



PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMAN 1 SIJUNJUNG

Gusni Marlina¹, Marzalisman², Sinta Westika Putri³

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, STIA LPPN Padang

²³Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik, STIA LPPN Padang

E-mail: marzalisman@stia-lppn.ac.id², sintawestikaputri@stia-lppn.ac.id³

Submit: 27 September 2020, Revisi: 22 November 2020, Approve: 18 Januari 2021

ABSTRACT

The objectives of the research carried out were 1. To determine the level of Interpersonal Communication at the Library of SMAN 1 Sijunjung 2. To determine the level of service quality for the library at SMAN 1 Sijunjung 3. To determine the effect of interpersonal communication on the quality of library services at SMAN 1 Sijunjung. The method used in this research is quantitative by using the survey method. Data collection techniques in this research are literature study, questionnaire questionnaire method and observation. The number of samples in this study were 60 students of class XII. The results of the study provide the following conclusions: 1 Level of Interpersonal Communication in the Library of SMAN 1 Sijunjung measured by the number of 17 items of questions to produce the accumulated average score s ebesar 363 with attainment percentage of TCR reached 71.27 so the interpersonal communication in the library SMAN 1 Sijunjung enough good . 2. The level of quality of service in the library SMAN 1 Sijunjung measured with 18 items of questions to produce the accumulated average score s ebesar 3702 with the achievement of the percentage of TCR reached 64.94%. So the quality of service in the library of SMAN 1 Sijunjung is not good. 3. Through regression test. $Y = a + b X$ $Y = 11.089 + 0.748$ (Interpersonal Communication) The constant value of the research results (a) is 11.089, this shows that the research results on Service Quality are purely without being influenced by independent variables of 10,587. The regression value (b) of 0.748 indicates a positive influence generated by Interpersonal Communication, meaning that if Interpersonal Communication (X) is increased by 1 point, it will have an influence on Service Quality of 0.748. From the results of the determination coefficient test through SPSS 21.00, the value of the determinant coefficient (R - Square) of Interpersonal Communication (X) is 0.662 or 65.4%. Thus the variations in the increase and decrease in Service Quality (Y) can be explained by the Interpersonal Communication variable of 65.4%, while the remaining 34.6% Service Quality is influenced by other factors not included in the variables studied. Based on the hypothesis test (t test), the t value is 12,376, while the t table is 2.00. Thus t count > t table, so that (Ho) is rejected and (Ha) is accepted, meaning that there is an influence between Interpersonal Communication and Service Quality.

Keywords: Interpersonal Communication, Services Quality

A. PENDAHULUAN

Komunikasi adalah bagian paling penting dalam kehidupan sehari-hari. Para ahli menyebutkan bahwa manusia mengalokasikan lebih dari 80% waktu mereka untuk berkomunikasi.

Komunikasi adalah suatu proses dimana kita mengerti orang lain dan kemudian berusaha untuk dimengerti oleh mereka. Ini dinamis, berubah secara konstan dan membagi respons untuk situasi yang total, komunikasi yang berhasil merubah pola pikir seseorang dari yang tertutup menjadi terbuka, negatif menjadi positif, adalah komunikasi yang dibangun berdasarkan hubungan interpersonal.

Komunikasi ada beberapa jenis komunikasi, salah satunya adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Menurut Muhammad (2011 : 7), komunikasi interpersonal adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

Komunikasi Interpersonal dapat memberikan seseorang komunikasi yang kompleks karena dengan adanya orang yang terlibat dan mengungkapkan responnya selama berkomunikasi. Maka, akan menambah pengetahuan seseorang terhadap komunikasi. Sehingga komunikasi interpersonal juga merupakan salah satu penentu hubungan seseorang dengan orang lain.

Komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan kerja sama antar manusia yang terlibat dalam organisasi dan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi akan memungkinkan setiap anggota organisasi untuk saling membantu, saling mengadakan interaksi. Hubungan yang hangat, ramah sangat dipengaruhi oleh kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain.

Komunikasi interpersonal yang memegang peranan penting dalam pembangunan sumber daya manusia namun sering disepelkan, komunikasi merupakan masalah penting karena banyaknya pelanggaran yang terjadi disebabkan oleh para pelaku tidak mengetahui bahwa mereka berada di luar jalur ketertiban. Oleh karena itu diperlukan adanya pelaksanaan dan penerapan komunikasi yang efektif yang dapat meningkatkan semangat dan kinerja pegawai, sehingga terciptalah pelayanan yang baik kepada pengunjung perpustakaan. Apabila terciptanya komunikasi yang baik, maka kinerja pegawai akan meningkat, sehingga tujuan bersama dapat dicapai.

Di perpustakaan kegiatan komunikasi merupakan kegiatan yang penting terutama bagi pustakawan, seperti komunikasi antara pustakawan dengan pengunjung yang memberikan layanan informasi. Hal ini disebabkan karena pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Jadi dapat dikatakan pustakawan sebagai orang yang memberikan layanan kepada pengunjung perpustakaan.

Kualitas pelayanan adalah sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka peroleh atau terima, Parasuraman (2013).

Dalam memberikan layanan kepada pengunjung, pustakawan harus dapat berkomunikasi dengan baik salah satu jenis komunikasi yang harus dikuasainya ialah komunikasi interpersonal. Karena pustakawan berhubungan langsung dengan pengunjung

dan menerima respon secara langsung dari pemustaka, sama seperti pengertian komunikasi interpersonal.

Dengan memiliki kemampuan komunikasi interpersonal, agar terciptanya komunikasi yang lebih baik, agar tidak menyinggung perasaan, berbicara sopan, dan melayani pengunjung dengan sungguh-sungguh. Pengunjung adalah orang yang memanfaatkan produk jasa informasi yang ada dipergustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan.

Komunikasi interpersonal sangat penting karena di setiap layanan yang ada di perpustakaan menggunakan komunikasi. Pengunjung yang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan akan menjadi tolak ukur untuk tingkat kunjungan ke perpustakaan, dapat dikatakan dalam proses komunikasi pustakawan sebagai komunikator dan pengunjung sebagai komunikan. Salah satu faktor yang mungkin penyebab kurang puasnya layanan perpustakaan dikarenakan pustakawan tidak memiliki kemampuan komunikasi interpersonal. Pustakawan harus semakin berperan aktif sebagai sumber informasi, bukan hanya sebagai penjaga buku saja, untuk memberikan layanan yang baik dan adanya kepuasan dari pengunjung, maka pustakawan di tuntut untuk memiliki kemampuan komunikasi interpersonal.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan kepada beberapa siswa kelas XII SMAN 1 Sijunjung yang sebagai pengunjung perpustakaan mereka berpendapat pustakawan di perpustakaan SMAN 1 Sijunjung terlihat hanya menyibukkan dirinya di meja sirkulasi saja, tanpa membantu pemustaka yang kesulitan mencari buku di ruang koleksi. Selain itu pustakawan hanya berbicara saat di tanya pemustaka, jika tidak maka pustakawan hanya berdiam diri saja.

Sebagian mereka masih banyak beranggapan bahwa pustakawan itu jutek dan cuek atau dalam bayangan mereka pustakawan hanya seseorang yang menjaga sebuah ruangan yang berisi buku tanpa mengerti apapun mengenai perpustakaan.

Untuk saat ini pustakawan adalah profesi profesional dan sudah seharusnya mengetahui mengenai seluk beluk perpustakaan. Maka lewat komunikasi lah pustakawan dapat merubah tata cara dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan dengan baik dan benar.

Berdasarkan gambaran diatas maka penulis tertarik untuk membuat penelitian tentang “ Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan SMAN 1 Sijunjung”.

B. METODE

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Masri Singabuan Effendi, 2002:20).

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini penulis laksanakan pada SMAN 1 Sijunjung dengan waktu penelitian selama lebih kurang 2 (dua) bulan terhitung Agustus s/d September 2020.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang,

tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2014).

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa siswi kelas XII SMAN 1 Sijunjung sebanyak 241 orang, yang terdiri dari 151 orang siswa jurusan IPA, dan 90 orang siswa jurusan IPS, karena siswa kelas XII sudah lama menggunakan perpustakaan dibanding dengan kelas X dan kelas XI sehingga mereka lebih merasakan bagaimana kualitas dari pelayanan perpustakaan tersebut.

b. Sampel

Menurut menurut menurut Arikunto (2010) berpendapat bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti dan apabila subyek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subyeknya besar maka diambil sampel antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Berdasarkan keterangan diatas, maka peneliti menggunakan sampel menurut Arikunto (2010) karena jumlah populasi dalam penelitian ini lebih dari 100 orang, maka dalam hal ini peneliti mengambil sampelnya 25% dari seluruh jumlah populasi yaitu $25/100 \times 241 = 60,25$ di bulatkan menjadi 60.

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan untuk membaca naskah dalam bentuk buku, majalah atau tulisan-tulisan lainnya yang diterbitkan secara umum yang berkenaan dengan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di SMAN 1 Sijunjung.

b. Metode Angket Kuesioner

Angket kuesioner merupakan teknik mengumpul data yang di lakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Sugiono, 2006)

Alternatif	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Pengukuran Pertanyaan Terhadap Variabel Komunikasi Interpersonal (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

No .	Variabel	Indikator	Item
1	Indikator komunikasi interpersonal Menurut Muhammad (2011 : 7)	1. Keterbukaan (<i>openness</i>) 2. Empati (<i>empathy</i>) 3. Dukungan (<i>support</i>) 4. Rasa positif (<i>positiveness</i>) 5. Kesamaan (<i>equality</i>)	1,2,3,4 5,6,7,8 9,10,11,12 13,14 15,16,17
2	Menurut Parasuraman (2014) terdapat lima indikator kualitas pelayanan	1. Reliabilitas (<i>Reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Emphaty</i>) 5. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	1,2,3,4 5,6,7,8 9,10,11,12 13,14,15 16,17,18

c. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang terjadi, dimana observasi tidak terbatas pada orang saja, tetapi termasuk objek-objek lainnya. Hasil observasi berupa aktivitas, kajian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan peran emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil atau peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian (Guba dan Lincoln, 1981:91-193).

Dalam penelitian ini observasi dilakukan pada tanggal 4 Mei 2020 sampai dengan 8 Mei 2020. Subjek yang diteliti adalah siswa siswi kelas XII SMAN 1 Sijunjung, peneliti hanya akan mengambil subjek dari siswa siswi kelas XII karena mereka telah lama memakai fasilitas perpustakaan jadi peneliti beranggapan mereka lebih merasakan kelebihan dan kekurangan dari pelayanan perpustakaan SMAN 1 tersebut

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Distribusi Frekuensi TCR Komunikasi Interpersonal

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan skala likert dengan menggunakan metode angket yang disebarakan kepada responden secara acak untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan pada SMAN 1 Sijunjung peneliti menggunakan uji frekuensi total capaian responden (TCR) Secara total lima indikator

dengan jumlah 20 item yang digunakan untuk mengukur komunikasi interpersonal menghasilkan jumlah kategori kategori cukup baik berjumlah 15 item, sedangkan kategori kurang baik berjumlah 5 item

Jadi akumulasi rata-rata skor sebesar 4.17 dengan pencapaian persentase TCR mencapai 63,31%. Jadi dapat disimpulkan secara keseluruhan komunikasi interpersonal pada perpustakaan SMAN 1 Sijunjung kurang baik.

2. Distribusi Frekuensi TCR Kualitas Pelayanan

Didalam penelitian ini peneliti menggunakan skala liker dengan menggunakan metode angket yang disebarkan kepada responden secara acak untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan pada SMAN 1 Sijunjung peneliti menggunakan uji frekuensi total capaian responden (TCR) Secara total lima indikator dengan jumlah 20 item yang digunakan untuk mengukur Kualitas pelayanan menghasilkan kategori baik 1 item, cukup baik berjumlah 13 item, kategori kurang baik berjumlah 6 item,.

Jadi akumulasi rata-rata skor sebesar 4.04 dengan pencapaian persentase TCR mencapai 56,16%. Jadi dapat disimpulkan secara keseluruhan Kualitas pelayanan di perpustakaan SMAN 1 Sijunjung kurang baik.

3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dijelaskan bahwa:

- a. Melalui uji regresi. $Y = a + bXY = 11.089 + 0.748$ (Komunikasi Interpersonal) Nilai Constanta pada hasil penelitian (a) dihasilkan sebesar 11.089, ini menunjukkan bahwa hasil penelitian atas Kualitas Pelayanan secara murni tanpa dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 10.587. Nilai regresi (b) sebesar 0.748 menunjukkan adanya pengaruh positif yang dihasilkan oleh Komunikasi Interpersonal artinya apabila Komunikasi Interpersonal (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan 0.748.
- b. Melalui uji korelasi dapat dijelaskan bahwa nilai XY adalah 0.814 ini berarti antara Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan terdapat hubungan yang sangat kuat (Interpretasi Koefisien Korelasi antara 0,80-1,00) dan positif dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,005 yaitu sebesar 0,000.
- c. Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung sebesar 12.376 sedangkan t tabel adalah sebesar 2.00. Dengan demikian $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, sehingga (H_0) ditolak dan (H_a) diterima, artinya ada pengaruh antar Komunikasi Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan.

Probabilitas hasil penelitian diketahui sebesar 0.000 sedangkan nilai α ditetapkan sebesar 5%. Dengan demikian ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$) karena nilai probabilitas dibawah nilai α maka variabel Komunikasi Interpersonal dapat dijadikan parameter dalam menentukan Kualitas Pelayanan.

D. PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Tingkat Komunikasi Interpersonal di Perpustakaan SMAN 1 Sijunjung pada penelitian ini diukur dengan jumlah 17 item pertanyaan dengan menghasilkan akumulasi rata-rata skor sebesar 363 dengan pencapaian persentase TCR mencapai 71,27% jadi komunikasi interpersonal pada perpustakaan SMAN 1 Sijunjung cukup baik
- b. Tingkat Kualitas Pelayanan di perpustakaan SMAN 1 Sijunjung pada penelitian ini diukur dengan 18 item pertanyaan dengan menghasilkan akumulasi rata-rata skor

sebesar 3702 dengan pencapaian persentase TCR mencapai 64,94% Jadi Kualitas pelayanan di perpustakaan SMAN 1 Sijunjung kurang baik.

- c. Melalui uji regresi. $Y = a + bX$ $Y = 11.089 + 0.748X$ (Komunikasi Interpersonal) Nilai Constanta pada hasil penelitian (a) dihasilkan sebesar 11.089, ini menunjukkan bahwa hasil penelitian atas Kualitas Pelayanan secara murni tanpa dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 10.587. Nilai regresi (b) sebesar 0.748 menunjukkan adanya pengaruh positif yang dihasilkan oleh Komunikasi Interpersonal artinya apabila Komunikasi Interpersonal (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan 0.748.

Dari hasil uji koefisien penentu melalui SPSS 21.00, nilai koefisien determinan (R- Square) Komunikasi Interpersonal (X) adalah sebesar 0.662 atau 65.4 %. Dengan demikian variasi peningkatan dan penurunan Kualitas Pelayanan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Komunikasi Interpersonal sebesar 65.4%, sedangkan sisanya 34.6% Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel yang diteliti.

Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung sebesar 12.376 sedangkan t tabel adalah sebesar 2.00 . Dengan demikian t hitung > t tabel, sehingga (Ho) ditolak dan (Ha) diterima, artinya ada pengaruh antar Komunikasi Interpersonal dengan Kualitas Pelayanan.

2. Saran-saran

- Pustakawan seharusnya memiliki sikap keterbukaan, harus membuka dirinya untuk dikritik, dan menyampaikan informasi penting kepada pengunjung perpustakaan. Sehingga diharapkan pengunjung merasa puas dengan layanan perpustakaan
- Pustakawan harus berkomunikasi dengan baik dan terbuka dengan pengguna perpustakaan. Sehingga dengan kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif pengguna akan merasa puas dengan layanan perpustakaan.
- Pustakawan harus mampu memberikan pelayanan pertama dengan baik dan dapat memecahkan masalah pengunjung saat mencari buku, dan cepat & tanggap dalam memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan..

REFERENSI

- Aksara.Robbins, Stephen P. Diterjemahkan oleh Tim Index. 2006. Perilaku Organisasi. Jilid II, Edisi 10. Jakarta : Gramedia.Karjantoro,
- Alfabeta. Muhammad, Arni. 2011. Komunikasi Organisasi. Jakarta : PT. Bumi
- Arikunto Suharmisi. 2010. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis, Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2005. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: Kencana.
- De Vito, Joseph A. 2011 Komunikasi Antar Manusia. Ed 5. Diterjemahkan oleh : Agus Maulana (et.al). Jakarta : Karisma Publishing.
- Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran. 3, Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang: Universitas Deponegoro.

- Goetsch, D.D Gremler. 2012. *Service Marketing: Integration Customer Focus The Firm*. Mc. Graw-Hill. Boston
- Handoko. 2004. *Mengelola Kinerja : Suatu Tinjauan Praktis*, Usahawan, Nomor 07, Tahun XXXIII, Juli 2004
- Luthan, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi* diterjemahkan oleh V.A Yuwono (edisi sepuluh). Yogyakarta: Andi
- Parasuraman, Leonard L. Berry. (2013). "SERVQUAL : A Multiple-item Scale For Measuring Customer Perceptions Of Service Quality". *Journal of Petaling*.
- Ratminto & Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Rizki, Muhammad. 2011. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung*. Tesis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjajaran Bandung.
- Singarimbun, Masri. 2000. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES .
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: