatan ini bertujuan agar penelitian mendapatkan gambaran menyeluruh dan memahami semua permasalahan yang muncul.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini adalah data-data yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup, yang dapat mendukung pelaksanaan penelitian antara lain dokumen berisi statistik pengunjung dengan ketentuan pemustaka yang paling sering memanfaatkan fasilitas.

D. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Untuk memperoleh data tentang

“Komunikasi interpersonal antara pemustaka dan pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup”. Instrumen pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner. Berikut kisi-kisi instrument penelitian yang disusun peneliti adalah sebagai berikut:

Table 3.1
Kisi-Kisi Kuisisioner

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	No	Jumlah soal
Komunikasi Interpersona (Devito,1997)	Keterbukaan	1. Pustakawan menyampaikan informasi penting kepada 2. Pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari informasi	1,2	2
	Empati	3. Pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas dalam memberikan informasi 4. Pustakawan peduli dengan kesulitan yang saya hadapi saat berkunjung ke perpustakaan	3,4	2
	Dukungan	5. Pustakawan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka 6. Pustakawan berkomunikasi secara terbuka dengan pemustaka	5,6	2
	Sikap positif	7. Pustakawan menunjukkan sikap positif terhadap lawan bicaranya pemustaka 8. Pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke Perpustakaan	7,8	2
	Kesetaraan	9. Komunikasi yang terjalin antara Pustakawan dan Pemustaka bernilai penting 10. Pustakawan mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka	9,10	2
	Kesesuaian	1. Pustakawan memberikan	1,2	2

Kepuasan pemustaka (Qulyubi,2003)	dengan kebutuhan Pemustaka	informasi sesuai kebutuhan pemustaka 2. Informasi yang diberikan Pustakawan sesuai harapan Pemustaka		
	Totalitas dalam memberikan layanan	3. Pustakawan memberikan layanan secara profesional kepada Pemustaka 4. Pustakawan cepat dalam merespon terhadap kebutuhan informasi yang diperlukan	3,4	2
	Kesenangan dan kenyamanan	5. Pustakawan bersikap menyenangkan dalam berkomunikasi 6. Pemustaka merasa nyaman saat berkomunikasi dengan Pustakawan	5,6	2

Table 3.2

Skala Pengukuran Likert

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

E. Teknik Analisis Data

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif, maka perlu menggunakan analisis data. Analisis ini berhubungan dengan perhitungan menjawab rumusan masalah dan pengajuan hipotesis yang diajukan. Bentuk hipotesis mana yang diajukan, akan menentukan teknik statistik mana yang digunakan.

1. Analisis Data Deskriptif

Data yang sudah terkumpul melalui angket kemudian dianalisis. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan cara menyusun dan mengelompokkan data kemudian di analisis.

Data akan di tabulasi sesuai dengan kelompok aspek yang diteliti, untuk memudahkan interpretasi data yang disajikan dalam bentuk tabel kemudian di analisis dan diinterpretasikan. Untuk menghitung presentasi hasil angket adalah:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan

P : persentase

f : jumlah jawaban yang diperoleh

n : jumlah responden

Setelah didapatkan persentase jawaban responden selanjutnya diberikan penafsiran atau penilaian terhadap hasil penelitian. Adapun parameter untuk penafsiran menurut Arikunto.²⁷

Table 3.3

Pedoman Skala Nilai Interval

No.	Presentase Batas Interval	Kategori Penilaian
1.	0-25%	Sangat rendah
2.	26-50 %	Sedang
3.	51-75%	Tinggi
4.	76-100%	Sangat Tinggi

²⁷ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), Hal. 57

2. Analisis Korelasi

Analisis korelasi dengan menggunakan uji statistik dimaksud untuk mengukur derajat korelasi dari dua variabel, untuk mengetahui signifikan atau tidaknya hubungan variabel independen dan variabel dependen. Jenis teknik statistik korelasi yang digunakan untuk menguji hipotesis harus sesuai dengan skala data masing-masing dari kedua variabel penelitiannya, yaitu data nominal, data ordinal, data interval, atau data, atau kombinasi dari dua jenis skalanya untuk variabel independen dan variabel dependen.

Analisis korelasi dalam penelitian ini ada beberapa tahap yang dilakukan sebagai berikut:

e. Analisis Korelasi (r)

Teknik korelasi Pearson digunakan untuk mengukur keeratan dan membuktikan hipotesis hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy - (\sum x)(\sum y))}{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

keterangan:

r_{xy} : Korelasi momen tangkar (product moment)

n : Jumlah sampel

x : Variabel bebas

y : Variabel terikat

$\sum xy$: Hasil perkalian antara variabel bebas dan variabel terikat.

Untuk mendapatkan hasil interpretasi terhadap kuatnya hubungan antar variabel, maka dapat digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel berikut:

Table 3.4
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

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

3. Analisis Hipotesis

Analisis hipotesis merupakan metode statistik yang menggunakan data sampel untuk mengevaluasi hipotesis mengenai populasi. Uji hipotesis dilakukan dengan uji “t” yaitu dengan membandingkan t_{tabel} dengan t_{hitung} dengan taraf signifiakn (α) 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka variabel bebas ada terdapat hubungan terhadap variabel terikat.
2. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka variabel bebas tidak terdapat hubungan terhadap variabel terikat.
3. Menentukan formulasi H_0 dan H_a

H_0 : Tidak ada (tidak terdapat) hubungan signifikan antara variabel X dan variabel Y.

H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dan variabel Y.

4. Analisis Determinasi

Koefisiensi determinasi prestasi perubahan nilai dependen variabel bebas yang disebabkan oleh perubahan nilai independen

variabel sisanya dipengaruhi faktor lain. Untuk koefisiensi determinasi dapat dilakukan dengan cara mengkuadratkan nilai “r” (r^2).

Untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisiensi determinan sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Kd = Koefisien determinan

r^2 = Nilai Koefisien Korelasi

- a. Jika kd mendeteksi nol (0), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent lemah.
- b. Jika kd mendeteksi satu (1), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent kuat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. UPT Perpustakaan IAIN CURUP

1. Sejarah Perpustakaan

Dalam proses perjalanannya gedung UPT Perpustakaan IAIN Curup telah mengalami 4 kali pergantian sampai dengan memiliki gedung baru berlantai 3 seperti sekarang, dalam rangka menunjang civitas akademika perpustakaan sangat diperlukan, dari mulai adanya kegiatan perkuliahan sebagai bagian dari IAIN Raden Fatah Palembang eksistensi perpustakaan pun sudah ada. Tepatnya pada tanggal 24 Agustus 1991 diresmikan gedung perkuliahan dan gedung perpustakaan.

Setelah menjadi sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Curup yang berdiri sendiri berdasarkan keputusan Presiden RI Nomor 11 tahun 1997, maka mulailah perpustakaan membenahi kekuatan koleksi sesuai dengan kebutuhan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Curup. Pada tahun 2009, Perpustakaan STAIN Curup memiliki gedung baru berlantai satu, Perpustakaan terus melakukan pembenahan di segala bidang layanan termasuk peningkatan kuantitas dan kualitas koleksinya.

Kamis 28 juni 2018 merupakan hari yang bersejarah untuk IAIN Curup, secara resmi Menteri Agama Republik Indonesia Bapak Lukman Hakim Saifuddin meresmikan alih status STAIN Curup menjadi IAIN Curup sekaligus meresmikan gedung Perpustakaan dan laboraorium Syariah di kampus IAIN Curup, acara peresmian dilangsungkan di halaman gedung UPT Perpustakaan IAIN Curup yang dihadiri oleh Menteri Agama dan seluruh jajaran pejabat daerah maupun kota se-provinsi Bengkulu. Sehingga sekarang perpustakaan memiliki gedung baru berlantai tiga dengan seluruh area $10.000 m^2$ dan luas gedung $2.000m^2$

Adapun riwayat kepemimpinan UPT Perpustakaan IAIN Curup sejak tahun 1997 yaitu tahun diresmikannya STAIN Curup sampai berubah menjadi IAIN Curup sebagai berikut:

Table 4.5
Riwayat Kepemimpinan UPT Perpustakaan IAIN Curup

No.	Nama	Masa Jabatan
1	Dra. Syahiro	1997-2002
2	Beni Gustiawan, S.Ag	2002-2005
3	Syamsul Rizal, S. Ag.,SS.,M.Pd	2005-2008
4	Mabrursyah, S.Pd.I.,S.IPI.M.HI	2008-2009
5	Rahmat Iswanto, S.Ag,SS.,M.Hum	2010-2012
6	Rhoni Roni, S.Pd.I.,M.Hum	2013-2017
7	Jurianto, S.Pd.I.,M.Hum	2017-2022
8	Eke Wince, S.E	2022- Sekarang

Sumber: Dokumen UPT Perpustakaan IAIN Curup, Tahun 2023

2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan IAIN Curup

a. Visi

“Menjadi Perpustakaan Perguruan tinggi yang bermutu, relegius, inovatif dan kompetitif.”

b. Misi

Adapun misi yang terdapat pada UPT Perpustakaan IAIN Curup sebagai berikut:

- 1) Menyediakan sumber informasi bagi civitas akademika untuk kegiatan tridharma perguruan tinggi
- 2) Mengelola sumber informasi dalam membangun pangkalan data untuk kepentingan civitas akademika
- 3) Menyebarkan informasi guna menunjang kebutuhan civitas akademika

- 4) Mengembangkan ketersediaan pengelolaan, dan penyebaran sumber informasi sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan perpustakaan
- 5) Menciptakan sistem kerja Perpustakaan yang sesuai dengan nilai agama
- 6) Menjalin kerja sama dengan lembaga lain untuk meningkatkan eksistensi skala internasional

3. Peran UPT Perpustakaan IAIN CURUP

Peran UPT Perpustakaan IAIN Curup sama seperti Perpustakaan perguruan tinggi pada umumnya, yaitu:

- a. Sebagai pendukung keberhasilan pendidikan
- b. Sebagai penghubung antara bahan pustaka dengan para pemakainya, memberitahu para pemakai perpustakaan akan tersedianya informasi
- c. Sebagai tempat riset atau penelitian
- d. Sebagai bahan atau tempat rekreasi untuk pemakai atau penggunanya.

4. Tugas Pokok dan Fungsi UPT Perpustakaan IAIN Curup

- a. Tugas Pokok

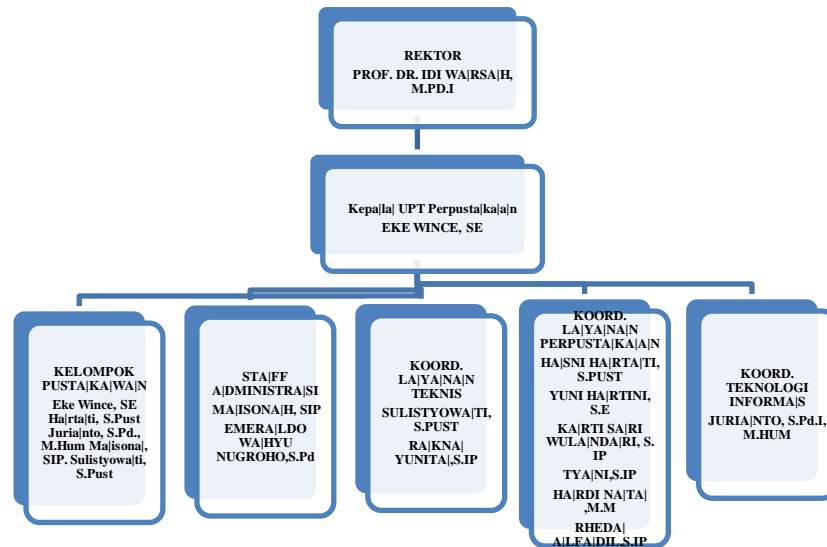
Perpustakaan mempunyai tugas memberikan layanan bahan pustaka dan informasi untuk keperluan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

b. Fungsi

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut perpustakaan mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kegiatan baik jangka pendek maupun jangka panjang
- 2) Pelaksanaan pengadaan dan pengelolaan bahan pustaka
- 3) Pemberian layanan dan pendayagunaan bahan pustaka
- 4) Penghimpunan dan penyebaran informasi kepustakaan
- 5) Pemberiaan layanan referensi
- 6) Pengembangan dan pembinaan jaringan kemitraan dengan perpustakaan dan sumber informasi lainnya
- 7) Pemeliharaan bahan pustaka
- 8) Pengembangan sistem informasi
- 9) Pendokumentasian hasil kegiatan di UPT Perpustakaan IAIN Curup
- 10) Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan penyusunan laporan kegiatan.

5. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan IAIN Curup



B. Temuan Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Sebelum melaksanakan analisis data, langkah pertama yang dilakukan adalah menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan sebagai alat pengukur. Setelah proses pengujian validitas dan reliabilitas instrumen selesai, langkah selanjutnya adalah menganalisis data yang telah dikumpulkan. Berikut ini adalah presentasi hasil uji validitas instrumen.

Table 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal

No. Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Pernyataan 1	0.693	0.632	Valid
Pernyataan 2	0.787	0.632	Valid
Pernyataan 3	0.700	0.632	Valid
Pernyataan 4	0.819	0.632	Valid
Pernyataan 5	0.806	0.632	Valid
Pernyataan 6	0.802	0.632	Valid
Pernyataan 7	0.805	0.632	Valid
Pernyataan 8	0.820	0.632	Valid
Pernyataan 9	0.660	0.632	Valid
Pernyataan 10	0.753	0.632	Valid

Sumber data: data primer yang diolah bulan Mei 2023

Berdasarkan analisis yang disajikan pada tabel 4.2, dapat menentukan keabsahan suatu butir soal dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel. Apabila nilai r hitung < r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa butir soal tersebut tidak valid.

Dalam penelitian ini, taraf signifikansi yang digunakan adalah 5% dengan jumlah sampel (N) sebanyak 97. Nilai r tabel yang tercatat adalah 0.632. Dari tabel 4.2 yang diberikan, dapat diamati bahwa semua butir soal memiliki nilai r hitung > 0.632. Berdasarkan temuan tersebut, dapat simpulkan bahwa semua butir soal dalam penelitian ini adalah valid. Oleh hasil yang konsisten dan signifikan dari uji validitas terhadap pernyataan-pernyataan yang diuji.

Table 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pemustaka

No. Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Pernyataan 1	0.757	0.632	Valid
Pernyataan 2	0.759	0.632	Valid
Pernyataan 3	0.825	0.632	Valid
Pernyataan 4	0.830	0.632	Valid
Pernyataan 5	0.831	0.632	Valid
Pernyataan 6	0.772	0.632	Valid

Sumber data: data primer yang diolah bulan Mei 2023

Dalam penelitian ini, taraf signifikan yang di gunakan adalah 5% dengan N=97. Nilai 0.632 r table. Pada table 4.3 di atas menunjukkan bahwa seluruh butir soal memiliki r hitung > 0.632. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir soal adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen yang telah dilakukan, dilanjutkan dengan uji reliabilitas instrumen menggunakan koefisien Alpha Cronbach. Peneliti menggunakan SPSS untuk menghitung koefisien Alpha Cronbach. Untuk menentukan apakah kuesioner tersebut dapat dianggap handal (*reliable*), batas kritis yang digunakan adalah nilai Alpha sebesar 0,6. Jika nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6, maka kuesioner dianggap handal.

Table 4.8
Hasil Uji Reabilitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X)

Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
Komunikasi Interpersonal (X)	0.932	Reliabilitas Mencukupi
Kepuasan Pemustaka (Y)	0.910	Reliabilitas Mencukupi

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji Realibitas antara Variabel X dan Y sudah mencukupi

2. Analisis Data

Berdasarkan penelitian ini, dapat dibahas bahwa penelitian dilakukan untuk mengumpulkan informasi detail mengenai subjek penelitian, yaitu pemustaka di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar kepada 97 responden. Hasil analisis data dari kuesioner tersebut memberikan gambaran mengenai keadaan dan preferensi pemustaka di perpustakaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang pemustaka di Perpustakaan IAIN Curup dan dapat memberikan wawasan yang berguna untuk pengembangan layanan perpustakaan di masa mendatang.

a. Komunikasi Interpersonal

1) Keterbukaan (*Openness*)

Diagram 4.1

Pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 32 responden (33%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 58 responden (60%), dan yang menjawab tidak setuju 6 responden (6%) selanjutnya responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1%). Hasil skor rata-rata pernyataan pada diagram di atas adalah 81.19%. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **81.19%** sangat tinggi.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap mendukung keterbukaan komunikasi interpersonal tentang sikap keterbukaan untuk poin menyampaikan informasi penting kepada Pemustaka.

Penulis menggunakan indikator keterbukaan pada poin menyampaikan informasi penting kepada Pemustaka, keadaan yang ada di UPT

Perpustakaan IAIN CURUP bahwa pustakawan disana sudah sangat baik dalam menyampaikan informasi penting kepada pemustaka sehingga membuat pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan sangat puas dalam penyampaian informasi kepada pemustaka seperti bagaimana penelusuran pencarian buku di OPAC, mengisi data pengunjung di komputer, mencari buku di rak koleksi dan lain-lain.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup yaitu pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka sudah optimal dalam menyampaikan informasi penting kepada pemustaka.

Diagram 4.2

Pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 44 responden (45%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 48 responden (49%), dan yang menjawab tidak

setuju 4 responden (4%) selanjutnya responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1%). Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 84.79%. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **84.79%** sangat tinggi.

Jika dilihat dari indikator pada jurnal kepustakaan dan masyarakat membaca pada judul jurnal komunikasi antarpribadi pustakawan dengan pemustaka dalam memberikan layanan jasa di perpustakaan oleh Daryono pada aspek keterbukaan dalam komunikasi interpersonal pustakawan pada poin pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi.

Penulis menggunakan indikator aspek keterbukaan pada poin pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi, keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pustakawan disana sadar akan kebingungan pemustaka saat mencari koleksi. Sehingga membuat pemustaka yang kebingungan mencari koleksi di perpustakaan merasa sangat puas dalam memberikan komunikasi pelayanan perpustakaan. Seperti saat pemustaka ingin mencari koleksi yang mereka butuhkan meminta bantuan secara langsung kepada pustakawan, dan pustakawan langsung merespon atas permintaan pemustaka yang membutuhkan bantuan saat kebingungan mencari koleksi sehingga apa yang dibutuhkan oleh pemustaka tercapai dan terpenuhi.

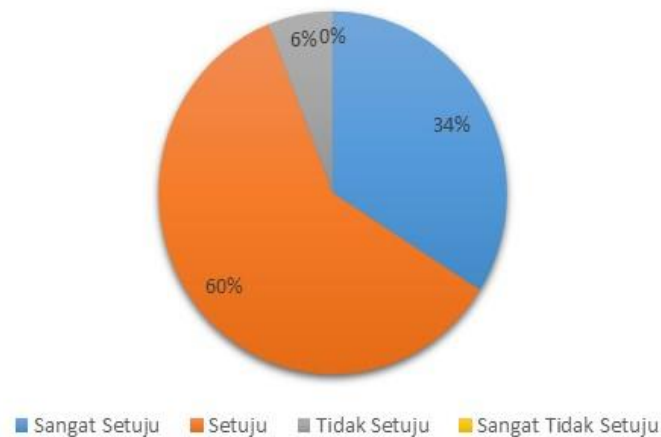
Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup yaitu pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi sudah berjalan dengan baik.

2) Empati (*Emphaty*)

Diagram 4.3

Pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas dalam memberikan informasi

Pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas dalam memberikan informasi



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 33 responden (34%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 58 responden (60%), dan yang menjawab tidak setuju 6 responden (6%) selanjutnya tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 81.96%. Skor ini didapatkan dari

olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **81.96%** sangat tinggi.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap mendukung komunikasi interpersonal tentang sikap empati untuk poin pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas dalam memberikan informasi.

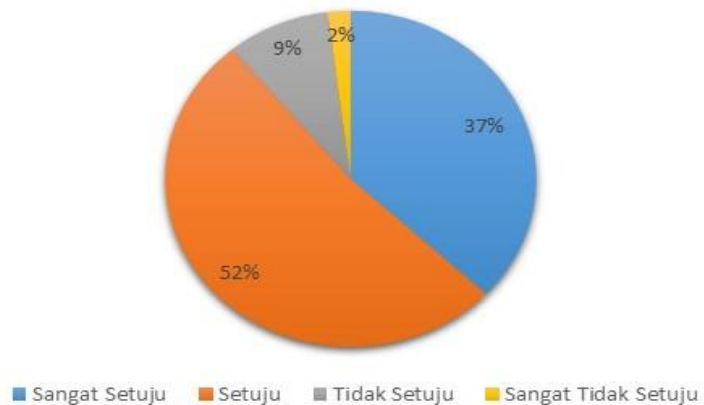
Penulis menggunakan indikator empati pada poin pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas, keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pustakawan sudah cukup baik berkomunikasi secara singkat dan jelas sehingga pemustaka merasa sangat puas dengan pustakawan berkomunikasi secara singkat dan jelas baik itu dari segi berkomunikasi saat pemustaka bertanya dan meminta bantuan kepada pustakawan dalam cara penyampaian komunikasi secara singkat dan jelas.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup, yaitu pustakawan sudah cukup baik dalam berkomunikasi secara singkat dan jelas.

Diagram 4.4

Pustakawan peduli dengan kesulitan yang saya hadapi saat berkunjung ke perpustakaan

Pustakawan peduli dengan kesulitan yang saya hadapi saat berkunjung ke perpustakaan



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 36 responden (37%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 50 responden (52%), dan yang menjawab tidak setuju 9 responden (9%) selanjutnya responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden (2%). Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 80.93%. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **80.93%** tinggi.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap mendukung komunikasi interpersonal tentang sikap empati untuk poin pustakawan peduli dengan kesulitan yang saya hadapi saat berkunjung ke perpustakaan.

Penulis menggunakan indikator empati pada poin pustakawan peduli dengan kesulitan yang saya hadapi saat berkunjung ke perpustakaan, keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup, bahwa pustakawan memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka dalam mencari koleksi yang dicari sehingga pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan merasa sangat puas pada pustakawan yang memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari koleksi yang dibutuhkan di perpustakaan.

Pustakawan yang memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka seperti pemustaka yang sering kesulitan mencari koleksi yang mereka butuhkan di rak buku dan mencari informasi yang dibutuhkan pemustaka. Pemustaka yang mengalami kesulitan informasi yang mereka butuhkan dan pemustaka kurang memahami bagaimana mencari buku di rak dan pustakawan dapat merespon apa yang dibutuhkan pemustaka dalam memahami kesulitan mencari koleksi yang mereka butuhkan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN yaitu pemahaman pustakawan dalam memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan sehingga apa yang dibutuhkan oleh pemustaka sudah terpenuhi atas adanya sikap empati pada pustakawan yang sudah cukup

memahami kesulitan yang dirasakan oleh pemustaka ketika mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan.

3) Dukungan (*Supportiveness*)

Diagram 4.5

Pustakawan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 37 responden (38%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 58 responden (60%), dan yang menjawab tidak setuju 2 responden (2%) selanjutnya tidak ada responden yang menjawab sangat tidak. Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 84.02%. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **84.02%** sangat tinggi.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap mendukung komunikasi interpersonal tentang sikap mendukung untuk poin pustakawan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka.

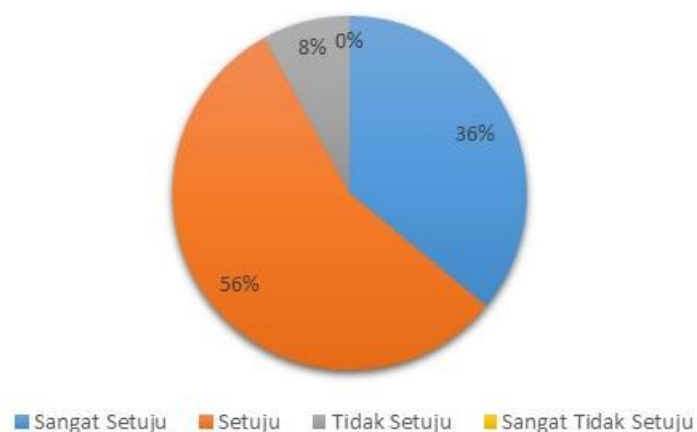
Penulis menggunakan indikator mendukung pada poin pustakawan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka, keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup, bahwa pustakawan sudah cukup baik memberikan respon terhadap pernyataan pemustaka dari segi saat pemustaka meminta bantuan kepada pustakawan dalam mencari informasi dan koleksi yang mereka butuhkan sudah berjalan secara optimal. Sehingga membuat pemustaka merasa sangat puas pada pustakawan yang baik dalam memberikan respon terhadap pernyataan pemustaka

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup yaitu pustakawan sudah cukup baik memberikan respon terhadap pemustaka.

Diagram 4.6

Pustakawan berkomunikasi secara terbuka dengan pemustaka

Pustakawan berkomunikasi secara terbuka dengan pemustaka



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 35 responden (36%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 54 responden (56%), dan yang menjawab tidak setuju 8 responden (8%) selanjutnya tidak ada responden yang menjawab sangat tidak. Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 81.96% Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **81.96%** sangat tinggi.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap mendukung komunikasi interpersonal tentang sikap mendukung untuk poin Pustakawan berkomunikasi secara terbuka dengan pemustaka.

Penulis menggunakan indikator mendukung pada poin Pustakawan berkomunikasi secara terbuka dengan pemustaka, keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pustakawan sudah cukup baik dalam berkomunikasi dengan pemustaka dengan lugas sehingga pemustaka merasa sangat puas dalam penyampaian komunikasi yang disampaikan oleh pustakawan dari segi memberikan jawaban atas pertanyaan kepada pemustaka sehingga pemustaka paham atas jawaban dari pustakawan. Mekanisme terjalin baik dalam berkomunikasi saat menyampaikan informasi yang dibutuhkan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup

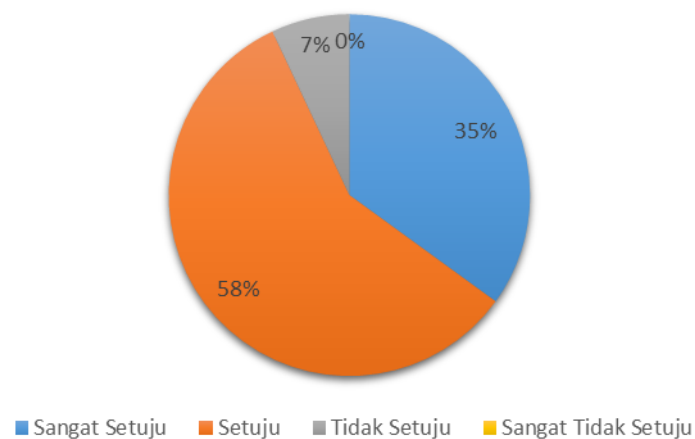
yaitu pustakawan sudah cukup baik dalam berkomunikasi memberikan jawaban atas pertanyaan pemustaka.

4) Sikap Positif (*Positivennes*)

Diagram 4.7

Pustakawan menunjukkan sikap positif terhadap lawan bicaranya pemustaka

Pustakawan menunjukkan sikap positif terhadap lawan bicaranya pemustaka



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 34 responden (35%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 56 responden (58%), dan yang menjawab tidak setuju 7 responden (7%) selanjutnya tidak ada responden yang menjawab sangat tidak. Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 81.96% Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **81.96%** sangat tinggi.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap positif komunikasi interpersonal untuk poin pustakawan menunjukkan sikap positif terhadap lawan bicaranya pemustaka.

Penulis menggunakan indikator positif pada poin pustakawan menunjukkan sikap positif terhadap lawan bicaranya pemustaka, keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pustakawan berpikir positif terhadap pemustaka yang datang ke perpustakaan tidak menaruh rasa curiga terhadap pemustaka sehingga pemustaka merasa sangat puas atas sikap positif pustakawan tersebut.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup yaitu pustakawan menunjukkan sikap positif terhadap lawan bicaranya pemustaka sehingga tidak terjadi kecurigaan antara dua belah pihak yaitu pustakawan dan pemustaka.

Diagram 4.8**Pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan**

Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 38 responden (39%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 57 responden (59%), dan yang menjawab tidak setuju 2 responden (2%) selanjutnya tidak ada responden yang menjawab sangat tidak. Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 84.28%. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **84.28%** sangat tinggi.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap positif komunikasi interpersonal untuk poin pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan.

Penulis menggunakan indikator positif pada poin pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan, keadaan yang ada

di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan sehingga pemustaka merasa sangat puas atas dari sikap pustakawan yang menghargai pemustaka datang ke perpustakaan.

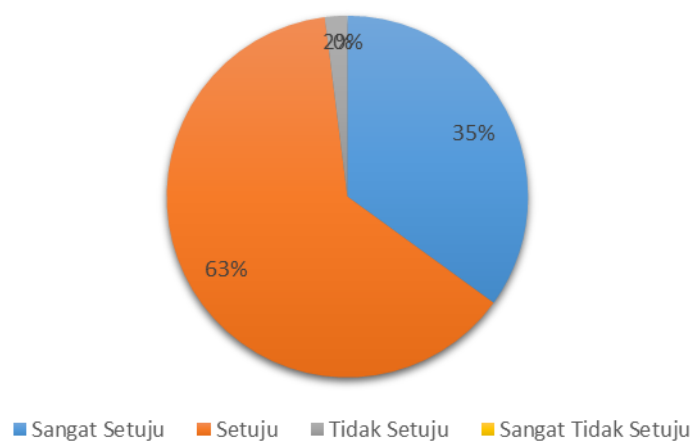
Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup yaitu pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan sehingga pemustaka merasa senang atas sikap pustakawan kepada pemustaka baik pustakawan yang memiliki perasaan positif terhadap dirinya sendiri dan orang lain.

5) Kesetaraan (*Equality*)

Diagram 4.9

Komunikasi yang terjadi antara pustakawan dan pengguna bernilai penting

Komunikasi yang terjadi antara pustakawan dan pengguna bernilai penting



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 34 responden (35%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban

setuju mendapat pilihan sebanyak 61 responden (63%), dan yang menjawab tidak setuju 2 responden (2%) selanjutnya tidak ada responden yang menjawab sangat tidak. Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 83.25%. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **83.25%** sangat tinggi.

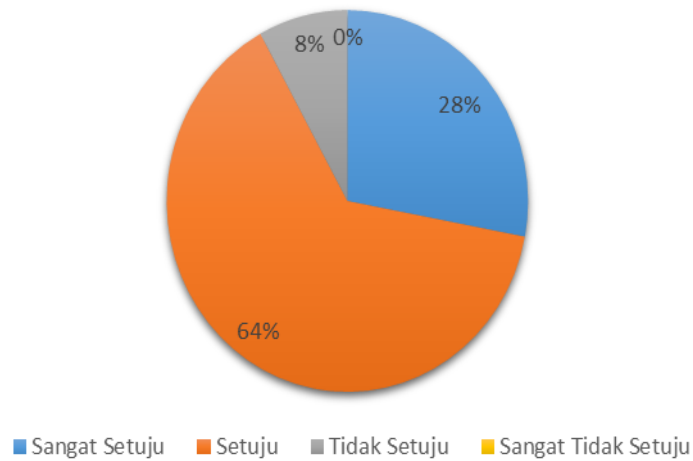
Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap kesetaraan komunikasi interpersonal untuk poin komunikasi yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka bernilai penting.

Penulis menggunakan indikator kesetaraan pada poin komunikasi yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka bernilai penting, keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa komunikasi antara pemustaka dan pustakawan bernilai penting dan tidak membedah-bedahkan layanan dengan siapapun sehingga pemustaka merasa sangat puas karena komunikasi yang terjalin dapat berkesinambungan/hubungan timbal balik dari kedua belah pihak yaitu pustakawan dan pemustaka.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup yaitu komunikasi yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka bernilai penting.

Diagram 4.10**Pustakawan mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka**

Pustakawan mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 27 responden (28%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 62 responden (64%), dan yang menjawab tidak setuju 8 responden (8%) selanjutnya tidak ada responden yang menjawab sangat tidak. Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 79.90%. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **79.90%** tinggi.

Jika dilihat dari indikator menurut DeVito pada sikap kesetaraan komunikasi interpersonal untuk poin pustakawan mampu komunikasi dua arah dengan pemustaka.

Penulis menggunakan indikator kesetaraan pada poin pustakawan mampu komunikasi dua arah dengan pemustaka, keadaan yang ada di

UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pustakawan cukup memahami dalam berkomunikasi dua arah dengan pemustaka sehingga pemustaka merasa sangat puas karena komunikasi yang terjalin dapat berkesinambungan/hubungan timbal balik dari kedua belah pihak yaitu pustakawan dan pemustaka.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup yaitu pustakawan cukup mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka. Sehingga proses komunikasi dapat terjadi timbal balik/respon saat pustakawan menyampaikan informasi kepada pemustaka.

Jika antara pemustaka dan pustakawa sudah melakukan komunikasi dua arah maka kedua belah pihak akan berperan secara aktif sehingga saling berkesinambungan dan memberikan respon terhadap penyampaian informasi yang disampaikan oleh pustakawan terhadap pemustaka.

Table 4.9
Skor Rata-Rata Komunikasi Interpersonal

No.	Pernyataan	Jawaban	Skor
1.	Pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka	Sangat Tinggi	81.19%
2.	Pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi	Sangat Tinggi	84.79%
3.	Pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas dalam memberikan informasi	Sangat Tinggi	81.96%
4.	Pustakawan peduli dengan kesulitan yang saya hadapi saat berkunjung ke perpustakaan	Tinggi	80.93%
5.	Pustakawan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka	Sangat Tinggi	84.02%
6.	Pustakawan berkomunikasi secara terbuka dengan pemustaka	Sangat Tinggi	81.96%
7.	Pustakawan menunjukkan sikap positif terhadap lawan bicaranya pemustaka	Sangat Tinggi	81.96%
8.	Pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan	Sangat Tinggi	84.28%
9.	Komunikasi yang terjadi antara pustakawan dan pengguna bernilai penting	Sangat Tinggi	83.25%
10	Pustakawan mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka	Tinggi	79.90%

b. Kepuasan Pemustaka

1) Kesesuaian dengan kebutuhan informasi

Diagram 4.11

Pustakawan memberikan informasi sesuai kebutuhan pemustaka



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 35 responden (36%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 57 responden (59%), dan yang menjawab tidak setuju 5 responden (5%) selanjutnya tidak ada responden yang menjawab sangat tidak. Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 82.73%. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **82.73%** sangat tinggi.

Jika dilihat dari indikator menurut Qulyubi pada Kesesuaian dengan kebutuhan informasi untuk poin pustakawan memberikan informasi sesuai kebutuhan pemustaka.

Penulis menggunakan indikator Kesesuaian dengan kebutuhan informasi pada poin pustakawan memberikan informasi sesuai kebutuhan pemustaka, keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pemustaka merasa sudah berjalan secara optimal pelayanan yang diberikan kepada pemustaka yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, seperti dalam memberikan layanan kepada pemustaka yang memberi respon dengan cepat sehingga pemustaka merasa sangat puas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pustakawan dalam melayani sudah sesuai dengan informasi yang pemustaka cari.

Diagram 4.12

Informasi yang diberikan pustakawan sesuai harapan pemustaka



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 35 responden (36%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 54 responden (56%), dan yang menjawab tidak setuju 7 responden (7%) selanjutnya responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1%). Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 81.70%. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **81.70%** sangat tinggi.

Jika dilihat dari indikator menurut Qulyubi pada dimensi Kesesuaian dengan kebutuhan informasi untuk poin informasi yang di berikan pustakawan sesuai harapan pemustaka.

Penulis menggunakan indikator Kesesuaian dengan kebutuhan informasi pada poin informasi yang di berikan pustakawan sesuai harapan pemustaka pustakawan, keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pemustaka merasa pustakawan dalam memberikan informasi yang dicari pemustaka sudah baik seperti pustakawan bisa memberikan informasi yang sesuai kebutuhan pemusta, pemustaka dalam mencari informasi sesuai yang mereka butuhkan dikarenakan peran pustakawan dalam memberikan pelayanan informasi sudah sesuai apa yang diinginkan oleh pemustaka sehingga pemustaka sudah cukup puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pustakawan harus memberikan informasi sesuai dengan yang di butuhkan pemustaka.

2) Totalitas dalam memberikan layanan

Diagram 4.13
Pustakawan memberikan pelayanan secara profesional kepada pemustaka



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 35 responden (36%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 56 responden (58%), dan yang menjawab tidak setuju 6 responden (6%) selanjutnya responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden (1%). Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 82.47%. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **82.47%** sangat tinggi.

Jika dilihat dari indikator menurut Qulyubi pada dimensi Totalitas dalam memberikan layanan untuk poin pustakawan memberikan pelayanan secara profesional kepada pemustaka.

Penulis menggunakan indikator Totalitas dalam memberikan layanan pada poin pustakawan memberikan pelayanan secara profesional kepada pemustaka, keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pemustaka merasa sangat puas terhadap pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka seperti memberikan pelayanan disamaratakan tidak ada yang dibedakan dari mahasiswa, dosen pegawai dan lain-lain.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pustakawan telah memberikan pelayanan secara profesional kepada pemustaka atas dasar keseragaman tanpa membedakan ras/ kasta.

Diagram 4.14**Pustakawan cepat dalam merespon terhadap kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka**

Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 31 responden (32%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 56 responden (58%), dan yang menjawab tidak setuju 10 responden (10%) selanjutnya responden yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada. Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 80.41%. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **80.41%** tinggi.

Jika dilihat dari indikator menurut Qulyubi pada dimensi Totalitas dalam memberikan layanan untuk poin pustakawan cepat dalam merespon terhadap kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka.

Penulis menggunakan indikator Totalitas dalam memberikan layanan poin pustakawan cepat dalam merespon terhadap kebutuhan informasi

yang diperlukan pemustaka, keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pemustaka merasa bahwa pustakawan sudah sangat cepat bersedia merespon untuk membantu kesulitan yang pemustaka alami dari segi mencari koleksi buku di rak, cara mencari informasi lain baik tercetak maupun non cetak sehingga membuat pemustaka sangat puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pustakawan cukup bersedia dalam membantu pemustaka.

3) Kesenangan dan kenyamanan

Diagram 4.15

Pustakawan bersikap menyenangkan dalam berkomunikasi



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 32 responden (33%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 52 responden (54%), dan yang

menjawab tidak setuju 12 responden (12%) selanjutnya responden yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada. Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 79.64%. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **79.64%** tinggi.

Jika dilihat dari indikator menurut Qulyubi pada dimensi Kesenangan dan kenyamanan untuk poin pustakawan bersikap menyenangkan dalam berkomunikasi.

Penulis menggunakan indikator Kesenangan dan kenyamanan pada poin pustakawan bersikap menyenangkan dalam berkomunikasi, keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pustakawan sudah bersikap sopan dan menyenangkan dalam berkomunikasi dan melayani pemustaka sudah baik dalam bersikap kepada pemustaka.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pustakawan sudah mampu bersikap sopan menyenangkan dalam melayani pemustaka.

Diagram 4.16

Pemustaka merasa nyaman saat berkomunikasi dengan pustakawan



Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat yaitu sebanyak 32 responden (33%) menjawab sangat setuju, sementara untuk jawaban setuju mendapat pilihan sebanyak 59 responden (61%), dan yang menjawab tidak setuju 4 responden (4%) selanjutnya responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 responden (2%). Hasil skor rata-rata pernyataan pada tabel di atas adalah 81.19%. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan Skala Likert. Skor ini berada pada Skala Interval **81.19%** sangat tinggi.

Jika dilihat dari indikator Qulyubi dimensi Kesenangan dan kenyamanan untuk poin pemustaka merasa nyaman saat berkomunikasi dengan pustakawan.

Penulis menggunakan indikator Kesenangan dan kenyamanan pada poin pemustaka merasa nyaman saat berkomunikasi dengan pustakawan, keadaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup bahwa pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa nyaman seperti cara pustakawan berkomunikasi dan memberikan pelayanan dengan ramah dan suasana didalam perpustakaan yang tertib sehingga membuat pemustaka merasa nyaman berada didalam perpustakaan.

Jadi, dapat dikatakan indikator yang digunakan oleh penulis sangat sesuai dengan keadaan di UPT Perpustakaan IAIN Curup pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa senang dan nyaman.

Table 4.10
Skor Rata-Rata Komunikasi Interpersonal

No.	Pernyataan	Jawaban	Skor
1.	Pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka	Sangat Tinggi	82.73%
2.	Pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi	Sangat Tinggi	81.70%
3.	Pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas dalam memberikan informasi	Sangat Tinggi	82.47%
4.	Pustakawan peduli dengan kesulitan yang saya hadapi saat berkunjung ke perpustakaan	Tinggi	80.41%
5.	Pustakawan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka	Tinggi	79.64%
6.	Pustakawan berkomunikasi secara terbuka dengan pemustaka	Sangat Tinggi	81.19%

d. Uji Korelasi

- 1) Analisis korelasi antara variabel komunikasi interpersonal (X) dengan kepuasan pemustaka (Y)

Data statistik yang akan di analisa adalah nilai-nilai dari penyebaran angket mengenai komunikasi interpersonal (X) dengan pemustaka (Y) di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Untuk itu akan dijelaskan perhitungan guna memperoleh koefisien korelasi antara komunikasi interpersonal (X) dengan pemustaka (Y) di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	97	97
Y	Pearson Correlation	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- 2) Hasil uji korelasi antara variabel komunikasi interpersonal (X) dengan kepuasan pemustaka (Y) dari hasil perhitungan diperoleh nilai.

$$\begin{array}{lll} \sum N=97 & \sum X=3198 & \sum Y=1894 \\ \sum X^2=107490 & \sum Y^2=37896 & \sum X.Y=63601 \end{array}$$

e. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui yang diajukan diterima atau ditolak. Peneliti melakukan uji hipotesis dengan melakukan uji signifikan, yaitu dengan membandingkan uji t dan t hitung dengan taraf signifikan 0,05 (5%).

Ha: Ada Hubungan signifikan antara variabel X (komunikasi interpersonal) dengan variabel Y (kepuasan pemustaka).

Ho : Tidak ada Hubungan signifikan antara variabel X (komunikasi interpersonal) dengan variabel Y (Kepuasan Pemustaka).

Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

Table 11. Hasil Uji Hipotesis

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	652.090	1	652.090	236.359	.000 ^b
	Residual	262.095	95	2.759		
	Total	914.186	96			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikan $0,00 < 0,05$ (5%). Berarti dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, yang berarti bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel X (komunikasi interpersonal) dengan variabel Y (pemustaka)

f. Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 ^a	.713	.710	1.661

a. Predictors: (Constant), X

Dari output diatas, didapatkan nilai Adjusted R Square (koefisien determinasi) sebesar 0.710 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 71%.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Adanya hubungan komunikasi interpersonal antara pemustaka dan pustakawan. Tingkat pengaruh dari uji korelasi antara variabel X dan variabel Y dengan hasil uji korelasi 0.845 dimana hasil dari pengujian korelasi terletak antara 0,80 – 1,000. Hasil ini sangat kuat, sehingga hal ini menunjukkan terdapat korelasi antara variabel X dan variabel Y yang sangat kuat.
2. Uji hipotesis dalam penelitian disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X (Komunikasi Interpersonal) dengan variabel Y (Pemustaka) diterima. Sedangkan hipotesis nol (H_0) tidak ada hubungan signifikan antara variabel X (Komunikasi Interpersonal) dengan variabel Y (pemustaka) ditolak.
3. Pada hasil uji koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa hubungan komunikasi interpersonal terhadap pemustaka didapatkan nilai Adjusted R Square (koefisien determinasi) sebesar 0.710 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 70%. Terdapat pengaruh antara 2 variabel, variabel (X) dan (Y)

B. Saran

1. Diharapkan kepada seluruh pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup untuk menerapkan komunikasi interpersonal dengan maksimal agar tujuan dari perpustakaan sebagai pelayan publik terlaksana dengan baik.
2. Diharapkan kepada seluruh pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup menjadikan kepuasan pemustaka sebagai tolak ukur dalam melayani berbagai kebutuhan pemustaka selama berkunjung ke perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bidayasari, Siti. "Urgensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal Yang Baik Antara Stakeholder Dan Pustakawan Di Perpustakaan Umum." *Jurnal Pustaka Ilmiah* 4, No. 2 (2019): 694.
- Fatah Raden. "Pesan Dalam Proses Komunikasi" (2016): 59. [Http://Repository.Radenfatah.Ac.Id/5121/3/Bab Ii.Pdf](http://Repository.Radenfatah.Ac.Id/5121/3/Bab%20Ii.Pdf).
- Hidayat, Parhan. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta. BS thesis. Fakultas Adab dan Humaniora.
- Ikhtiromirosyid, Fahmi, And Jumino. "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Pancasakti Tegal." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6, No. 4 (2017): 381–390. [Https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jip/Article/View/23244](https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jip/Article/View/23244).
- Ismanto, Ismanto. "KEMADIRIAN PROFESIONALISME PUSTAKAWAN." *Buletin Perpustakaan* (2019): 67-82.
- Indonesia, P. N. R. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Jayakusuma, A. (2018). *Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Maghfiroh, L N, And H S Harefa. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang." *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* (2019): 50–64. [Http://114.7.97.221/Index.Php/Ilmi/Article/View/1074](http://114.7.97.221/Index.Php/Ilmi/Article/View/1074).
- Miles, Matthew B., and A. Michael Huberman. "Analisis data kualitatif." (1992).

- Musa, Delifa, Dkk. "Penerapan Aplikasi Slims Dalam Pengolahan Bahan Pustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Khairun Ternate." *Acta Diurna Komunikasi* 2, No. 4 (2020): 1–20.
- Mujab, Ahmad Isywarul, Ary Setyadi, and Rukiyah Rukiyah. "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan
- Nurchayadi, Iyut. "Efektivitas Komunikasi Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Unggah Mandiri Di Upt Perpustakaan Isi Yogyakarta." *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 2, No. 2 (2022): 71–79.
- Indonesia, P. N. R. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Saleh, Abdul Rahman, and Rita Komalasari. "Pengertian Perpustakaan dan Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan." *Manajemen Perpustakaan* (2014): 1-45.
- Rahayu, Sri. "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat." *Buletin Perpustakaan* (2017): 103-110.
- Pada, Abstrak, Perpustakaan Uin, Sunan Kalijaga, Di Perpustakaan, U I N Sunan, Perpustakaan Uin, And Sunan Kalijaga. "Dampak Media Sosial Terhadap Komunikasi Interpersonal Pustakawan Di Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta Nailul Husna" 9, No. 2 (N.D.): 183–196.
- Pradipta, Caesar Vioniken, and Endang Fatmawati. "Pengaruh konsep diri dalam komunikasi interpersonal pustakawan hubungannya terhadap kepuasan pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 1.1 (2012): 50-85.
- Risfatatih, M., & Arfa, M. (2014). Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Citra Layanan Sirkulasi Di Upt Perpustakaan Universitas Diponegoro. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 3(3), 51-60.
- Siregar, Miko. "Paradigma Penelitian Kualitatif: Phenomenology, Ethnometodology, dan Interpretive Practice." (2005).

- Bidayasari, Siti. "Urgensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal Yang Baik Antara Stakeholder Dan Pustakawan Di Perpustakaan Umum." *Jurnal Pustaka Ilmiah* 4, No. 2 (2019): 694.
- Fatah Raden. "Pesan Dalam Proses Komunikasi" (2016): 59. [Http://Repository.Radenfatah.Ac.Id/5121/3/Bab Ii.Pdf](Http://Repository.Radenfatah.Ac.Id/5121/3/Bab%20Ii.Pdf).
- Hidayat, Parhan. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta. BS thesis. Fakultas Adab dan Humaniora.
- Ikhtiromirosyid, Fahmi, And Jumino. "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Pancasakti Tegal." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6, No. 4 (2017): 381–390. <Https://Ejournal3.Undip.Ac.Id/Index.Php/Jip/Article/View/23244>.
- Ismanto, Ismanto. "KEMADIRIAN PROFESIONALISME PUSTAKAWAN." *Buletin Perpustakaan* (2019): 67-82.
- Indonesia, P. N. R. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Jayakusuma, A. (2018). *Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Maghfiroh, L N, And H S Harefa. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Stikubank (Unisbank) Semarang." *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* (2019): 50–64. <Http://114.7.97.221/Index.Php/Jlmi/Article/View/1074>.
- Miles, Matthew B., and A. Michael Huberman. "Analisis data kualitatif." (1992).

- Musa, Delifa, Dkk. "Penerapan Aplikasi Slims Dalam Pengolahan Bahan Pustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Khairun Ternate." *Acta Diurna Komunikasi* 2, No. 4 (2020): 1–20.
- Mujab, Ahmad Isywarul, Ary Setyadi, and Rukiyah Rukiyah. "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan
- Nurchayadi, Iyut. "Efektivitas Komunikasi Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Unggah Mandiri Di Upt Perpustakaan Isi Yogyakarta." *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 2, No. 2 (2022): 71–79.
- Indonesia, P. N. R. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Saleh, Abdul Rahman, and Rita Komalasari. "Pengertian Perpustakaan dan Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan." *Manajemen Perpustakaan* (2014): 1-45.
- Rahayu, Sri. "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat." *Buletin Perpustakaan* (2017): 103-110.
- Pada, Abstrak, Perpustakaan Uin, Sunan Kalijaga, Di Perpustakaan, U I N Sunan, Perpustakaan Uin, And Sunan Kalijaga. "Dampak Media Sosial Terhadap Komunikasi Interpersonal Pustakawan Di Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta Nailul Husna" 9, No. 2 (N.D.): 183–196.
- Pradipta, Caesar Vioniken, and Endang Fatmawati. "Pengaruh konsep diri dalam komunikasi interpersonal pustakawan hubungannya terhadap kepuasan pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 1.1 (2012): 50-85.
- Risfatatih, M., & Arfa, M. (2014). Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Citra Layanan Sirkulasi Di Upt Perpustakaan Universitas Diponegoro. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 3(3), 51-60.
- Siregar, Miko. "Paradigma Penelitian Kualitatif: Phenomenology, Ethnometodology, dan Interpretive Practice." (2005).

Selviana, Desy, Muhammad Nadjib, Tuti Bahfiarti, And Universitas Hasanuddin.
“Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Pemustaka.” *Jurnal Komunikasi Kareba* 6, No. 1 (2017): 72–79.

[Http://Journal.Unhas.Ac.Id/Index.Php/Kareba/Article/Viewfile/5166/2786](http://Journal.Unhas.Ac.Id/Index.Php/Kareba/Article/Viewfile/5166/2786).

Yusufa, Risyoni Faqih. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Terhadap Kepuasan { Pengunjung Di Perpustakaan Umum” (2017).

[Http://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/123456789/36430/1/Risyoni Faqih Yusufa - Fah.Pdf](http://Repository.Uinjkt.Ac.Id/Dspace/Bitstream/123456789/36430/1/Risyoni%20Faqih%20Yusufa%20-%20Fah.Pdf).

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Komunikasi Interversonal Antara Pustakawan dan Pemustaka di UPT Perpustakaan IAIN CURUP

A. Variabel X (komunikasi interpersonal pustakawan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka				
2.	Pustakawan bersedia membantu pemustaka yang kebingungan saat mencari koleksi				
3.	Pustakawan mampu berkomunikasi secara singkat dan jelas dalam memberikan informasi				
4.	Pustakawan peduli dengan kesulitan yang saya hadapi saat berkunjung ke perpustakaan				
5.	Pustakawan memberikan respon terhadap pertanyaan pemustaka				
6.	Pustakawan berkomunikasi secara terbuka dengan pemustaka				
7.	Pustakawan menunjukkan sikap positif terhadap lawan bicaranya pemustaka				
8.	Pustakawan menghargai pemustaka yang datang ke perpustakaan				
9.	Komunikasi yang terjadi antara pustakawan dan pengguna bernilai penting				
10	Pustakawan mampu berkomunikasi dua arah dengan pemustaka				

B. Variabel Y (Pemustaka)

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Pustakawan memberikan informasi sesuai kebutuhan pemustaka				
2.	Informasi yang diberikan pustakawan sesuai harapan pemustaka				
3.	Pustakawan memberikan pelayanan secara profesional kepada pemustaka				
4.	Pustakawan cepat dalam merespon terhadap kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka				
5.	Pustakawan bersikap menyenangkan dalam berkomunikasi				
6.	Pemustaka merasa nyaman saat berkomunikasi dengan pustakawan				

Lampiran II Variabel X (Komunikasi Interpersonal) dan Hasil Uji Validitas Instrument

No.	Pertanyaan										Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2.	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	36
3.	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	32
4.	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	30
5.	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
6.	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	34
7.	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	34
8.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9.	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	27
10.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
12.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
13.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14.	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	35
15.	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
16.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
17.	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38
18.	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	37
19.	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	33
20.	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
21.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22.	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	26
23.	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
24.	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	32
25.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26.	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	33
27.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
29.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
30.	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
31.	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	36
32.	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38

Lampiran III Variabel Y (Pemustaka) dan Hasil Uji Validitas Instrument

NO.	Pertanyaan						Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
1.	3	3	3	3	3	3	18
2.	4	4	4	4	4	4	24
3.	4	3	3	3	3	3	19
4.	3	3	3	3	4	4	20
5.	4	4	4	4	4	4	24
6.	3	4	3	4	3	3	20
7.	3	4	4	3	3	3	20
8.	4	4	4	4	4	4	24
9.	3	3	3	3	3	3	18
10.	4	4	4	4	4	4	24
11.	3	3	3	3	2	3	17
12.	4	4	4	4	4	3	23
13.	3	3	3	3	3	3	18
14.	3	3	4	4	3	3	20
15.	4	3	3	3	4	3	20
16.	3	4	4	4	4	4	23
17.	4	2	4	3	4	4	21
18.	4	4	4	4	4	4	24
19.	3	4	3	3	3	3	19
20.	4	4	3	3	1	1	16
21.	4	4	3	3	3	3	20
22.	3	3	3	2	2	2	15
23.	4	4	4	4	4	4	24
24.	3	3	3	3	3	3	18
25.	3	3	3	3	3	3	18
26.	4	2	4	4	3	4	21
27.	4	4	4	4	4	4	24
28.	3	3	3	3	3	3	18
29.	2	2	2	2	2	2	12
30.	3	3	3	3	3	3	18
31.	3	3	4	4	3	3	20
32.	4	4	4	3	4	4	23
33.	4	4	4	4	4	3	23
34.	3	3	3	3	3	3	18
35.	4	3	3	3	3	3	19
36.	4	4	3	4	3	3	21
37.	3	4	3	2	2	4	18

NO.	Pertanyaan						Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
38.	3	3	3	3	3	3	18
39.	3	3	3	3	3	3	18
40.	3	3	3	3	3	3	18
41.	3	3	3	3	3	3	18
42.	3	3	3	3	2	2	16
43.	3	3	3	3	3	3	18
44.	3	3	3	3	3	3	18
45.	3	3	3	3	3	3	18
46.	2	1	3	2	2	1	11
47.	4	4	4	4	4	4	24
48.	3	3	3	3	3	3	18
49.	3	3	3	3	3	3	18
50.	4	4	4	4	4	4	24
51.	4	4	3	3	3	3	20
52.	4	4	4	4	4	4	24
53.	3	3	3	3	3	3	18
54.	3	3	3	3	3	3	18
55.	3	3	3	2	2	3	16
56.	3	3	3	3	3	4	19
57.	3	3	4	3	4	3	20
58.	2	3	4	3	3	3	18
59.	4	4	4	4	4	4	24
60.	4	4	4	4	4	4	24
61.	3	3	3	3	3	3	18
62.	4	4	4	4	4	4	24
63.	4	3	4	3	3	3	20
64.	3	3	2	2	2	3	15
65.	4	4	4	4	4	4	24
66.	3	2	2	2	2	2	13
67.	3	2	2	3	2	3	15
68.	3	3	3	3	3	3	18
69.	3	3	2	3	2	3	16
70.	3	3	3	3	3	3	18
71.	4	4	4	4	4	4	24
72.	4	4	4	4	3	4	23
73.	3	3	3	3	4	4	20
74.	3	3	3	2	3	3	17
75.	3	4	4	4	3	4	22

**Lampiran IV Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Komunikasi Interpersonal)
dengan Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)**

Variabel	Nilai <i>Alpha</i>	Keterangan
Komunikasi Interpersonal (X)	0.932	Reliabilitas Mencukupi
Kepuasan Pemustaka (Y)	0.910	Reliabilitas Mencukupi

Lampiran V Hasil Uji Korelasi antara Variabel X (Komunikasi Interpersonal dengan Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

NO.	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
1	30	18	900	324	540
2	36	24	1296	576	864
3	32	19	1024	361	608
4	30	20	900	400	600
5	38	24	1444	576	912
6	34	20	1156	400	680
7	34	20	1156	400	680
8	40	24	1600	576	960
9	27	18	729	324	486
10	40	24	1600	576	960
11	30	17	900	289	510
12	30	23	900	529	690
13	30	18	900	324	540
14	35	20	1225	400	700
15	31	20	961	400	620
16	39	23	1521	529	897
17	38	21	1444	441	798
18	37	24	1369	576	888
19	33	19	1089	361	627
20	38	16	1444	256	608
21	40	20	1600	400	800
22	26	15	676	225	390
23	38	24	1444	576	912
24	32	18	1024	324	576
25	30	18	900	324	540
26	33	21	1089	441	693
27	40	24	1600	576	960
28	30	18	900	324	540
29	20	12	400	144	240
30	29	18	841	324	522
31	36	20	1296	400	720
32	38	23	1444	529	874
33	40	23	1600	529	920
34	30	18	900	324	540
35	32	19	1024	361	608
36	38	21	1444	441	798

37	32	18	1024	324	576
38	30	18	900	324	540
39	30	18	900	324	540
40	30	18	900	324	540
41	30	18	900	324	540
42	31	16	961	256	496
43	30	18	900	324	540
44	30	18	900	324	540
45	30	18	900	324	540
46	23	11	529	121	253
47	36	24	1296	576	864
48	31	18	961	324	558
49	31	18	961	324	558
50	38	24	1444	576	912
51	31	20	961	400	620
52	40	24	1600	576	960
53	30	18	900	324	540
54	30	18	900	324	540
55	28	16	784	256	448
56	30	19	900	361	570
57	37	20	1369	400	740
58	33	18	1089	324	594
59	40	24	1600	576	960
60	40	24	1600	576	960
61	30	18	900	324	540
62	40	24	1600	576	960
63	29	20	841	400	580
64	30	15	900	225	450
65	40	24	1600	576	960
66	25	13	625	169	325
67	26	15	676	225	390
68	30	18	900	324	540
69	23	16	529	256	368
70	30	18	900	324	540
71	40	24	1600	576	960
72	37	23	1369	529	851
73	40	20	1600	400	800
74	30	17	900	289	510
75	38	22	1444	484	836
76	31	18	961	324	558
77	39	23	1521	529	897

78	34	18	1156	324	612
79	34	18	1156	324	612
80	33	18	1089	324	594
81	30	18	900	324	540
82	28	18	784	324	504
83	31	17	961	289	527
84	32	18	1024	324	576
85	34	20	1156	400	680
86	32	24	1024	576	768
87	35	22	1225	484	770
88	40	23	1600	529	920
89	35	23	1225	529	805
90	39	24	1521	576	936
91	30	18	900	324	540
92	40	24	1600	576	960
93	30	15	900	225	450
94	30	18	900	324	540
95	28	14	784	196	392
96	30	18	900	324	540
97	30	18	900	324	540
JUMLAH	$\Sigma X=3198$	$\Sigma Y=1894$	$\Sigma X^2=107490$	$\Sigma Y^2=37896$	$\Sigma X.Y63601$

Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	97	97
Y	Pearson Correlation	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran VI Hasil Uji Hipotesis dan Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 ^a	.713	.710	1.661

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	652.090	1	652.090	236.359	.000 ^b
	Residual	262.095	95	2.759		
	Total	914.186	96			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.954	1.220		.782	.436
	X	.563	.037	.845	15.374	.000

a. Dependent Variable: Y

BIOGRAFI PENULIS



Sendy Antika, lahir di Teluk Agung Pada tanggal 28 Desember 2001, anak kedua dari 3 bersaudara, dari pasangan Harun dan Rita Hayani. Penulis pertama kali menempuh pendidikan di SD Negeri 03 Teluk Agung pada tahun 2006 dan taman pada tahun 2012 pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke MTS AL-Ittifaqiah Indralaya dan tamat pada tahun 2015. Setelah tamat di MTS AL-Ittifaqiah indralaya, penulis melanjutkan ke SMA PGRI 2 Bandung dan tamat pada tahun 2018. Dan pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Institut Agama Islam Negeri Curup Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwa Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesainya skripsi yang berjudul “**Hubungan Komunikasi Interpersonal Pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup Terhadap Layanan Kepuasan**”