



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOLEKSI,  
TATA RUANG PERPUSTAKAAN, DAN *SKILL*  
KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI  
PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Pada Universitas Negeri Semarang**

**Oleh  
Ika Setyowati  
NIM 7101415241**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2019**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada :


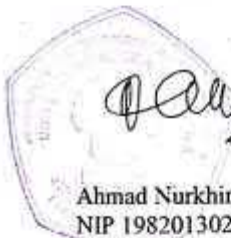
Hari : Kamis

Tanggal : 4 April 2019


Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Pembimbing

Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si  
NIP 198201302009121005

Dr. Muhsin, M.Si  
NIP 195411011980031002

## PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas  
Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 23 April 2019

Penguji I



Hengky Pramuisinto, S. Pd., M. Pd.  
NIP 19800142005011001

Penguji II



Fahrur Rozi, S. Pd., M. Pd. Ph. D  
NIP 197610222008121002

Penguji III



Dr. Muhsin, M. Si  
NIP 195411011980031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Semarang



Das. Heri Yanto, MBA. PhD  
NIP 196307181987021001

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ika Setyowati  
NIM : 7101415241  
Tempat, Tanggal Lahir : Karanganyar, 9 Agustus 1997  
Alamat : Ngledok RT IV/II Gondosuli, Tawangmangu,  
Karanganyar

Menyatakan bahwa yang tertulis didalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Semarang, 4 April 2019



Ika Setyowati  
NIM 7101415241

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

Orang yang lebih banyak membaca,  
lebih banyak juga diamnya. Karena  
mereka tidak ingin menghabiskan  
waktu untuk mengatakan hal yang  
sia-sia (Ika, 2019)

### **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur skripsi ini  
dipersembahkan kepada :

1. Kedua orangtuaku yang telah  
mencurahkan kasih sayang dan  
selalu memberikan doa serta  
dukungan dengan sepenuh hati.
2. Almamaterku Universitas Negeri  
Semarang

## PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan ridhaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, dan *Skill* Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah” dalam rangka menyelesaikan pendidikan strata 1 untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan dengan baik tanpa bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, maka dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., selaku Rektor Universitas Negeri Semarang atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, M.Ba., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti program S1.
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan selama penulis menempuh pendidikan.
4. Dr. Muhsin, M.Si selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi selama kurang lebih tujuh semester selama penulis menimba ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang

sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang luar biasa penuh integritas dalam membimbing dan mengarahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Seluruh dosen, staff, dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah membantu dalam proses perkuliahan.
6. Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Pengunjung Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Semua pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia atas kebaikan yang telah diberikan. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Semarang, 4 April 2019

Penulis

## SARI

**Setyowati, Ika. 2019.** “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, dan Skill Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah*”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing. Dr. Muhsin, M.Si

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, Skill Komunikasi Interpersonal, dan Kepuasan Pengunjung**

Kepuasan pengunjung merupakan hal penting sebagai wujud dari keberhasilan pelayanan perpustakaan dan merupakan tujuan dari adanya pelayanan perpustakaan. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan kepada pengunjung perpustakaan ditemukan permasalahan bahwa pengunjung belum puas terhadap pelayanan yang ada di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, koleksi, tata ruang perpustakaan, dan *skill* komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, tehnik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling*, jumlah sampel sebanyak 116 orang/responden yang dihitung menggunakan rumus Iterasi. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan analisis deskriptif persentase.

Hasil penelitian data diperoleh persamaan regresi berganda yang selanjutnya disingkat dengan  $KPg = 37,224 + 1,065 (KP) - 0,046 (KL) + 0,565 (TR) + 0,789 (SK) + e$ . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, koleksi, tata ruang perpustakaan, dan *skill* komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Variabel koleksi secara parsial berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Simpulan dari penelitian ini adalah peningkatan kepuasan pengunjung dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas pelayanan, koleksi, tata ruang dan *skill* komunikasi interpersonal pada Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Saran dari penelitian ini adalah (1) Hendaknya setiap pustakawan perlu mengucapkan rasa terimakasih kepada pengunjung setelah melakukan pelayanan. (2) Perlu adanya promosi situs perpustakaan kepada pengunjung melalui brosur, poster maupun pamflet. (3) Perlu adanya perbaikan tata ruang supaya lebih luas sehingga pengunjung merasa nyaman ketika membaca diruangan.



## ABSTRACT

**Setyowati, Ika. 2019.** *“The Influence of Service Quality, Collection, Library Layout, and Interpersonal Communication Skills on the Visitors Satisfaction at Province Library of Jawa Tengah”*. Final Project. Economic Education Department. Faculty of Economics. Universitas Negeri Semarang. Advisor. Dr. Muhsin, M.Si.

**Keywords: Service Quality, Collection, Library Layout, Interpersonal Communication Skills, and Visitors Satisfaction.**

Visitors satisfaction is important as a manifestation of the success of library services and is the purpose of library services. Based on observations and interviews conducted to library visitors found problems that visitors are not satisfied with the services in the Province Library of Jawa Tengah. The purpose of this study was to determine the influence of service quality, collection, library layout, and interpersonal communication skills on visitors satisfaction at Province Library of Jawa Tengah.

The population of this research is all of visitor province library of Jawa Tengah, the sampling technique used incidental sampling, the numbers of samples were 116 people calculated by the iteration formula. Method of data collection are observation, interview, questionnaire and documentation. Data analysis of this study used multiple regression analysis and descriptive percentage.

The result of this research obtained multiple regression equations, here in after abbreviated as  $KPg = 37,224 + 1,065 (KP) - 0,046 (KL) + 0,565 (TR) + 0,789 (SK) + e$ . The result of this research indicate that simultaneously service quality, collection, library layout, and interpersonal communication skills have a positive effect on user satisfaction. Collection variable partially has negative effect and not significant on visitors satisfaction.

The conclusion of this research is the improvement of visitors satisfaction can be achieved by improving service quality, collection, library layout, and interpersonal communication skills. Suggestions from this research are that (1) Officers should express his gratitude to the visitors after doing the service. (2) It is necessary to have a library or web site promotion to visitors through brochures, poster, and pamphlet. (3) There needs improved of library layout to be more extensive so that visitors feel comfortable when reading in the room.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
PRAKATA.....	vi
SARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	17
1.3 Rumusan Masalah .....	18
1.4 Cakupan Masalah .....	19
1.5 Tujuan Penelitian .....	19
1.6 Manfaat Penelitian .....	20
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	20
1.6.2 Manfaat Praktis .....	20
1.7 Orisinalitas Penelitian .....	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	22
2.1 Kajian Teori Utama ( <i>Grand Theory</i> ) .....	22
2.1.1 Teori Belajar Behavioristik.....	22
2.2 Kepuasan Pemustaka .....	23
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	23
2.2.2 Penilaian Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24



2.8.1.3 Hubungan Antara Tata Ruang Perpustakaan dengan Kepuasan Pengunjung.....	53
2.8.1.4 Hubungan Antara <i>Skill</i> Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pengunjung .....	53
2.8.2 Kerangka Berpikir.....	54
2.9 Hipotesis Penelitian .....	58
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>59</b>
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	59
3.2 Populasi, Sampel, dan Tehnik Pengambilan Sampel.....	60
3.2.1 Populasi .....	60
3.2.2 Sampel dan Tehnik Pengambilan Sampel.....	60
3.3 Variabel Penelitian.....	64
3.3.1 Variabel <i>Dependen</i> /Variabel Terikat .....	65
3.3.2 Variabel <i>Independen</i> / Variabel Bebas.....	66
3.3.2.1 Kualitas Pelayanan (X1) .....	66
3.3.2.2 Koleksi (X2).....	67
3.3.2.3 Tata Ruang Perpustakaan (X3) .....	67
3.3.2.4 <i>Skill</i> Komunikasi Interpersonal (X4) .....	68
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	68
3.4.1 Observasi (Pengamatan).....	68
3.4.2 Wawancara .....	69
3.4.3 Dokumentasi .....	70
3.4.4 Angket (Kuesioner).....	70
3.5 Metode Analisis Uji Coba Instrumen .....	72
3.5.1 Uji Validitas .....	72
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	76
3.6 Metode Analisis Data.....	78
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	78
3.6.1.1 Uji Normalitas.....	78
3.6.1.2 Uji Linearitas .....	79
3.6.1.3 Uji Multikolinearitas .....	79

3.6.1.4 Uji Heteroskedastisitas.....	79
3.6.2 Analisis Regresi Berganda .....	80
3.6.2.1 Pengujian Hipotesis .....	81
3.6.2.2 Koefisien Determinasi .....	82
3.6.3 Analisis Deskriptif Persentase.....	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	86
4.1 Hasil Penelitian .....	86
4.1.1 Gambaran Umum Perpustakaan.....	86
4.1.2 Uji Asumsi Klasik.....	88
4.1.2.1 Uji Normalitas.....	88
4.1.2.2 Uji Linearitas .....	89
4.1.2.3 Uji Multikolinearitas.....	91
4.1.2.4 Uji Heteroskedastisitas.....	92
4.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	93
4.1.4 Uji Hipotesis .....	96
4.1.4.1 Uji Simultan (Uji F).....	96
4.1.4.2 Uji Parsial (Uji t).....	97
4.1.4.3 Uji Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ ) .....	100
4.1.4.4 Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ) .....	101
4.1.5 Analisis Deskriptif Persentase.....	102
4.1.5.1 Variabel Kualitas Pelayanan .....	103
4.1.5.2 Variabel Koleksi .....	104
4.1.5.3 Variabel Tata Ruang Perpustakaan .....	106
4.1.5.4 Variabel <i>Skill</i> Komunikasi Interpersonal .....	108
4.2 Pembahasan.....	110
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, dan <i>Skill</i> Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pengunjung.....	110
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung .....	112
4.2.3 Pengaruh Koleksi terhadap Kepuasan Pengunjung .....	114

4.2.4 Pengaruh Tata Ruang Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengunjung .....	117
4.2.5 Pengaruh <i>Skill</i> Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pengunjung .....	119
BAB V PENUTUP.....	122
5.1 Simpulan .....	122
5.2 Saran .....	123
DAFTAR PUSTAKA .....	125
LAMPIRAN.....	130

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kesan Pengunjung Terhadap Kepuasan.....	6
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Perpustakaan.....	7
Tabel 1.3 Jumlah Peminjam Koleksi .....	8
Tabel 1.4 Data <i>Background</i> Lulusan Pegawai Perpustakaan.....	17
Tabel 2.1 Daftar Referensi Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel 3.1 Kriteria Responden .....	64
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	73
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Koleksi .....	74
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Tata Ruang Perpustakaan .....	74
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Skill</i> Komunikasi Interpersonal .....	75
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung .....	75
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	77
Tabel 3.8 Interval Persentase .....	85
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	88
Tabel 4.2 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung .....	89
Tabel 4.3 Hasil Uji Linearitas Koleksi terhadap Kepuasan Pengunjung .....	90
Tabel 4.4 Hasil Uji Linearitas Tata Ruang Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengunjung .....	90
Tabel 4.5 Hasil Uji Linearitas <i>Skill</i> Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pengunjung .....	90
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	91
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	92
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	93
Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	96
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	97
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis .....	99
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ ).....	101

Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ).....	101
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan ...	103
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase per Indikator Variabel Kualitas Pelayanan .....	104
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Koleksi.....	105
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase per Indikator Variabel Koleksi .....	105
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Tata Ruang Perpustakaan.....	106
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase per Indikator Variabel Tata Ruang Perpustakaan .....	107
Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden pada Variabel <i>Skill</i> Komunikasi Interpersonal.....	108
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase per Indikator Variabel <i>Skill</i> Komunikasi Interpersonal .....	109



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	57
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi .....	131
Lampiran 2 Surat Izin Observasi (Dinas ARPUSDA).....	132
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	133
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian .....	134
Lampiran 5 Data Observasi Awal .....	135
Lampiran 6 Transkrip Wawancara .....	137
Lampiran 6.1 Hasil Wawancara Dengan Pemustaka 1 .....	140
Lampiran 6.2 Hasil Wawancara Dengan Pemustaka 2 .....	143
Lampiran 6.3 Hasil Wawancara Dengan Pemustaka 3 .....	145
Lampiran 6.4 Hasil Wawancara Dengan Pemustaka 4 .....	147
Lampiran 6.5 Hasil Wawancara Dengan Pemustaka 5 .....	149
Lampiran 6.6 Hasil Wawancara Dengan Pemustaka 6 .....	151
Lampiran 6.7 Hasil Wawancara Dengan Pemustaka 7 .....	153
Lampiran 7 Data Pengunjung Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.....	155
Lampiran 7.1 Data Pengunjung Tahun 2015 .....	155
Lampiran 7.2 Data Pengunjung Tahun 2016 .....	156
Lampiran 7.3 Data Pengunjung Tahun 2017 .....	157
Lampiran 7.4 Data Pengunjung Tahun 2018 .....	158
Lampiran 8 Jumlah Peminjam Koleksi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah .....	159
Lampiran 8.1 Jumlah Peminjam Koleksi Tahun 2016.....	159
Lampiran 8.2 Jumlah Peminjam Koleksi Tahun 2017.....	160
Lampiran 8.3 Jumlah Peminjam Koleksi Tahun 2018.....	161
Lampiran 9 Daftar Urut Kepangkatan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.....	162
Lampiran 10 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	165
Lampiran 11 Instrumen Penelitian .....	167
Lampiran 12 Tabulasi Hasil Penelitian .....	175
Lampiran 12.1 Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	175
Lampiran 12.2 Tabulasi Variabel Koleksi .....	179

Lampiran 12.3 Tabulasi Variabel Tata Ruang Perpustakaan.....	183
Lampiran 12.4 Tabulasi Variabel <i>Skill</i> Komunikasi Interpersonal.....	187
Lampiran 12.5 Tabulasi Variabel Kepuasan Pengunjung.....	193
Lampiran 13 Hasil Output SPSS Validitas .....	205
Lampiran 13.1 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	205
Lampiran 13.2 Validitas Variabel Koleksi.....	206
Lampiran 13.3 Validitas Tata Ruang Perpustakaan.....	207
Lampiran 13.4 Validitas <i>Skill</i> Komunikasi Interpersonal .....	208
Lampiran 13.5 Validitas Kepuasan Pengunjung.....	209
Lampiran 14 Hasil Output SPSS Reliabilitas .....	211
Lampiran 15 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	212
Lampiran 16 Tabel Persiapan Analisis Regresi Berganda.....	214
Lampiran 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	218
Lampiran 18 Tabel Analisis Deskriptif Persentase .....	220
Lampiran 18.1 Deskriptif Persentase Kualitas Pelayanan .....	220
Lampiran 18.2 Deskriptif Persentase Koleksi.....	226
Lampiran 18.3 Deskriptif Persentase Tata Ruang Perpustakaan .....	232
Lampiran 18.4 Deskriptif Persentase <i>Skill</i> Komunikasi Interpersonal .....	238
Lampiran 19 Dokumentasi.....	244

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dewasa ini semakin cepat dan berpengaruh terhadap tingginya kebutuhan dan variasi informasi bagi masyarakat. Kondisi ini memiliki arti penting bagi sebuah lembaga informasi termasuk perpustakaan untuk memenuhi variasi kebutuhan serta meningkatkan kualitas layanan kepada para pemustaka. Menurut Sutarno (2006:1) perpustakaan mempunyai peran yang penting dalam menyediakan informasi dan sumber ilmu pengetahuan.

Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya. Hal tersebut sudah ada sejak dulu dan terus berproses secara alamiah menuju pada suatu kondisi dan tingkat perbaikan yang signifikan meskipun belum memuaskan semua pihak.

Salah satu upaya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa adalah dengan adanya perpustakaan umum atau perpustakaan daerah yang dapat diakses oleh masyarakat umum. Keberadaan perpustakaan umum sangat penting untuk masyarakat guna memenuhi kebutuhan akan informasi. Tidak hanya masyarakat tetapi juga pelajar maupun mahasiswa untuk mendukung kegiatan civitas akademik, mencari informasi, dan memperluas wawasan melalui koleksi bahan pustaka, majalah ilmiah, dan karya ilmiah yang ada di perpustakaan.

Hartono (2016:184) menyatakan bahwa:

“Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dengan tujuan melayani masyarakat umum, mulai dari anak-anak sampai dewasa. Termasuk perpustakaan umum adalah perpustakaan provinsi, perpustakaan ibu kota kabupaten, perpustakaan kotamadya, perpustakaan kecamatan bahkan sampai perpustakaan umum desa. Tujuan dan fungsi perpustakaan umum adalah memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, menyediakan sumber informasi yang tepat dan murah, membantu masyarakat mengembangkan kemampuan yang dimilikinya, dan sebagai pusat budaya bagi masyarakat di sekitarnya.”

Masyarakat sebagai pengguna perpustakaan yang selanjutnya disebut pemustaka menganggap keberadaan perpustakaan penting jika mereka merasa terbantu. Mereka merasa senang jika selalu dapat menemukan informasi yang dibutuhkan. Pemustaka sebagai pemangku kepentingan (*stake holder*) utama bagi perpustakaan. Perpustakaan itu ada karena pemustakanya sehingga pemustaka disebut sebagai raja. Oleh sebab itu pemustaka penting untuk diperhatikan demi terciptanya kepuasan pemustaka dan akhirnya berdampak positif bagi perpustakaan. Kepuasan pemustaka merupakan tujuan dari layanan perpustakaan. Puasnya pemustaka dengan layanan-layanan yang diberikan oleh perpustakaan diakibatkan karena optimalnya layanan perpustakaan tersebut. Untuk itu, dalam mengoptimalkan layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka harus diutamakan. Pihak pustakawan harus menyeimbangkan pemikirannya dengan pemustaka. Tujuannya agar kebutuhan pemustaka dalam menemukan informasi dapat terpenuhi dan sesuai dengan informasi yang dicari.

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan pemustaka. Sebagaimana dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2009:139) bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan

produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Sedangkan pendapat Gasperz dalam Laksana (2008:10) mengatakan bahwa “kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Oleh karena itu, kepuasan pemustaka perlu diperhatikan karena jika kebutuhan informasi sesuai dengan yang diharapkan, maka pemustaka akan merasa puas. Begitu pula sebaliknya, apabila informasi yang mereka cari tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pemustaka merasa tidak puas atau kecewa. Keadaan ini mendorong para pustakawan untuk memberikan pelayanan secara maksimal.

Sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa maka perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal demi terciptanya kepuasan pengunjung. Kepuasan pemustaka atau pengunjung merupakan hal yang penting sebagai wujud dari keberhasilan pelayanan perpustakaan dan merupakan tujuan dari adanya pelayanan perpustakaan. Kepuasan pengunjung terjadi apabila pelayanan yang diberikan oleh pustakawan yang mengelola perpustakaan berjalan dengan maksimal. Apabila tidak ada kesesuaian pelayanan dengan harapan pengunjung maka akan tercipta ketidakpuasan pengunjung sebaliknya apabila pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pengunjung maka pengunjung tersebut puas, sedangkan apabila pelayanan melebihi harapan pengunjung maka pengunjung akan merasa sangat puas.

Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah merupakan perpustakaan umum yang terletak di kota Semarang, pengunjungnya berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda dan beragam yaitu pelajar, mahasiswa, pegawai, maupun masyarakat umum. Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah memiliki beberapa ruangan yaitu ruangan bermain terletak dilantai 1 yang ditujukan untuk anak-anak. Sedangkan ruangan audio visual, ruangan reference, ruangan dewasa, ruangan remaja dan ruangan berkala terletak pada lantai 2 dimana ruangan tersebut ditujukan bagi pengunjung pada usia remaja hingga dewasa. Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah memberikan pelayanan kepada masyarakat meliputi pembuatan kartu anggota, peminjaman dan pengembalian koleksi, menyediakan ruangan untuk pengunjung yang sekedar membaca ditempat dan menyediakan informasi yang berkaitan dengan Jawa Tengah.

Pada tanggal 7-15 Desember 2018 mulai pukul 07.30-14.00 WIB peneliti melakukan observasi dan wawancara terhadap pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan disana kurang memuaskan dilihat dari kedisiplinan petugas yang kurang. Pada saat jam istirahat telah berakhir petugas belum kembali ke tempat pelayanan namun pada saat perpustakaan buka petugas sudah berada di tempat pelayanan. Masih terdapat petugas pelayanan yang kurang ramah dan kaku ketika melayani pengunjung, padahal pelayanan yang baik adalah hal utama yang harus diberikan bagi pengunjung. Di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah tidak ada alur atau prosedur secara tertulis sehingga pengunjung yang baru pertama kali berkunjung tidak mengerti alur pelayanan. Terlihat pada hari tertentu petugas tidak mengenakan

seragam dan *name tag*. Lingkungan perpustakaan nyaman dan fasilitas tertata rapi hanya saja untuk ruangan membaca terlihat sempit setelah adanya pembaruan. Terlihat sebagian besar petugas disana sudah senior sehingga kurang cekatan dalam mengoperasikan komputer. Untuk keamanan di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah terjamin dimana tempat parkir dijaga oleh petugas dan terdapat loker penyimpanan untuk menyimpan barang pengunjung yang tidak diperbolehkan dibawa masuk ke ruang baca.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara terhadap 7 orang pengunjung dan petugas perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden M tidak puas terhadap pelayanan yang ada di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, menurutnya pelayanan dari petugas kurang ramah, prosedur pelayanan kurang jelas. Kemudian ketika mencari buku di komputer ada tapi fisiknya tidak ada, letak buku tidak sesuai dengan klasifikasinya. Sedangkan menurut I kurang puas terhadap pelayanan karena petugas belum kembali ke tempat pelayanan saat jam istirahat telah berakhir sehingga ia harus menunggu. Kesan yang diterima dari petugas kurang ramah sehingga jarang terjadi komunikasi karena merasa segan untuk bertanya. Menurutnya koleksi di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sudah lumayan lengkap akan tetapi penataan buku yang tidak sesuai.

Responden ketiga R mengatakan tidak nyaman dengan ruangan setelah adanya pembaruan karena terlihat lebih sempit dan menurutnya koleksi yang ada di Perpustakaan Provinsi belum lengkap. Sebagian besar dari responden mengatakan belum puas terhadap pelayanan di Perpustakaan Provinsi Jawa



Tengah karena petugasnya tidak ramah sehingga ketika ingin bertanya menjadi segan, petugas yang kurang disiplin, koleksi yang belum lengkap dan penataan buku yang tidak sesuai dengan klasifikasinya. Menyimpulkan dari hasil wawancara maka terdapat hal yang menarik untuk digali karena terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimana pengunjung belum merasa puas terhadap pelayanan yang diterima di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

**Tabel 1.1**  
**Kesan Pengunjung terhadap Kepuasan di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah**

No	Nama	Status/Pekerjaan	Kesan
1.	M	Freelance	Tidak Puas
2.	KI	Pelajar SMA	Kurang Puas
3.	I	Mahasiswa	Kurang Puas
4.	N	Mahasiswa	Tidak Puas
5.	SR	Mahasiswa	Kurang Puas
6.	R	Pelajar SMA	Kurang Puas
7.	M	Pelajar SMA	Kurang Puas

Sumber :Hasil Wawancara Tahun 2018 (lampiran 6.1 halaman 140)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa 7 pengunjung yang peneliti wawancarai rata-rata menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang ada di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Hal ini dikarenakan petugas yang kurang ramah dalam melayani. Disiplin petugas yang kurang karena saat jam istirahat berakhir yaitu pukul 13.00 WIB petugas belum kembali ke tempat pelayanan sehingga pengunjung yang meminjam atau mengembalikan buku harus menunggu. Koleksi yang ada di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah kurang lengkap dan penataannya yang tidak sesuai dengan klasifikasinya. Berdasarkan

keterangan dari salah satu petugas yaitu Bapak Nugroho yang menjabat sebagai pustakawan muda mengatakan bahwa setiap tahun Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah selalu melakukan pengadaan koleksi. Tetapi pengunjung masih mengeluhkan koleksi disana belum lengkap padahal dari pihak Perpustakaan selalu melakukan pengadaan koleksi mulai dari 000-900 dan juga koleksi fiksi. Menurut keterangan beliau “kita selalu mengusahakan agar setiap ilmu terwakili, setiap ada koleksi terbaru kita juga beli.” Meskipun begitu pengunjung Perpustakaan Provinsi selalu ramai pengunjung baik yang hanya membaca ditempat maupun yang meminjam.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pengunjung Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah selama 4 Tahun**

Tahun	Pengunjung Perpustakaan Langsung
2015	320.786
2016	254.289
2017	327.020
2018	338.212

Sumber : Data Penelitian diolah Tahun 2018 (lampiran 7 halaman 155)

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah pengunjung Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah selalu mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Data tersebut merupakan jumlah pengunjung keseluruhan dari berbagai ruangan yaitu ruang audio visual, ruang bermain, ruang reference, ruang dewasa, ruang remaja, dan ruang berkala. Jumlah tertinggi yaitu pada tahun 2018 sejumlah 338.212 pengunjung sedangkan jumlah terendah pada tahun 2016 sebanyak 254.289 pengunjung. Hal tersebut menunjukkan bahwa minat baca masyarakat untuk

mengunjungi perpustakaan cukup baik. Selama 3 tahun terakhir jumlah peminjam di perpustakaan juga mengalami perubahan. Berdasarkan data yang yang diperoleh di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah jumlah peminjam koleksi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Peminjam Koleksi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Selama 3 Tahun**

No	Tahun	Peminjam				Total
		SLTP/SLTA	Mahasiswa	Pegawai/ Karyawan	Umum	
1	2016	25749	35847	11695	14232	87523
2	2017	29275	47334	27199	24793	128601
3	2018	27863	45309	22826	25349	121347

Sumber : Data Penelitian diolah Tahun 2019 (lampiran 8 halaman 159)

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa peminjam di Perpustakaan mulai dari pelajar yaitu SLTP, SLTA, mahasiswa hingga pegawai atau karyawan dan masyarakat umum. Terlihat bahwa dari tahun ke tahun jumlah peminjam mengalami kenaikan hal ini dapat dikatakan bahwa minat baca masyarakat cukup baik dan selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya meskipun pada tahun 2018 lebih rendah dari tahun 2017 tetapi bukan perubahan yang cukup berarti.

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Pelayanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sebagai tolok ukur untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Perpustakaan dikatakan berhasil apabila memiliki kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pada dasarnya berkaitan dengan pelayanan prima

atau pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara aparat dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Kurz & Clow (1998 : 382) dalam Laksana (2008:97) menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dijelaskan “jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas”. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Weningtyas dan Suseno (2012), hasil penelitiannya membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari nilai sumbangan efektif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 54,6%. Penelitian lain yang dilakukan oleh Samosir (2008) yang menyatakan bahwa sumbangan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 56,3%. Selebihnya 43,7% kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan dipengaruhi variabel lain yang tidak terungkap pada penelitian ini.

Sebagai salah satu penunjang kegiatan pendidikan maka perpustakaan dituntut untuk menyediakan literatur yang dapat memenuhi kebutuhan segenap pengunjungnya. Dalam pelaksanaannya seringkali masih kurang, misalnya ketersediaan koleksi bahan pustaka yang belum lengkap, usia terbit buku yang sudah tua, sehingga tidak semua pengunjung mendapatkan apa yang mereka butuhkan yang menyebabkan rasa tidak puas. Kemudian pelayanan yang diberikan dari pustakawan juga mempengaruhi kepuasan pengunjung sebagai

penerima layanan. Kepuasan merupakan hasil akhir dari sebuah pelayanan atau kegiatan perpustakaan dan juga sasaran akhir dari suatu jasa informasi perpustakaan. Untuk itu perpustakaan selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu cara dalam mengupayakan koleksi berjalan dengan baik adalah melakukan pengembangan koleksi. Koleksi perpustakaan umum berbeda dengan perpustakaan sekolah dan berbeda dengan perpustakaan umum di satu daerah dengan daerah lainnya, hal ini akan sangat tergantung pada ruang lingkup serta kompleksitas masyarakat yang ada di lingkungannya. Perpustakaan umum, koleksinya bersifat umum, artinya mencakup semua ilmu pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

Pengelolaan koleksi merupakan bagian penting dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan perpustakaan yang baik. Sehingga ketika pengguna perpustakaan mencari buku atau sumber baca yang lain dapat dengan mudah menemukan. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan karena kemudahan dalam mengakses sumber baca atau koleksi yang ada di perpustakaan tersebut. Sutarno (2006:84) menyatakan bahwa koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kriteria dan jenis sebuah perpustakaan.

Hartono (2016:58) menyatakan bahwa:

”Salah satu unsur utama perpustakaan adalah tersedianya koleksi. Tanpa adanya koleksi yang baik dan memadai, perpustakaan tidak akan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pemakainya. Koleksi perpustakaan adalah kumpulan bahan perpustakaan yang terdapat di perpustakaan. Dalam konteksnya, koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat pengguna dalam upaya memenuhi informasi yang dibutuhkan.“

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sa'diyah (2016) yang menyatakan bahwa ketersediaan koleksi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,21 ( $> r$  tabel 0,138) dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,005$ ). Diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Umam (2018) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung antara koleksi perpustakaan terhadap pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Kabupaten Wonosobo dengan nilai sebesar 13,76%.

Selain kualitas pelayanan perpustakaan dan koleksi bahan pustaka yang tidak kalah penting dalam hubungannya dengan pemustaka adalah tata ruang perpustakaan dan *skill* komunikasi interpersonal pustakawan. Ruang perpustakaan merupakan salah satu unsur penting dalam keberadaan perpustakaan, karena sebagian besar kegiatan perpustakaan berada di ruangan tersebut. Penataan ruangan perpustakaan perlu dilakukan secara hati-hati dan mempertimbangkan berbagai aspek. Perpustakaan merupakan kegiatan yang berorientasi pada pelayanan dalam bentuk jasa, dan orang yang datang memanfaatkannya biasanya secara sukarela. Untuk dapat memikat mereka agar mau datang ke perpustakaan, maka salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perpustakaan adalah melalui penataan ruangan yang menarik dan fungsional (Darmono, 2004:200). Dimana tata ruang perpustakaan ini mempengaruhi kenyamanan pemustaka ketika membaca buku di ruang baca. Tidak hanya dari kenyamanan ruang baca tetapi penataan buku di rak buku juga mempengaruhi kepuasan pemustaka. Jika buku

tertata rapi dan sesuai tempatnya maka pemustaka akan mudah dalam mencari buku atau referensi yang dibutuhkan.

Bafadal (2015:163) menyatakan bahwa, “tujuan yang ingin dicapai dengan adanya penataan ruang yang baik, yaitu untuk memperlancar proses pekerjaan-pekerjaan yang sedang dikerjakan oleh petugas perpustakaan sekolah, dan untuk menciptakan suasana yang menyenangkan bagi murid-murid, guru-guru, dan pengunjung lainnya.” Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mayasari (2010) yang menyatakan bahwa pengaruh tata ruang perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa 57,5% variabel kepuasan pengguna di Perpustakaan STMIK Potensi Utama.

Sedangkan untuk skill komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antarpribadi dalam suatu masyarakat atau organisasi. Komunikasi adalah suatu hal yang penting didalam sebuah organisasi dimana seorang pustakawan berhadapan dan berinteraksi langsung dengan pengunjung sehingga komunikasi sangat dibutuhkan untuk mendukung terciptanya interaksi. Shannon dan Weaver (1949) dalam Cangara (2016:22) menyatakan bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang paling pengaruh memengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi. Dengan adanya komunikasi interpersonal maka akan terbentuk interaksi antara pustakawan dan pengunjung yang akan mendukung proses pelayanan. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terkandung dalam

tatap muka dan saling mempengaruhi, mendengarkan, menyampaikan pernyataan, keterbukaan, kepekaan yang merupakan cara paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang dengan efek umpan balik secara langsung. Jika skill komunikasi interpersonal yang dimiliki pustakawan baik maka akan membentuk kepuasan di pihak pengunjung (Mulyanto, 2016:4). Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Alfiana (2015) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan *skill* komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Dan didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kholidah (2017) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal secara umum berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebesar 55,1% dan sisanya sebesar 44,9% kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh faktor lain.

Satu hal penting dalam melaksanakan komunikasi interpersonal dalam layanan informasi di perpustakaan adalah kemampuan pustakawan untuk *listening* atau mendengarkan apa yang disampaikan oleh para pencari informasi. Kemampuan mendengarkan secara baik, maka pustakawan dapat menerima dan memahami apa yang dibutuhkan oleh mereka, tentu saja dialog juga akan dibutuhkan agar pustakawan bisa memahami dengan jelas dan tepat apa yang dibutuhkan oleh pencari informasi. Mendominasi pembicaraan perlu dihindarkan karena akan memberikan kesan bahwa pustakawan lebih tahu atau menganggap klien atau pengunjung tidak penting.

Dalam memperoleh layanan perpustakaan, pemustaka mempunyai hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban ini perlu diperjelas agar suasana perpustakaan



tetap kondusif untuk mencari informasi maupun pengetahuan. Perpustakaan adalah tempat berinteraksi antar pemustaka maupun antara pemustaka dengan tenaga perpustakaan. Mereka adalah manusia yang saling berkomunikasi dan saling menghargai.

Achmad dkk (2012:40) menyatakan bahwa:

“hak dan kewajiban ini biasanya dituangkan dalam tata tertib sebuah perpustakaan. Secara umum hak dan kewajiban pemustaka adalah : a) memperoleh informasi yang berkualitas, b) memperoleh layanan perpustakaan dengan cepat, benar, ramah dan nyaman, c) meminjam koleksi perpustakaan, memperoleh bimbingan, dan lain-lain sesuai kebutuhannya, d) memanfaatkan fasilitas perpustakaan, seperti WiFi, internet, ruang diskusi, study carel, ruang baca dan fasilitas lain yang disediakan oleh perpustakaan, e) memesan koleksi seperti buku, jurnal atau majalah untuk dibeli oleh perpustakaan sebagai koleksi baru maupun sebagai koleksi tambahan, f) memberikan masukan kepada tenaga perpustakaan untuk pengembangan perpustakaan secara menyeluruh, dan g) berperan serta dalam pengawasan pemanfaatan koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan”.

Sebagian besar petugas perpustakaan atau pustakawan yang ada di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah ada pada usia sudah tidak produktif atau senior sehingga dapat mempengaruhi pola komunikasi dengan pengunjung atau pemustaka. Peneliti juga melakukan wawancara terhadap salah satu petugas perpustakaan yaitu Bapak Sungadi bagian Pengolah Data Kepegawaian beliau mengatakan bahwa memang tidak semua pegawai yang ada di perpustakaan memiliki *background* pendidikan yang sama. Terlebih petugas bagian sirkulasi tidak memiliki *background* khusus pustakawan sehingga *skill* komunikasinya tidak sesuai yang diharapkan. Pada tabel 1.3 dibawah ini dijelaskan *background* pendidikan dan jabatannya. Ketidaksesuain *background* pendidikan menjadi alasan bahwa pelayanan yang diberikan petugas kurang maksimal

**Tabel 1.4****Data *Background* Lulusan Pegawai Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah**

No	Jabatan	Pendidikan Terakhir							
		S2	S1		D3	SMA/ SLTA	SMP/ SLPT	SD	Σ
		Lain -lain	Ilmu Perpus	Lain -lain					
1.	Kepala Perpustakaan		1						1
2.	Pustakawan		4	6	1	1			12
3.	Kasi Deposit	1							1
4.	Kasubag TU			1					1
5.	Pramu Pustaka		1	3		6		1	11
6.	Pengadministrasian Pegawai			1					1
7.	Pengadministrasian Keuangan			2		2			4
8.	Pengadministrasian Keanggotaan					2			2
9.	Pengadministrasian Umum				1	1			2
10.	Pelestarian Koleksi Deposit			1					1
11.	Pelestarian Bahan Pustaka					1			1
12.	Pengolahan Data Kepegawaian					1			1
13.	CARAKA						1		1
14.	Petugas Penitipan Barang						1		1
15.	Penjaga Kantor					2		2	4
	Jumlah	1	6	14	2	16	2	3	44

Sumber : Data Penelitian diolah tahun 2018 (lampiran 9 halaman 162)

Pada tabel 1.4 terlihat bahwa dari seluruh jumlah petugas yaitu 44 orang, tidak semua berasal dari lulusan perpustakaan, khususnya pramu pustaka yang berada di bagian layanan sirkulasi secara langsung berhadapan dengan pemustaka, dari 11 orang, hanya 1 orang yang berasal dari lulusan perpustakaan sehingga kemampuannya dalam menguasai komunikasi dan seluk beluk perpustakaan tidak maksimal. Dilihat dari tabel 1.4 tersebut bahwa kualitas sumber daya manusia

masih kurang dijelaskan juga oleh Bapak Sungadi bahwa tidak semua pegawai menguasai *skill* komunikasi interpersonal karena sebagian pegawai sudah senior atau pegawai yang telah lama bekerja disana sehingga ketika berkomunikasi terlihat kaku dan kurang ramah. Tidak hanya itu sebagian besar petugas bukan dari bidang perpustakaan dibuktikan oleh tabel 1.4 secara keseluruhan dari jumlah pegawai 44 orang hanya 6 orang yang berasal dari lulusan perpustakaan sisanya dari berbagai jurusan.

Banyak orang yang membutuhkan dan memerlukan buku sebagai sumber untuk menggali informasi, sehingga mereka tetap memanfaatkan perpustakaan sebagai tempat untuk mencari informasi yang dibutuhkan melalui koleksi buku yang ada. Meskipun era digital semakin berkembang pesat tidak mengurangi fungsi dari perpustakaan sebagai penyedia informasi. Mereka dapat mengakses informasi dimanapun melalui hp maupun laptop namun peran perpustakaan tetap tidak dapat dihilangkan dari manusia karena mereka juga membutuhkan informasi dari buku dan sumber-sumber lain yang akurat. Selain itu juga kelengkapan fasilitas yang menunjang aktivitas juga sangat diperlukan karena dengan begitu maka pengunjung akan merasa nyaman dan akhirnya pengunjung akan sering mengunjungi perpustakaan karena pelayanan yang memuaskan, koleksi buku yang memadai, tata ruang yang nyaman, dan juga komunikasi yang berjalan baik dengan pustakawan sehingga ketika pengunjung menemui kesulitan dapat menanyakan kepada pustakawan.

Dari sini kita ketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan, koleksi bahan pustaka, tata ruang perpustakaan dan *skill* komunikasi interpersonal

pustakawan merupakan hal yang penting yang tidak dapat diabaikan dalam perpustakaan. Pelayanan yang baik sangat penting guna mempengaruhi keberhasilan suatu lembaga pemerintah yang bersifat jasa khususnya perpustakaan. Koleksi bahan pustaka yang mendukung terpenuhinya informasi bagi pengunjung. Tidak kalah penting kenyamanan ruang baca dan kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan juga mempengaruhi pelayanan yang ada di perpustakaan. Selain itu pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan jasa-jasa di masyarakat itu terdapat kompetensi dalam usaha menarik pelanggan. Namun dalam organisasi yang tidak mencari keuntungan, pelayanan juga sangat berperan dalam meningkatkan kepercayaan dan citra dari masyarakat. Tanpa adanya kepercayaan masyarakat maupun pelanggan yang menjadi sasaran pelayanan, suatu organisasi dan lembaga bukanlah apa-apa. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam organisasi maupun lembaga.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, dan *Skill* Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan mudah tetapi kurang jelas karena tidak ada alur secara tertulis

2. Petugas pelayanan kurang ramah dan terkesan kaku saat memberikan pelayanan
3. Petugas perpustakaan terkadang tidak mengenakan name tag sehingga pengunjung tidak mengenali
4. Petugas layanan sirkulasi setelah lewat pukul 13.00 WIB terkadang belum ada di tempat.
5. Koleksi buku sudah banyak dan beragam namun masih kurang lengkap, masih banyak pemustaka yang mengeluh tidak menemukan buku yang dibutuhkan.
6. Tata letak koleksi pustaka masih banyak yang tidak sesuai dengan klasifikasi atau kode penyimpanannya dan masih terdapat koleksi yang tidak *up to date* atau terbitan lama.

### **1.3 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah ada pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, koleksi, tata ruang perpustakaan dan *skill* komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah?
2. Apakah ada pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah?
3. Apakah ada pengaruh secara parsial koleksi terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah?

4. Apakah ada pengaruh secara parsial tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah?
5. Apakah ada pengaruh secara parsial *skill* komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

#### **1.4 Cakupan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, perlunya fokus dalam penelitian ini agar tidak terjadi perluasan dalam permasalahan. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, dan *Skill* Komunikasi Interpersonal di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, koleksi, tata ruang perpustakaan dan *skill* komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial koleksi terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

4. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
5. Untuk mengetahui pengaruh *skill* komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

- a. Sebagai referensi tambahan dan bahan kajian dalam menambah khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang keperpustakaan.
- b. Memberikan informasi bagi penelitian selanjutnya terutama tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, dan *Skill* Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan”.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Penulis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai bahan masukan dan pertimbangan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, koleksi, tata ruang perpustakaan, dan *skill* komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, baik secara teori maupun praktik serta menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh.

- b. Bagi Pihak Perpustakaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi.

c. Bagi Pihak Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan acuan dan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

d. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

### **1.7 Orisinalitas Penelitian**

Penelitian ini mengungkapkan “Pengaruh kualitas pelayanan, koleksi, tata ruang perpustakaan, dan *skill* komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah”. Perbedaan dengan penelitian terdahulu terletak pada pengembangan variabel yang digunakan, waktu penelitian, objek penelitian dan indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Teori Utama (*Grand Theory*)

##### 2.1.1 Teori Belajar Behavioristik

“Teori belajar behavioristik dikemukakan oleh para psikolog behavioristik. Mereka ini sering disebut “*Contemporary behaviorists*” atau juga disebut “*S-R psychologists*”. Mereka berpendapat, bahwa tingkah laku manusia ini dikendalikan oleh ganjaran (*reward*) atau penguatan (*reinforcement*) dari lingkungan. Dengan demikian dalam tingkah laku belajar terdapat jalinan yang erat antara reaksi-reaksi behavioral dengan stimulus” (Dalyono, 2005: 30). “Psikologi aliran behavioristik mulai berkembang sejak munculnya teori-teori tentang belajar yang dipelopori oleh Thorndike, Pavlov, Watson dan Gunthrie. Teori belajar Thorndike disebut “*connestionism*” karena belajar merupakan proses pembentukan koneksi-koneksi antara stimulus dan respon” (Dalyono, 2005:30).

Yusup (2009:278) menyatakan bahwa koneksionisme Thorndike berasumsi bahwa belajar merupakan proses hubungan dua unsur fisik dan mental secara bergabung. Unit mental adalah sesuatu yang dirasakan, sedangkan unit fisik adalah stimulus dan respons. Secara khusus ia melihat bahwa belajar sebagai proses hubungan (komunikasi) antara unsur mental dan unsur fisik, unit fisik dengan unit fisik, dan mental dengan unit mental.

Berikut gambar tentang teori belajar koneksionisme

$$S = \frac{\text{Hubungan Langsung}}{\text{(koneksi)}} \rightarrow R$$

Teori belajar dari Thorndike disebut juga dengan *S-R bond*. Melalui pembiasaan, respons tertentu dihubungkan dengan stimulus tertentu. Pola hubungan atau koneksi ini bersifat biologis, yakni perubahan dalam sistem saraf. Belajar terjadi bila stimulus mendapatkan respons yang benar, dan respons yang benar diperoleh melalui tindakan merespons secara *trial and error*; mencoba, gagal, mencoba lagi, gagal lagi, sampai pada kali tertentu menjadi berhasil.

## **2.2 Kepuasan Pemustaka**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Pemustaka**

Menurut Rahmayanty (2013:17) kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono dan Chandra 2016:204). Sedangkan Wilkie dalam Tjiptono (2014:354) mendefinisikan bahwa “kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa”. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Gazperz (1997:34) dalam Laksana (2008:10).

Pada dasarnya tujuan dari sebuah bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan

terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk rekomendasi gethok tular positif yang menguntungkan bagi perusahaan (Schnaars dalam Tjiptono, 2014:76)

Achmad dkk (2012:84) menyatakan bahwa, “kepuasan pemustaka berkaitan erat dengan koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tentang perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya.” Definisi pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 9). Begitu penting pemustaka bagi perpustakaan, maka untuk menciptakan kepuasannya merupakan pekerjaan besar.

Jadi kepuasan pemustaka adalah tingkat kepuasan, kesenangan dan kelegaan yang dirasakan oleh pemustaka setelah menggunakan produk atau jasa yang menyebabkan kebutuhan, keinginan dan harapan pemustaka dapat terpenuhi melalui pelayanan yang didapatkan.

### **2.2.2 Penilaian Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Lasa (2009:35) menyatakan bahwa kepuasan pemakai dan keberhasilan mencapai tujuan perpustakaan merupakan efektivitas dari pelayanan yang disajikan. Penilaian terhadap kepuasan pemakai ini meliputi :

1. Kepuasan pemakai terhadap pelayanan yang diberikan
2. Banyaknya kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan
3. Persentase jenis bahan pustaka terhadap kelompok pemakai.
4. Rasio antara koleksi yang digunakan dengan bahan yang diminta.

5. Kecepatan pelayanan, merupakan suatu wujud pelayanan perpustakaan yang bersifat kualitatif dan memiliki tingkat obyektivitas yang tinggi.

### **2.2.3 Indikator Kepuasan Pemustaka**

Berdasarkan Keputusan MenPan Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang.

## 2.3 Kualitas Pelayanan

### 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Hartono (2016:183) menyatakan bahwa secara definitif, layanan *to serve* berarti melayani, yaitu kegiatan yang dipersiapkan untuk memberikan jasa terhadap materi produk yang dimiliki perpustakaan agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang membutuhkan. Sedangkan Lovelock (1991:7) dalam Hardiyansyah (2011:10) menyatakan bahwa “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Zeithmal et. al (1990:19) dalam Laksana (2008:88) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai “*the extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions*”. Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) menyatakan bahwa, “Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemberi jasa (petugas perpustakaan/pustakawan) yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki tetapi

dapat dirasakan oleh penerima jasa (pemustaka/pemakai) dan penilaian terhadap kualitasnya dinilai saat terjadinya pemberian layanan.

### **2.3.2 Jenis Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan memiliki jenis-jenisnya, menurut Sutarno (2006:92-99) layanan yang dapat dikembangkan perpustakaan antara lain: (1) Menyusun rencana operasional layanan, meliputi jenisnya, sistemnya, peraturan tata tertib, kebutuhan biaya, dan peralatan tenaganya, serta penentuan fokus atau segmen pemakai; (2) layanan informasi; (3) layanan penelitian; (4) layanan rekreasi; (5) sirkulasi; (6) layanan referensi; (7) penelusuran literatur; (8) bimbingan pemakai; (9) membuat analisis kepastakaan; (10) untuk perpustakaan umum dapat mengembangkan jenis layanan yang dibedakan di antaranya: (a) layanan anak dan permainan anak seperti *play, games and kids*, (b) Layanan mendongeng, (*story telling*); (11) Membuat statistik layanan.

Layanan perpustakaan diberikan untuk pengunjung dengan menyusun rencana operasional sebelumnya. Selain itu perpustakaan memiliki layanan informasi, yang dimaksud dengan layanan informasi disini adalah menyediakan dan memberikan informasi-informasi yang diperlukan masyarakat pemakai. Termasuk didalamnya informasi terbaru/kilat informasi terseleksi. Layanan penelitian yang dimaksud adalah para peneliti yang membutuhkan sumber informasi di perpustakaan dapat dengan mudah dan cepat memperolehnya atas bantuan staf perpustakaan. karena sumber-sumber tersebut tersedia di perpustakaan dan dilayani dengan baik.

Layanan rekreasi harus ada di perpustakaan umum, karena disana banyak terdapat bacaan fiksi, cerita, majalah, surat kabar, dan terbitan lainnya. Layanan rekreasi terutama adalah yang bersifat kejiwaan (batin). Karena dengan membaca bahan bacaan tersebut di perpustakaan, akan diperoleh rasa senang, puas dan terhibur. Selain itu layanan sirkulasi sebagai peminjaman, dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya. Bahan pustaka yang boleh dan dapat dipinjam dibaca di luar perpustakaan pada umumnya adalah koleksi umum (non-referensi). Jenis layanan perpustakaan yang lain adalah layanan referensi adalah layanan yang hanya dapat diberikan terbatas di perpustakaan. hal itu dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya keterbatasan koleksi. Menurut isi dan sifatnya hanya dibaca pada bagian tertentu, tidak semua isinya (dari halaman depan sampai yang terakhir), pertimbangan keselamatan dan keutuhan koleksi, dan untuk kepentingan orang banyak, serta penelitian.

Penelusuran literatur merupakan kegiatan mencari atau menentukan kembali semua kepustakaan yang pernah terbit atau pernah ada mengenai suatu bidang tertentu. Keegiatannya adalah : (a) penelusuran literatur untuk keperluan penelitian atau penulisan karya ilmiah, (b) penelusuran literatur untuk bahan bacaan, (c) penelusuran literatur untuk membantu pemakai perpustakaan. Jenis layanan perpustakaan yang lain adalah bimbingan pemakai yaitu suatu kegiatan yang bermaksud memberikan panduan, penjelasan tentang penggunaan perpustakaan kepada sekelompok pengguna baru perpustakaan. selanjutnya adalah membuat analisis kepustakaan adalah kegiatan membuat karangan / tulisan baru



yang diperoleh dengan jalan mengkaji dan mensarikan kepustakaan yang ada tentang suatu bidang tertentu untuk keperluan pengguna perpustakaan.

Untuk perpustakaan umum dapat mengembangkan jenis layanan anak dan permainan anak seperti *play, games and kids* dan layanan mendongeng, (*story telling*), Disamping hal-hal tersebut, perpustakaan umum perlu menyediakan layanan untuk para penderita cacat (*disabilities*). Dengan menyediakan koleksi dan fasilitas tertentu, seperti buku-buku dengan huruf braile. Yang terakhir adalah membuat statistik layanan statistik layanan sangat diperlukan untuk menyiapkan data dan bahan laporan kepada pimpinan guna mengetahui perkembangan, kemajuan, kesulitan, kebutuhan, dan tuntutan ataupun tantangan yang dihadapi dalam rangka memberikan layanan yang cocok dengan permintaan pemakai.

### **2.3.3 Unsur-Unsur Layanan**

Hartono (2016:185-186) mengemukakan bahwa dalam kaitannya menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik, diperlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan. Unsur-unsur tersebut harus direncanakan sesuai dengan tujuan perpustakaan dan sistem layanan. Adapun unsur-unsur layanan antara lain: (1) fasilitas; (2) koleksi, (3) pustakawan; (4) dan pemakai.

Perpustakaan tanpa unsur-unsur tersebut diatas tidak dapat berjalan dengan baik. Kegiatan layanan harus dilengkapi dengan fasilitas yang baik, sarana dan prasarana yang memadai, agar tujuan dan fungsi perpustakaan dapat terpenuhi. Begitu juga koleksi perpustakaan merupakan unsur utama dalam penyelenggaraan

layanan perpustakaan. keberadaan koleksi di layanan harus dibina, dirawat, diatur secara tepat sehingga memudahkan pemakai dalam mencari koleksinya.

Pustakawan merupakan unsur penggerak dan penyelenggaraan kegiatan layanan. Pustakawan dibagian layanan dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap, dan siap membantu pemakai dalam menemukan informasi yang sedang dibutuhkan. Yang terakhir adalah pemakai, pemakai atau pengunjung merupakan unsur pendukung dan penentu dalam layanan perpustakaan.

#### **2.3.4 Sistem Layanan Perpustakaan**

Setiap perpustakaan memiliki sistem layanan sesuai dengan kebijakan masing-masing. Bafadal (2015:125) mengemukakan bahwa terdapat dua sistem layanan dalam hal proses peminjaman buku-buku (koleksi). Kedua sistem tersebut antara lain: (1) sistem terbuka (*open access system*); dan (2) sistem tertutup (*close access system*).

Pada perpustakaan yang menggunakan sistem terbuka (*open access system*) pemakai diperbolehkan mencari dan mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan. Apabila pemakai ingin meminjam setelah menemukan koleksi yang dibutuhkan dibawa ke bagian sirkulasi untuk dicatat. Pada sistem terbuka ini memungkinkan pemakai untuk membaca dan meminjam buku secara mandiri. Sedangkan perpustakaan yang menggunakan sistem tertutup (*close access system*) pemakainya tidak diperbolehkan mencari dan mengambil sendiri buku-buku yang dibutuhkan. Apabila ingin mencari buku harus melalui petugas atau pustakawan.

### 2.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Achmad dkk (2012:98) menyatakan bahwa “LibQUAL + adalah seperangkat alat atau metode untuk mengumpulkan, mencari, memahami dan menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan”. LibQUAL ini dipakai untuk mengukur kualitas jasa berdasarkan pada evaluasi pemustaka. Instrumen atau dimensi tersebut adalah *Affect of Service*, *Library as Place*, *Personal Control* dan *Access to Information* (Roszkowski, Baky dan Jones, 2005). Namun dalam perkembangannya dimensi *Personal Control* dan *Access to Information* digabung menjadi satu yaitu *Information Control*. Sehingga dimensi LibQUAL+ hingga saat ini menjadi tiga dimensi, yaitu: (1) *Affect of Service*; (2) *Information Control*; (3) *Library as Place*.

*Affect of service* berkaitan dengan sikap tenaga perpustakaan dalam melayani pemustaka. *Affect of service* ini dapat dilihat dari apakah tenaga perpustakaan menanamkan rasa percaya pada pemustaka bahwa pemustaka dapat memelihara koleksi dan fasilitas perpustakaan. dapat juga dilihat dari sikap tenaga perpustakaan apakah bersikap ramah dan sopan kepada pemustaka. Kemudian apabila pemustaka bertanya apakah tenaga perpustakaan bersedia membantu pemustaka dengan senang hati.

*Information control* berkaitan dengan ketersediaan informasi bagi pemustaka. Tersedianya situs perpustakaan yang dapat dimanfaatkan pemustaka untuk mencari sendiri informasi yang dibutuhkan kemudian tersedianya sumber-sumber informasi elektronik. Tidak hanya itu tersedianya perlengkapan modern

untuk mengakses informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka juga merupakan ukuran dari indikator *information control*.

*Library as place* berkaitan dengan perpustakaan sebagai tempat yang representatif untuk belajar. Ruang perpustakaan yang tenang dan nyaman untuk kegiatan belajar dan membaca dan juga perpustakaan sebagai tempat yang tepat untuk melakukan penelitian merupakan ukuran indikator *Library as place*.

## **2.4 Koleksi Pustaka**

### **2.4.1 Pengertian Koleksi Pustaka**

Koleksi sebagai sebuah kata benda dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi IV memiliki tiga arti. Pertama, kumpulan (gambar, benda bersejarah, lukisan, dan lain sebagainya) yang sering dihubungkan dengan minat atau hobi objek (yang lengkap). Kedua, kumpulan yang berhubungan dengan studi penelitian. Ketiga, cara mengumpulkan gambar, benda sejarah, lukisan, objek penelitian, dan lain sebagainya. Dalam arti kata tersebut, kata koleksi dapat dipahami sebagai kumpulan sesuatu (Prastowo, 2012:114)

Sutarno (2006:84) menyebutkan bahwa, "koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kriteria dan jenis sebuah perpustakaan." Perpustakaan umum, koleksinya bersifat umum, artinya mencakup semua ilmu pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhan seluruh lapisan masyarakat. Achmad dkk (2012:15) menyatakan bahwa, "koleksi perpustakaan dengan bahasa sederhana merupakan kumpulan dari buku teks (pelajaran/kuliah baik wajib maupun penunjang), buku referensi, majalah atau jurnal ilmiah, surat kabar,

mikrofilm, mukrofis, kaset video, kaset suara, *compact disc (CD)*, *DVD*, salindi, film dan transparansi”. Sebuah perpustakaan tidak harus memiliki semua koleksi yang dimaksud, namun disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dan kemampuan keuangan masing-masing perpustakaan. Sedangkan Yusuf dan Suhendar dalam Prastowo (201:116) menyatakan bahwa, “koleksi perpustakaan adalah sejumlah bahan atau sumber-sumber informasi, baik berupa buku ataupun bahan bukan buku, yang dikelola untuk kepentingan proses belajar dan mengajar di sekolah yang bersangkutan”.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa koleksi pustaka adalah kumpulan buku-buku, sumber-sumber atau bahan pustaka yang ada di perpustakaan yang dikelola untuk kepentingan pemustaka agar dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi dan sebagai bahan belajar.

#### **2.4.2 Fungsi Koleksi Perpustakaan**

James Thompson mengutip pendapat Randall dan Godrich dalam Prastowo (2012:116) mengemukakan bahwa fungsi koleksi perpustakaan ada empat yaitu : (1) fungsi referensi (*reference function*); (2) fungsi kurikuler; (3) fungsi umum (*general function*) ; (4) dan fungsi penelitian (*research function*).

Setiap perpustakaan memiliki koleksi untuk dapat dimanfaatkan oleh pemakai. Koleksi tersebut memiliki fungsi yang pertama adalah fungsi referensi artinya koleksi perpustakaan yang dapat memberikan rujukan tentang berbagai informasi secara cepat, tepat, dan akurat bagi para pemakainya. Tidak hanya

sebagai fungsi referensi koleksi juga memiliki fungsi kurikuler artinya koleksi bahan-bahan yang mampu mendukung kurikulum.

Fungsi umum (*general function*) artinya koleksi berhubungan dengan pelestarian bahan pustaka dan hasil budaya manusia secara keseluruhan. Perpustakaan sebagai tempat untuk melakukan penelitian maka dari itu koleksi yang ada juga mendukung untuk penelitian. Fungsi penelitian (*research function*) artinya keberadaan koleksi perpustakaan harus mampu berfungsi memberikan jawaban atas keinginan dari para pemakai perpustakaan.

### **2.4.3 Komponen-Komponen Koleksi**

Koleksi merupakan salah satu unsur penting didalam perpustakaan karena tanpa koleksi perpustakaan tidak dapat memberikan pelayanan kepada pemakainya. Koleksi memiliki komponen-komponen seperti yang dikemukakan Dian Sinaga dalam Prastowo (2012:119) bahwa pada umumnya, koleksi perpustakaan dapat dibedakan ke dalam dua kelompok besar, yaitu komponen dasar dan komponen tambahan.

Komponen dasar merupakan kelompok koleksi perpustakaan yang sangat penting dan mendasar keberadaannya, oleh sebab itu koleksi harus dibina dan dilestarikan dan disesuaikan dengan tujuan dari perpustakaan itu sendiri dengan mempertimbangkan pemakainya. Sedangkan untuk komponen tambahan adalah kelompok koleksi sebagai pendukung dan penunjang komponen dasar. Komponen tambahan dipenuhi apabila komponen dasar sudah dipenuhi.

#### 2.4.4 Jenis-jenis Koleksi

Pemahaman mengenai jenis-jenis koleksi perlu sekali bagi seorang pustakawan, sebab dapat dijadikan dasar untuk menentukan koleksi yang harus diusahakan. Koleksi ada bermacam-macam, menurut Bafadal (2015:27) koleksi bisa ditinjau dari bentuk fisiknya dan dari isinya. Ditinjau dari fisiknya koleksi dibagi ke dalam dua kelompok yaitu berupa buku dan bukan berupa buku. Sedangkan ditinjau dari isinya, koleksi dapat dibagi ke dalam dua kelompok yaitu koleksi fiksi dan nonfiksi.

Koleksi berupa buku yaitu terbitan yang mempunyai satu kesatuan yang utuh, dapat terdiri dari satu jilid atau lebih. Koleksi berupa buku ini dapat berbentuk buku teks, buku referensi (rujukan) seperti ensiklopedia, kamus, biografi, sumber geografi, terbitan pemerintah seperti peraturan perundang-undangan, laporan penelitian, terbitan berkala berupa majalah, buletin, jurnal, dan surat kabar. Sedangkan koleksi bukan berupa buku dapat berbentuk surat kabar, majalah, peta, globe, brosur, pamflet, *booklet* dan piringan hitam.

Koleksi yang berupa fiksi adalah buku yang ditulis berdasarkan khayalan pengarang dalam bentuk cerita dan dapat memberi hiburan, ketenangan dan juga ketentraman fikir. Koleksi berupa fiksi dapat berupa buku cerita anak-anak, novel, cerpen dan dongeng. Sedangkan untuk koleksi nonfiksi adalah buku tentang ilmu pengetahuan dan dimaksudkan untuk menambah pengetahuan para pembacanya, seperti buku referensi, kamus, biografi, ensiklopedi, majalah, dan surat kabar. Perpustakaan umum harus menyediakan bermacam-macam koleksi, baik yang berupa buku maupun bukan buku, baik fiksi maupun nonfiksi.

#### **2.4.5 Indikator Koleksi**

Koleksi perpustakaan harus disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya karena pengguna yang memanfaatkan koleksi tersebut. Yulia dan Janti (2011:2.4-2.5) menyatakan bahwa kebijakan pengembangan koleksi didasari oleh beberapa indikator yaitu: (1) kerelevanan; (2) berorientasi kepada kebutuhan pengguna; (3) kelengkapan koleksi; (4) kemitakhiran koleksi.

Koleksi yang baik adalah yang relevan dan juga mengikuti perkembangan informasi. Kerelevanan koleksi dengan jenis perpustakaan itu sendiri dan disesuaikan dengan perkembangan informasi yang terjadi. Dengan begitu maka koleksi yang ada di perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh penggunanya. Selain itu koleksi diharapkan berorientasi kepada kebutuhan pengguna. Koleksi disesuaikan dengan pemenuhan kebutuhan informasi dari penggunanya. Setiap perpustakaan memiliki pengguna yang berbeda-beda sehingga berbeda pula kebutuhannya.

Setiap pengguna menginginkan koleksi yang lengkap artinya koleksi yang dia butuhkan tersedia di perpustakaan. Koleksi hendaknya lengkap dalam arti terkait dengan kebutuhan para pengguna utama perpustakaan walaupun secara hakiki sudah diketahui bahwa tidak mungkin bagi sebuah perpustakaan dapat memenuhi semua kebutuhan penggunanya. Kemitakhiran koleksi juga penting, hendaknya koleksi mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mutakhir. Dengan demikian, perpustakaan harus mengadakan dan memperbarui bahan pustaka yang menjadi koleksi.



## **2.5 Tata Ruang Perpustakaan**

### **2.5.1 Pengertian Tata Ruang**

Littlefield dan Peterson dalam The Liang Gie (2012:186) menyatakan bahwa *“office layout may be defined as the arrangement of furniture and equipment within available floor space”* bahwa tata ruang perkantoran dapat dirumuskan sebagai penyusunan perabotan dan alat perlengkapan pada luas lantai yang tersedia. Sedangkan pendapat lain menurut Terry dalam The Liang Gie (2007:186) juga menyatakan bahwa *“office layout is the determination of the space requirements and of the detailed utilization of this space in order to provide a practical arrangement of the physical factors considered necessary for the execution of the office work within reasonable costs”* bahwa tata ruang perkantoran penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunaan secara terperinci dari ruang ini untuk menyiapkan suatu susuna yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak.

Yusuf dan Suhendar (2007:95) menyatakan bahwa *“tata ruang perpustakaan adalah tempat terselenggaranya perpustakaan. sebagian besar kegiatan-kegiatan perpustakaan berada dalam ruangan tersebut”*. Sedangkan Bafadal (2015:163) menyatakan bahwa, *”tata ruang perpustakaan adalah penataan atau penyusunan segala fasilitas perpustakaan sekolah diruang atau digedung yang tersedia.”* Bafadal (2015:163) menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai dengan adanya penataan ruang yang baik, yaitu untuk memperlancar proses pekerjaan-pekerjaan yang sedang dikerjakan oleh petugas perpustakaan sekolah,

dan untuk menciptakan suasana yang menyenangkan bagi murid-murid, guru-guru, dan pengunjung lainnya.

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa tata ruang perpustakaan adalah penataan dan pengelolaan perabotan dan perlengkapan perpustakaan pada gedung perpustakaan yang ada untuk mendukung aktivitas dan kelancaran kegiatan yang ada di perpustakaan dalam rangka melayani pemustaka.

### **2.5.2 Manfaat dan Tujuan Penataan Ruang**

The Liang Gie (2007:188) menyatakan bahwa “tata ruang yang baik akan bermanfaat bagi organisasi yang bersangkutan dalam menyelesaikan pekerjaan”. Serta menjelaskan bahwa manfaat-manfaat yang akan didapatkan dengan tata ruang yang baik. Dengan adanya tata ruang yang baik mencegah penghamburan tenaga dan waktu para pegawai karena berjalan mondar-mandir yang sebetulnya tidak perlu. Selain itu juga menjamin kelancaran proses pekerjaan yang bersangkutan karena penataan ruangan yang memudahkan dalam bekerja. Dengan penataan ruangan juga membuat pemakaian ruang kerja secara efisien, yaitu suatu luas lantai tertentu dapat dipergunakan untuk keperluan yang sebanyak-banyaknya. Selain itu juga mencegah para pegawai dibagian lain terganggu oleh publik yang akan menemui suatu bagian tertentu.

Asriel dkk (2016:181) menyatakan bahwa dengan penggunaan ruang yang baik proses alur pekerjaan yang efektif dan efisien. Tujuan tata ruang kantor menjadikan pekerjaan di kantor itu dalam proses pelaksanaannya dapat menempuh jarak yang sependek mungkin. Rangkaian aktivitas tata usaha pun dapat mengalir secara lancar, selain itu pengawasan terhadap pekerjaan dapat berlangsung secara

memuaskan karena penataan ruangan memudahkan pengawasan. Seluruh ruang digunakan secara efisien untuk keperluan pekerjaan tanpa mengurangi kemudahan dalam melakukan pekerjaan selain itu pihak luar yang mengunjungi kantor yang bersangkutan mendapat kesan yang baik tentang organisasi tersebut.

### **2.5.3 Asas-asas Tata Ruang**

Menurut The Liang Gie (2007:189) seorang ahli tata ruang pabrik Richard Muther merumuskan 6 asas pokok tata ruang pabrik yang terbaik. Walaupun asas-asas itu diperuntukkan bagi tempat kerja yang tugasnya menghasilkan suatu barang, namun penyesuaiannya seperlunya dapatlah beberapa diantaranya dijadikan dasar bagi tata ruang perkantoran yaitu sebagai berikut : (1) asas mengenai jarak terpendek; (2) asas mengenai rangkaian kerja; (3) asas mengenai penggunaan segenap ruangan; (4) asas mengenai perubahan susunan tempat kerja.

Penataan ruangan yang memperhatikan asas-asas tata ruang akan memberikan kemudahan dalam melakukan pekerjaan dan pekerjaan tersebut akan berjalan dengan efektif. Suatu tata ruang yang baik adalah yang memungkinkan proses penyelesaian pekerjaan menggunakan jarak sependek-pendeknya. Artinya garis lurus antara 2 titik adalah jarak yang terpendek. Asas mengenai rangkaian kerja menempatkan para pegawai dan alat-alat kantor menurut rangkaian yang sejalan menurut urutan penyelesaian pekerjaan sehingga akan memudahkan pekerjaan selesai pada waktunya.

Asas mengenai penggunaan segenap ruangan yaitu mempergunakan sepenuhnya semua ruang yang ada. ruang itu tidak hanya yang berupa luas saja atau lantai datar tetapi juga vertikal keatas maupun kebawah. Tata ruang yang

baik adalah yang dapat diubah atau disusun kembali dengan tidak memakan biaya yang besar dan juga perubahan yang sulit merupakan asas mengenai perubahan susunan tempat kerja.

#### **2.5.4 Prinsip-prinsip Tata Ruang**

Dalam menyusun tata ruang harus diperhatikan prinsip-prinsipnya supaya memudahkan penyelesaian pekerjaan. Asriel dkk (2016:181) menyatakan bahwa ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan guna mendesain layout yang efektif. Salah satu prinsip dalam menyusun tata ruang adalah menganalisis hubungan antara peralatan, informasi dan pegawai dalam arus kerja sehingga apabila ada pekerjaan yang membutuhkan penyelesaian segera maka akan tercapai. Pegawai maupun tim kerja yang melakukan pekerjaan serupa harus ditempatkan dalam area yang berdekatan supaya memudahkan kerja sama yang terjalin dan tidak perlu mondar-mandir.

Pegawai maupun divisi yang berhubungan dengan publik harus ditempatkan berdekatan dengan pintu masuk kantor namun berbeda dengan pegawai maupun tim kerja yang membutuhkan konsentrasi harus ditempatkan di ruang kerja yang suasananya lebih tenang. Jadi dengan begitu ia dapat melakukan pekerjaan dengan konsentrasi dan terhindar dari hiruk pikuk. Selain itu alokasi ruang harus berdasarkan posisi, pekerjaan yang dilakukan dan peralatan khusus yang diperlukan masing-masing individu. Furniture dan peralatan juga harus sesuai dengan kebutuhan jadi tidak ada peralatan yang hanya memakan tempat tetapi tidak ada kegunaan bagi penyelesaian pekerjaan.

Pertimbangan keamanan harus diberikan prioritas tinggi. Karena pekerjaan apapun dengan gaji setinggi apapun bila membahayakan maka pekerja akan berfikir dua kali. Untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan konsentrasi maka harus didukung oleh provisi yang tepat bagi pencahayaan, dekorasi, AC, kelembapan, dan kontrol suara. Dengan dukungan fasilitas ini maka pekerja akan dengan nyaman dalam melakukan pekerjaan dan juga tidak mengganggu kesehatan. Selain hal diatas prinsip tata ruang yang baik adalah memperhatikan kebutuhan perluasan kantor di masa datang.

#### **2.5.5 Indikator Tata Ruang Perpustakaan**

The Liang Gie (2007:186-211) menyatakan bahwa suatu tata ruang kantor dapat diwakili dari dimensi-dimensi berikut : (1) perancangan tataruang; (2) penyusunan perabot; (3) persyaratan lingkungan fisik. Dalam menyusun tata ruang perlu diperhatikan beberapa hal-hal, faktor penting yang turut menentukan kelancaran ialah penyusunan tempat kerja dan alat perlengkapan kantor dengan sebaik-baiknya. Selain itu penyusunan perabot dan peralatan kantor harus menunjang dan memudahkan setiap aktivitas yang dilaksanakan oleh karyawan yang dalam suatu ruangan tersebut.

Setiap kantor mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang harus pula diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya. Persyaratan lingkungan fisik yang paling utama dalam perkantoran yaitu berupa : cahaya, warna, udara dan suara. Cahaya penerangan yang cukup dan memancar dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para pegawai, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat, lebih sedikit membuat kesalahan. Selain itu warna juga merupakan faktor yang penting untuk

memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Warna akan mempengaruhi jiwa mereka, dengan memakai warna yang tepat maka akan menimbulkan kegembiraan dan ketenangan dalam bekerja. Suhu udara didalam ruangan juga harus disesuaikan, jika suhu udara terlampau panas dapat diatur menggunakan ac (*air conditioning*). Untuk mengatasi faktor suara dapat dilakukan dengan memasang alat penyerap suara pada langit-langit atau dinding.

## **2.6 Skill Komunikasi Interpersonal**

### **2.6.1 Pengertian Skill Komunikasi Interpersonal**

Shannon dan Weaver (1949) dalam Cangara (2016:22) menyatakan bahwa “komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang paling pengaruh memengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi”. Edward Depari (1990) dalam Suranto (2010:3) menyatakan bahwa “komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan, dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, dilakukan oleh penyampai pesan ditujukan kepada penerima pesan”.

Muhammad (2014:159) menyatakan, “bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya.” Dengan bertambahnya orang yang terlibat dalam komunikasi, menjadi bertambahlah persepsi orang dalam kejadian komunikasi sehingga komplekslah komunikasi tersebut. Komunikasi interpersonal adalah membentuk

hubungan dengan orang lain. Sedangkan Purwanto (2003:3) menyatakan bahwa, “komunikasi antarpribadi (interpersonal communications) merupakan bentuk komunikasi yang lazim dijumpai dalam kehidupan sehari-hari antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu.”

Burhanudin (2015:30) menyatakan bahwa, “komunikasi interpersonal atau antarpribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat ataupun organisasi, baik organisasi bisnis maupun organisasi nonbisnis, dengan menggunakan media komunikasi serta bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu”. Haryani dalam Burhanudin (2015:31) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal dapat terjadi dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Bentuk verbal dapat dilakukan secara lisan atau tertulis, sedangkan bentuk nonverbal dapat dilakukan dengan menggunakan simbol-simbol atau isyarat-isyarat.

Beberapa definisi mengenai komunikasi interpersonal diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang atau lebih dalam masyarakat maupun organisasi yang terjadi secara langsung baik berbentuk verbal maupun nonverbal yang timbul karena suatu hubungan tertentu. Dalam penelitian ini komunikasi interpersonal yang terjadi adalah antara pustakawan dengan pemustaka dalam memberikan pelayanan publik.

### **2.6.2 Komponen Komunikasi**

Suranto (2010:5) menyatakan bahwa komponen komunikasi dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Komunikator, sumber informasi (*source*)

2. Pesan (*message*)
3. Saluran, media komunikasi
4. Komunikan, penerima informasi (*receiver*)
5. Umpan balik (*feedback*)
6. Gangguan (*noise/barrier*)

### **2.6.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan komunikasi interpersonal menurut Burhanudin (2015:31) antara lain: (1) untuk menyampaikan informasi; (2) untuk berbagi pengalaman, (3) menumbuhkan simpati; (4) melakukan kerjasama; (5) menceritakan kekecewaan atau kekesalan; (5) menumbuhkan motivasi.

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain agar orang tersebut mengetahui. Misalnya, seorang karyawan toko buku memberikan informasi kepada konsumen yang berkunjung di toko tempatnya bekerja, bahwa ada buku manajemen sumber daya manusia baru, dengan harapan konsumen tersebut mengetahui dan membelinya. Selain untuk menyampaikan informasi, komunikasi interpersonal juga sebagai alat untuk berbagi pengalaman. Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat berbagi pengalaman kepada teman atau orang lain. misalnya, seseorang menceritakan pengalamannya ketika studi lanjut ke luar negeri kepada teman kerjanya di kantor.

Dengan melakukan komunikasi interpersonal dapat menumbuhkan simpati. Simpati merupakan sikap positif yang ditunjukkan oleh seseorang dari dalam lubuk hatinya yang paling dalam, untuk ikut merasakan penderitaan,



musibah, dan kesedihan yang dirasakan oleh orang lain. Untuk menumbuhkan simpati seseorang kepada orang lain dapat dilakukan dengan berbagai cara misalnya dalam bentuk dukungan moril, bantuan keuangan atau dana, bantuan barang atau menjadi sukarelawan. Untuk menumbuhkan rasa simpati seseorang kepada orang lain ini dapat dilakukan dengan komunikasi interpersonal.

Dengan melakukan komunikasi interpersonal seseorang dapat melakukan kerja sama. Komunikasi interpersonal juga bertujuan untuk melakukan kerja sama antara seseorang dengan orang lain, untuk mencapai tujuan tertentu atau melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua pihak. Misalnya kerja sama antara seseorang dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, sehingga pekerjaan tersebut menjadi lebih mudah dan lebih cepat terselesaikan.

Melalui komunikasi interpersonal seseorang juga dapat menceritakan kekecewaan atau kekesalan. Komunikasi interpersonal dapat juga digunakan untuk menceritakan kekecewaan atau kekesalan kepada orang lain. menceritakan kekecewaan melalui komunikasi interpersonal, merupakan cara yang paling tepat untuk mengungkapkan isi hati dan mencari alternatif pemecahan masalah yang dihadapi (Purwanto, 2006). Selain itu komunikasi interpersonal juga dapat menumbuhkan motivasi. Motivasi adalah serangkaian proses yang menggerakkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku individu untuk mencapai beberapa tujuan (Greenberg dan Baron, 2003). Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu. Ada kecenderungan bahwa seseorang melakukan sesuatu karena dimotivasi oleh orang lain, misalnya dengan

pemberian komisi, bonus, pemberian penghargaan dan sebagainya (Purwanto, 2006).

#### **2.6.4 Indikator *Skill* Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal karena situasinya bertatap muka (*face to face communication*), maka komunikasi ini dianggap sebagai jenis komunikasi yang paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat, dan perilaku seseorang. Menurut Devito (1995) dalam Burhanudin (2015:33), aspek-aspek efektivitas komunikasi interpersonal terdiri dari : (1) keterbukaan (*openess*), (2) empaty (*emphaty*); (3) dukungan (*supportiveness*); (4) sikap positif (*positiveness*); (5) kesederajatan.

Dalam melakukan komunikasi diperlukan keterbukaan yang berarti adanya kesediaan untuk membuka diri. Keterbukaan seseorang dalam berkomunikasi ditunjukkan oleh adanya pengungkapan informasi mengenai diri pribadi, kesediaan untuk bereaksi secara jujur terhadap pesan yang disampaikan oleh orang lain, tersebut. Ketika seseorang melakukan komunikasi maka akan muncul perasaan ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain tanpa kehilangan diri sendiri atau yang disebut (*emphaty*). Melalui empati memungkinkan seseorang untuk mengerti baik secara emosional maupun intelektual apa yang dirasakan orang lain.

Melalui komunikasi interpersonal maka akan terbentuk dukungan. Dukungan dalam berkomunikasi ini ditunjukkan oleh kebebasan seseorang dalam mengungkapkan perasaannya, tidak malu, dan tidak merasa dirinya menjadi bahan kritikan. Seseorang dapat berfikir secara terbuka, bersedia menerima pandangan orang lain, dan bersedia untuk mengubah diri jika perubahan dipandanga perlu.

Dengan komunikasi interpersonal juga akan terbentuk sikap saling menghormati satu sama lain dalam situasi komunikasi secara umum. Sikap positif dalam berkomunikasi ditunjukkan oleh adanya kejelasan dan kepuasan dalam proses komunikasi. Selain itu memiliki kedudukan yang sama dalam suatu hal atau kondisi/status. Kesederajatan dalam komunikasi interpersonal ditunjukkan oleh adanya rasa saling menghormati antar pelaku komunikasi.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

Referensi dalam penelitian ini tidak hanya dilakukan berdasarkan teori yang ada pada buku tetapi juga melihat penelitian yang sebelumnya telah dilakukan yang berkaitan dengan kepuasan pemustaka, pelayanan, koleksi pustaka, tata ruang, dan skill komunikasi interpersonal. Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Daftar Referensi Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi
1.	Lailatus Sa'diyah (2016)	Hubungan ketersediaan koleksi perpustakaan dan kepuasan pemustaka di perpustakaan pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Kepuasan pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebesar 72,1 %	Variabel ketersediaan koleksi berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka
2.	Rina Alfiana dan Hengky Pramusinto (2015)	Pengaruh Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Dan Skill Komunikasi	Ada pengaruh secara simultan ketersediaan koleksi perpustakaan dan skill komunikasi	1. Ketersediaan koleksi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi
		Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka	interpersonal, ada pengaruh secara positif namun tidak signifikan ketersediaan koleksi perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka, dan ada pengaruh secara positif dan signifikan skill komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka.	kepuasan pemustaka 2. <i>Skill</i> komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka
3.	M. Tony Nawawi & Ida Puspitowati 2015	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Di Jakarta	Dari hasil analisis diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,745. Hal ini berarti besarnya indeks kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan sebesar 74,5 %, sedangkan sisanya sebesar 25,5 % dijelaskan oleh faktor lain diluar variabel dalam penelitian ini.	Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
4.	Ninis Agustini Damayani (2006)	<i>Interpersonal Skill</i> Dalam Pelayanan Perpustakaan	Pekerjaan menuntut pustakawan banyak berinteraksi, berkomunikasi dan membangun	<i>Interpersonal Skill</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi
			<p>hubungan baik dengan pengguna. Oleh karenanya pustakawan harus memiliki <i>interpersonal skill</i> yang baik agar dapat diterima oleh penggunanya. Seseorang tidak saja dilihat dari apa yang disampaikan tapi juga bagaimana cara menyampaikan serta keadaan ketika proses penyampaian terjadi.</p>	
5.	Dian Arifiani dan Wahyono (2018)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator	Terdapat pengaruh antara kompetensi pegawai, koleksi, tata ruang perpustakaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel tata ruang perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka</li> <li>2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.</li> </ol>
6.	Andi Pandita (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar	Ada hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas sebesar 37% dan sisanya 63% ditentukan faktor	Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi
			lain.	
7.	Nyoman Oka Dharma dkk (2013)	Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha dan Kepuasan Penggunanya	Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Undiksha. Besarnya korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Undiksha $r = 0,952$ sedangkan kontribusinya sebesar 0,906 atau 90,60%.	Variabel X berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung
8.	Siti Nur Kholidah (2017)	Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan positif yang sangat signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pengunjung memiliki koefisien korelasi (0,743) dan $p = 0,000$ ( $p < 0,05$ ).	Variabel komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung

## 2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis

### 2.8.1 Hubungan Variabel

#### 2.8.1.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengunjung

Kurz & Clow (1998 : 382) dalam Laksana (2008 : 97) menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dijelaskan “jika

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas”.

Kaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan (*services*) merupakan sesuatu yang tidak dapat diciptakan secara tiba-tiba melainkan harus dibentuk secara perlahan-lahan. Pelayanan (*services*) mengacu pada pelanggan yang memegang dengan erat suatu ingatan unik dalam ingatannya terhadap suatu jasa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurendah dan Mumuh (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung 66,53% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

#### **2.8.1.2 Hubungan Antara Koleksi dengan Kepuasan Pengunjung**

Yulia (2017:1.5) menyatakan bahwa salah satu komponen perpustakaan adalah koleksi. Tanpa adanya koleksi yang baik dan memadai maka perpustakaan tidak akan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pemakainya. Selain itu menurut Hardiningtyas (2013:8) sebuah perpustakaan dapat berjalan untuk melayani pemustaka dibutuhkan beberapa unsur yang menunjang dalam kelangsungan pelaksanaan perpustakaan. unsur-unsur dalam pelayanan perpustakaan meliputi koleksi. Koleksi perpustakaan merupakan alat pelayanan yang harus disediakan. Achmad dkk (2012:84) menyatakan bahwa

kepuasan pemustaka berkaitan erat dengan koleksi perpustakaan, fasilitas memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya. Hal ini sejalan dengan penelitian Sa'diyah (2016) yang menyatakan bahwa koleksi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Ditunjukkan dengan nilai korelasi yang diperoleh sebesar 0,721 ( $> r$  tabel 0,138) dengan signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ).

### **2.8.1.3 Hubungan Antara Tata Ruang Perpustakaan dengan Kepuasan Pengunjung**

Bafadal (2015:163) menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai dengan adanya penataan ruang yang baik, yaitu untuk memperlancar proses pekerjaan-pekerjaan yang sedang dikerjakan oleh petugas perpustakaan sekolah, dan untuk menciptakan suasana yang menyenangkan bagi murid-murid, guru-guru, dan pengunjung lainnya. Hal ini sejalan dengan penelitian Mayasari (2010) yang menyatakan bahwa pengaruh tata ruang perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa 57,5% variabel kepuasan pengguna di Perpustakaan STMIK Potensi Utama dapat diakibatkan adanya perabotan perlengkapan perpustakaan yang lengkap, tata letak, sirkulasi udara, sistem penerangan dan sistem pewarnaan yang baik di perpustakaan sedangkan sisanya sebesar 42,5% diakibatkan oleh faktor lain diluar variabel yang digunakan.

### **2.8.1.4 Hubungan Antara *Skill* Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pengunjung**



Menurut De Vito (1997), komunikasi interpersonal yang efektif ditandai oleh, keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Andhita Sari (2015) yang menyatakan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif dimiliki oleh pustakawan diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Hal ini sangat penting dalam rangka menciptakan layanan prima perpustakaan yang pada akhirnya akan menciptakan kenyamanan kepada anggota perpustakaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfiana (2018) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan *skill* komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Dan didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Siti Nur Kholidah (2017) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal secara umum berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung sebesar 55,1% dan sisanya sebesar 44,9% kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Weningtyas dan Suseno (2012) yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pengunjung kalimik.

### **2.8.2 Kerangka Berfikir**

Dalam penelitian ini mengasumsikan bahwa kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, koleksi, tata ruang ruang perpustakaan, dan *skill* komunikasi interpersonal pustakawan. Pelayanan merupakan suatu peran penting dalam mencapai visi perpustakaan yaitu terdepan dalam melayani masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, perpustakaan

perlu adanya analisis dari kualitas pelayanan sebelumnya, agar dapat diperbarui, ditenahi dan diperbaiki lagi sehingga masyarakat merasa nyaman dan puas dengan pelayanan perpustakaan. Pelayanan menjadi kunci keberhasilan dalam suatu usaha dan kegiatan yang bersifat jasa maupun non jasa. Karena pelayanannya berhadapan langsung dengan penerima layanan (masyarakat maupun pelajar). Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas dari konsumen maupun penerima layanan. Selain itu kualitas pelayanan juga akan meningkatkan citra positif dari organisasi yang bersangkutan sehingga secara langsung akan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen karena apabila penilaian mereka terhadap organisasi baik maka loyalitas mereka terhadap organisasi tersebut akan meningkat. Begitupun dengan perpustakaan pelayanan didalamnya sangat berpengaruh terhadap kepuasan penerima layanan.

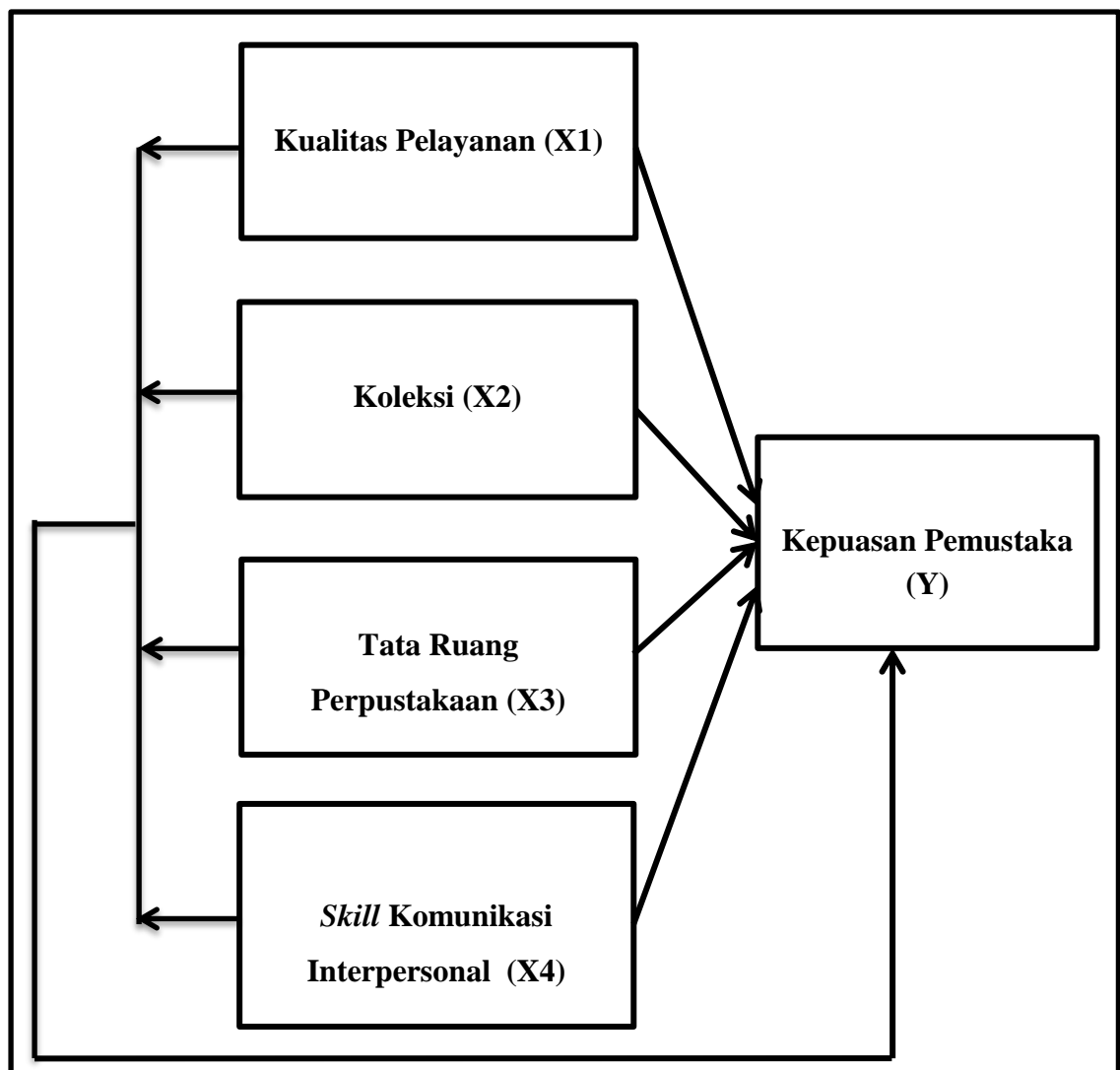
Tidak hanya kualitas dalam hal melayani saja tetapi juga koleksi bahan pustaka. Pengelolaan koleksi merupakan bagian penting dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan perpustakaan yang baik. Pengelolaan koleksi bertujuan untuk mempermudah pengguna perpustakaan dalam pencarian koleksi. Sehingga ketika pengguna perpustakaan mencari buku atau sumber baca yang lain dapat dengan mudah menemukan. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan karena kemudahan dalam mengakses sumber baca atau koleksi yang ada di perpustakaan tersebut. Sutarno NS (2006:84) menyatakan bahwa koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kriteria dan jenis sebuah perpustakaan.

Tata ruang perpustakaan juga berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Dengan adanya tata ruang yang baik maka akan memberikan kenyamanan bagi pemustaka. Ruang perpustakaan merupakan salah satu unsur penting dalam keberadaan perpustakaan, karena sebagian besar kegiatan perpustakaan berada di ruangan tersebut. Penataan ruangan perpustakaan perlu dilakukan secara hati-hati dan mempertimbangkan berbagai aspek. Perpustakaan merupakan kegiatan yang berorientasi pada pelayanan dalam bentuk jasa, dan orang yang datang memanfaatkannya biasanya secara sukarela. Untuk dapat memikat mereka agar mau datang ke perpustakaan, maka salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perpustakaan adalah melalui penataan ruangan yang menarik dan fungsional (Darmono, 2004:200). Dimana tata ruang perpustakaan ini mempengaruhi kenyamanan pemustaka ketika membaca buku di ruang baca. Tidak hanya dari kenyamanan ruang baca tetapi penataan buku di rak buku juga mempengaruhi kepuasan pemustaka. Jika buku tertata rapi dan sesuai tempatnya maka pemustaka akan mudah dalam mencari buku atau referensi yang dibutuhkan.

Selain itu *skill* komunikasi yang dimiliki pustakawan juga mempengaruhi kepuasan pemustaka. Pekerjaan menuntut pustakawan banyak berinteraksi, berkomunikasi dan membangun hubungan baik dengan pengguna. Oleh karenanya pustakawan harus memiliki *interpersonal skill* yang baik agar dapat diterima oleh penggunanya. Seseorang tidak saja dilihat dari apa yang disampaikan tapi juga bagaimana cara menyampaikan serta keadaan ketika proses penyampaian terjadi.

Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, koleksi, tata ruang perpustakaan, dan *skill* komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pengunjung.

Secara sistematis, kerangka berpikir dapat digambarkan seperti gambar berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

## 2.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan didalam bentuk kalimat pertanyaan” (Sugiyono, 2012:70)

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir di atas, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh signifikan secara simultan kualitas pelayanan, koleksi, tata ruang perpustakaan, dan *skill* komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

H2 : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

H3 : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial koleksi terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

H4 : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial tata ruang perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

H5 : Terdapat pengaruh signifikan secara parsial *skill* komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan, koleksi, tata ruang perpustakaan, dan *skill* komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini menjelaskan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan, koleksi, tata ruang perpustakaan, dan *skill* komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Artinya apabila kualitas pelayanan semakin baik, koleksi semakin lengkap, tata ruang perpustakaan semakin baik dan *skill* komunikasi interpersonal semakin baik maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah akan semakin meningkat.
3. Koleksi berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. hal ini menjelaskan bahwa lengkap tidaknya koleksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

4. Tata ruang perpustakaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik tata ruang perpustakaan maka kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah akan semakin meningkat.
5. *Skill* komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik *skill* komunikasi interpersonal yang dimiliki pustakawan maka kepuasan pengunjung di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah akan semakin meningkat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan, koleksi, tata ruang perpustakaan, dan *skill* komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pengunjung cukup besar. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan variabel penelitian yang lebih variatif dan berkontribusi lebih besar dalam mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti, fasilitas, kompetensi pegawai, dan sumber daya manusianya.
2. Hendaknya setiap pustakawan perlu mengucapkan rasa terimakasih atas kepercayaan pemustaka yang telah datang ke perpustakaan, atau dengan memberikan senyuman dan anggukan sehingga pemustaka akan merasa

senang dan dihargai atas pelayanan jasa yang diberikan sehingga memungkinkan pemustaka akan berkunjung kembali ke perpustakaan.

3. Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah harus melakukan promosi situs perpustakaan kepada pengunjung melalui brosur, poster maupun pamflet sehingga pemustaka tahu keberadaan situs perpustakaan atau web tersebut dan disertai dengan selalu mengupgrade informasi dan hal-hal penting yang berkaitan dengan perpustakaan sehingga pemustaka dapat mencari informasi serta juga memperbanyak buku elektronik atau bacaan elektronik sehingga pemustaka yang tidak mempunyai waktu luang untuk berkunjung ke perpustakaan dapat memanfaatkan situs perpustakaan untuk mendapatkan informasi melalui situs perpustakaan itu sendiri.
4. Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah perlu melakukan perbaikan tata ruang perpustakaan dan juga penempatan meja baca yang lebih luas jaraknya. Hal ini akan memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan koleksi sehingga pemustaka dapat membaca koleksi dengan nyaman.
5. Variabel koleksi berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan variabel intervening antara koleksi terhadap kepuasan pengunjung yaitu variabel kualitas pengunjung.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Achmad, Abu dan Cholid Narbuko. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara
- Achmad dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta : CV Sagung Seto
- Alfiana, Rina dan Hengky Pramusinto. 2018. Pengaruh Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Dan Skill Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka. *Economic Education Analysis Journal*
- Ali, Mohamad. 2013. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa
- Arifiani, Dian dan Wahyono. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator. *Economic Education Analysis Journal*, 7 (1).
- Asriel dkk. 2016. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Kencana
- Bafadal, Ibrahim. 2001. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara
- Burhanudin. 2015. *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Cangara, Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Damayani, Ninis Agustini. (2005). Interpersonal Skill dalam Pelayanan Perpustakaan. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Volume 1 Nomor 1 Tahun 2005
- Darmono. 2004. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : PT Grasindo
- Dharma, Nyoman Oka dkk. (2013). Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha dan Kepuasan Penggunanya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*. Volume 2 Nomor 2 Tahun 2013

- Faqih Yusufa, Risyoni. 2017. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Universitas Pamulang. *Skripsi. Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guntara, Sefko Bintang dan Nanik Suryani. 2017. Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola Perpustakaan, dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6 (3).
- Hardiningtyas, Tri. 2013. *Serbaneka Pelayanan Perpustakaan*. Surakarta: UNS Press
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: AR-RUZZ Media
- Hartono, Mulyanto. (2016). “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pengunjung Perpustakaan Kota Samarinda”. *Ejournal Ilmu Komunikasi, Vol.4 No.3 Hal 551*
- Kaura, Vinita; Durga Prasad, Ch. S.; Sharma, Sourabh. 2015. Service quality, service convenience, Fprice and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. *The International Journal of Bank Marketing* : p. 404 422.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM
- Kholidah, Siti Nur. 2017. Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Bantul. *Skripsi. Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga*
- Kotler P dan Keller K. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2011. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Kuswantoro, Agung. 2014. *Pendidikan Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi Kompter*. Jakarta: Penerbit Salemba
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

- Lasa Hs. 2009. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta : Pinus Book Publisher
- Mayasari, Lela. 2010. Pengaruh Tata Ruang Perpustakaan STMIK Potensi Utama terhadap Kepuasan Pengguna. *Skripsi. Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara*.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Muhsin. 2017. Pengaruh Orientasi Pemasaran Terhadap Kinerja Pemasaran PTS Kopertis Wilayah VI Jawa Tengah. *Disertasi. Semarang : Manajemen Pendidikan*.
- Mustafa, Badollahi. 2017. *Promosi Jasa Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Nawawi M. Tony dan Ida Puspitowati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi. Volume XX Nomor 2 Tahun 2015:320-334*
- Pandita, Andi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. *Skripsi. Makassar: UIN Alauddin Makassar*
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Purwanto, Djoko. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Samosir, Zurni Zahara. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi. Volume 1 Nomor 1 Tahun 2005*
- Sanusi, Anwar. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis Cetak Ketujuh*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sa'diyah, Lailatus. 2016. "Hubungan Ketersediaan Koleksi Perpustakaan dan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Menurut Persepsi Mahasiswa)". *Tesis. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga*
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta

- Suhendar, Yaya. 2014. *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*. Jakarta : Prenada
- Suranto Aw. 2010. *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Sagung Seto
- The Liang Gie. 2012. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_ dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Umam, Chotibul. 2018. “*Pengaruh Pengolahan Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan, Kompetensi Pengelola Perpustakaan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo*”. Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta : Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Wahyudin, Agus. 2015. *Metodologi Penelitian (Penelitian Bisnis & Pendidikan)*. Semarang : Unnes Pres
- Weningtyas Enggarayu dan Miftahun Ni'mah Suseno. (2012). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Volume 17 Nomor 1 Tahun 2012*
- Yulia, Yuyu dan Janti G. Sujana. 2011. *Pengembangan Koleksi*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Yusuf dan Suhendar. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Kencana
- Yusup, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara

Zameer, Hashim; Tara, Anam; Kausar, Uzma; Mohsin, Aisha. (2015). Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan. *The International Journal of Bank Marketing*: p. 442-456.