KEMAMPUAN KOMUNIKASI PUSTAKAWAN PADA LAYANAN REFERENSI DAN DAMPAKNYA TERHADAP PEMAHAMAN PENGGUNA

(STUDI PENELITIAN DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY)

SKRIPSI

Diajukan Oleh

FITRI OKTAVIA

Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora

Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan

Nim: 531002324

FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY

2016

Telah Diuji Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan
Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal

Kamis, 25 Februari 2016 M
16 Jumadil Awal 1437 H

Di
Darussalam – Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Nazaruddin, S.Ag.,S.IP.,M.LIS
NIP. 197101101999031003

Sekretaris

Ruslan, M.LIS
NIP:197701012006041004

Penguji I

Suraiya, M.Pd
NIP. 197511022003122002

Penguji II

Drs. Khatib A. Latief, M.LIS
NIP. 196502111997031002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam – Banda Aceh

Prof. Dr. H. Misri A. Muchsin, M.Ag
NIP. 196303021994031001

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu
Beban Studi Program Sarjana S-1
Dalam Ilmu Perpustakaan

Diajukan oleh :

ELVI NURFIDA

Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora

Prodi Ilmu Perpustakaan

NIM : 531002339

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

(Nazaruddin, MLIS)
Nip. 197101101999031003

Pembimbing II,

(Ruslan, MLIS)
Nip: 197701012006041004

Surat Pernyataan Keaslian

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Oktavia

Nim : 531002324

Prodi/ Jurusan : S-1 Ilmu Perpustakaan

Judul skripsi : Evaluasi Kemampuan Komunikasi Pustakawan Pada Layanan Referensi Dan Dampaknya Terhadap Pemahaman Pengguna Studi Penelitian Dipusat Perpustakaan Uin Ar-Raniry.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah asli karya saya sendiri, dan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Banda Aceh, 05 Februari 2016

Yang Membuat Pengakuan

METERAI TEMPEL

TGL. 20

89139ADF89998923

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Fitri Oktavia

بسم الله الرحمن الرحيم

Dan seandainya pohon-pohon dibumi menjadi pena, dan lautan (menjadi tinta), ditambahkan kepadanya tujuh lautan (lagi) setelah (kering) nya, niscaya tidak akan habis-habisnya (dituliskan) kalimat-kalimat Allah. Sesungguhnya Allah Mahaperkasa, Mahabijaksana.

(Luqman: 27)

Alhamdulillah, dengan Ridha-Mu ya Allah, amanah ini telah selesai, sebuah langkah telah usai sudah, namun ini bukanlah akhir dari perjalanan ku, melainkan awal dari sebuah perjalanan menuju kesuksesan.

Ibu... Ayah... Tiada cinta yang paling suci selain kasih sayang ayahanda dan ibunda. Setulus hatimu bunda searif arahanmu ayah, doamu hadirkan keridhaan untukku, petuahmu tuntunkan jalanku, pelukmu berkahi hidupku, diantara perjuangan dan tetesan doa malammu. Dan sebait doa telah merangkul diriku, menuju hari depan yang cerah kini diriku telah selasai dalam studiku, dengan kerendahan hati yang tulus serta keridhaan-Mu ya Allah.

Kupersembahkan karya tulis ini untuk yang tersayang ibunda dan ayahanda tercinta, abang dan kakak tercinta. Terima kasih atas cintanya, semoga karya ini dapat mengobati beban kalian selama ini walaupun hanya sejenak semua jasa-jasa kalian takkan dapat kulupakan. Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT.

Terima kasih untuk tulusnya persahabatan yang telah terjalin, spesial untuk kalian sahabat-sahabatku yang telah berjuang dan merasakan manis pahitnya dalam menimba ilmu. Semoga persahabatan kita menjadi persaudaraan yang abadi selamanya. Bersama kalian warna indah dalam hidupku, suka duka berbaur dalam kasih. Semoga Allah melindungi kita semua.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah menyumbangkan bantuan dan doa dari awal hingga akhir yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Kesuksesan bukanlah suatu kesenagan, bukan juga suatu kebanggaan, namun hanya suatu perjuangan dalam menggapai sebutir keberhasilan.

Semoga Allah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua,

Amiiin...

By. Fitri Oktavia S.IP

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam penulis persembahkan keharibaan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang seperti yang dirasakan saat sekarang ini.

Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayah-Nya, penulis telah selesai menyusun sebuah skripsi untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana pada jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humanioran UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan judul **"Kemampuan Komunikasi Pustakawan Pada Layanan Referensi Dan Dampaknya Terhadap Pemahaman Pengguna (Studi Penelitian UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry)".**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Khatib A. Latief, M. LIS selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Syukrinur M. LIS selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan waktu, semangat dan ilmu dalam menyelesaikan karya tulis ini.

Terima kasih kepada Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Bapak Prof. Dr. H. Misri A. Muchsin, M. Ag dan seluruh jajarannya. Ucapan terima kasih kepada Ibu Nurhayati Ali Hasan, M. LIS selaku ketua jurusan dan Ibu Zubaidah, M. Ed sebagai sekretaris jurusan S1 Ilmu Perpustakaan, serta semua dosen yang telah mendidik penulis selama ini. Kemudian kepada seluruh karyawan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya dan teristimewa kepada Ayahanda tercinta Johan Basyah dan Ibunda tercinta Jasmi, yang telah membesarkan, memberi kasih sayang, semangat dan dukungan doa yang tak pernah henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini. Rasa terima kasih juga penulis ucapkan kepada Abang Munawar dan kakak Rina Afria serta seluruh keluarga besar lainnya yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, karena motivasi, dukungan dan doa merekalah penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.

Terima kasih juga penulis ucapkan untuk teman-teman seperjuangan Roslaini Isra Mulia, Sya'ban, Nurfajri, Annissa, Irawati, Zamkharira, serta seluruh teman-teman yang telah banyak membatu dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Semoga atas jasa-jasa Bapak/Ibu/Saudara, segala amal kebaikan yang telah mereka berikan mendapat balasan yang setimpal dari ALLAH SWT. Akhir kata penulis

berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan semua pihak yang membutuhkannya. Amin

Banda Aceh, 24 Januari 2016

Fitri Oktavia

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i
DAFTAR ISI..... iv
DAFTAR TABEL..... vi
DAFTAR LAMPIRAN..... vii
ABSTRAK.....viii

BAB I: PENDAHULUAN..... 1
A. Latar Belakang Masalah..... 1
B. Rumusan Masalah..... 4
C. Tujuan Penelitian..... 5
D. Manfaat Penelitian.....5
E. Penjelasan Istilah..... 5

BAB II: KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI..... 8
A. Kajian Pustaka..... 8
B. Kemampuan Komunikasi 10
1. Pengertian kemampuan Komunikasi..... 10
2. Kompetensi Dasar Komunikasi..... 13
3. Macam-Macam Kemampuan Komunikasi Pustakawan..... 15
4. Faktor Yang Mempengaruhi Kemampuan Komunikasi Pustakawan 17
C. Pemahaman 18
1. Pengertian Pemahaman.....18
2. Tingkatan-Tingkatan Pemahaman.....19
3. Faktor Yang Mempengaruhi Pemahaman.....20
D. Hubungan Kemampuan Komunikasi Pustakawan Dengan Pemahaman Pengguna..... 21

BAB III: METODE PENELITIAN..... 22
A. Rancangan Penelitian..... 22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... 22
C. Populasi Dan sampel..... 23
D. Hipotesis..... 24
E. Validitas Dan Reliabilitas..... 25
F. Teknik Pengumpulan Data..... 28
G. Teknik Analisis Data..... 29

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 33
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... 33
B. Hasil Penelitian..... 36
C. Pembahasan Hasil Penelitian..... 47

BAB V: PENUTUP..... 49
A. Kesimpulan..... 49
B. Saran..... 50

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Hasil uji validitas angket 30 responden.....29

Tabel 3.2: Hasil uji reliabilitas angket 30 responden.....30

Tabel 3.3: Indikator variabel.....32

Tabel 3.4: Contoh analisis data angket.....33

Tabel 4.1: Nama-nama kepala perpustakaan uin ar-raniry.....37

Tabel 4.2: Rangkuman hasil uji validitas.....40

Tabel 4.3: Hasil uji reliabilitas.....41

Tabel 4.4: Kisi-kisi indikator variabel.....42

Tabel 4.5: Analisis korelasi antara variabel X dan Y.....44

Tabel 4.6: Hasil uji regresi linear sederhana.....48

Tabel 4.7: interpretasi indeks korelasi.....48

Tabel 4.8: Uji F.....49

Tabel 4.9: Persamaan regresi.....49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi

Lampiran 2 : Surat izin Mengadakan Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Lampiran 3 : Surat izin mengadakan penelitian dari Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Lampiran 4 : Surat keterangan telah melakukan penelitian dari Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Lampiran 5 : Lembar angket

Lampiran 6 : Lembar jawaban Angket

Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 8 : Hasil Uji Reliablitas

Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi Linear sederhana

Lampiran 10 : Daftar riwayat hidup

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Kemampuan Komunikasi Pustakawan Pada Layanan Referensi Dan Dampaknya Terhadap Pemahaman Pengguna Studi Penelitian Di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry". Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kemampuan komunikasi pustakawan referensi berdampak terhadap pemahaman pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pustakawan dan seluruh pengguna yang masih aktif menjadi anggota perpustakaan UIN Ar-Raniry. Adapun sampel berjumlah 99 orang pengguna dan 2 orang pustakawan referensi yang sedang bertugas, penarikan sampel dengan teknik Purposive Sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan angket yang analisisnya menggunakan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara kemampuan komunikasi pustakawan dengan pemahaman pengguna, dengan nilai koefisien korelasi sebesar (r) 0,482. Dan dari hasil uji hipotesis uji F terbukti bahwa F_{hitung} (29.995) > F_{tabel} (2,31) sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat dampak yang positif dan signifikan antara kemampuan komunikasi pustakawan terhadap pemahaman pengguna diterima.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang sering dilakukan di perpustakaan. Kegiatan ini sangat penting di perpustakaan karena dapat menunjang pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, kegiatan komunikasi juga merupakan kegiatan yang penting terutama bagi pustakawan. Hal ini disebabkan karena pustakawan adalah orang yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, sehingga pustakawan akan bertemu dengan berbagai watak dan kepribadian pemustaka. Untuk menghadapi hal ini pustakawan perlu mengembangkan kemampuan dalam berkomunikasi, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka.

Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tak lansung melalui media.[1]

Agar komunikasi diperpustakaan berjalan dengan lancar maka yang diperlukan oleh seorang pustakawan sebagai komunikator adalah bagaimana cara berkomunikasi secara efektif. Komunikasi efektif merupakan komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap pada komunikan.

---

[1] Onong Uchjana Effendi, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung :Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 5

Untuk mencapai komunikasi yang efektif didalam sebuah perpustakaan, maka seorang pustakawan harus menguasai kemampuan berkomunikasi yaitu kemampuan berinteraksi secara efektif, dan bisa mempengaruhi orang lain, serta mampu memberikan presentasi yang jelas, komunikasi tertulis dengan ejaan, struktur dan isi yang jelas, dan juga berkomunikasi dengan interaktif dan mampu memberikan pandangan dari beragam perspektif.[2] Kemampuan komunikasi yang harus dikuasai oleh seorang pustakawan yaitu kemampuan berbicara yaitu penyampaian informasi yang dilakukan secara lisan melalui ucapan kata-kata atau kalimat.[3] Pada saat berbicara pustakawan harus memperhatikan bahasa yang digunakannya. Bahasa juga memegang peranan yang sangat penting, karena dengan bahasalah informasi yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh pengguna, bahasa yang digunakan haruslah sesuai dengan pengguna supaya pengguna mengerti apa yang disampaikan oleh pustakawan. Selain bahasa seorang pustakawan juga harus memperhatikan pesan yang disampaikanya. Pesan yang disampaikan harus jelas dan sesuai dengan kondisi maupun situasi tempat, lambang-lambang yang digunakan ketika berbicara dapat dipahami kedua belah pihak, pesan yang disampaikan merupakan kepentingan bersama pustakawan dengan pengguna.

Selain kemampuan berbicara, kemampuan komunikasi lain yang harus dikuasai oleh pustakawan adalah kemampuan non verbal (isyarat) dan mendengarkan. Kemampuan non verbal dapat berupa anggukan kepala, senyu dan

---

[2] Jazimatul Husna Arba'i, *Penerapan Soft Skill Bagi Pustakawan Dalam Meningkatkan Mutu Perpustakaan*, diakses melalui https://www.academia.edu

[3] Maria Assumpta Rumanti, *Dasar-Dasar Publik Relations Teori dan Praktek* , (Jakarta: Grasindo, 2002), hal. 159

gerakan lainnya, Sedangkan kemampuan mendengarkan merupakan usaha untuk memperoleh pemahaman atau pengertian dengan menggunakan indera pendengaran dan kemampuan pikiran untuk mengadakan interpretasi terhadap berita atau pesan yang diterima, baik secara lisan maupun tulisan.

Di perpustakaan Kemampuan komunikasi memiliki kedudukan yang sangat penting. Kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi merupakan salah satu indikator bagaimana memenuhi pemahaman pengguna ketika mereka menerima pesan. Pemahaman pengguna akan informasi yang diterima sangat penting bagi pustakawan karena dengan adanya pemahaman pengguna berarti pustakawan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik. Pemahaman adalah penerimaan yang cermat atas kandungan rangsangan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan.[4] Akan tetapi pemahaman pengguna ketika menerima informasi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor intern dan ekstern. Namun, ketika pengguna mengerti benar informasi yang diterimanya, bisa mengulang kembali dan tidak binggung atas apa yang disampaikan oleh pustakawan, maka pustakawan tersebut mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dan juga pengguna memiliki pemahaman yang baik. Semakin tinggi tingkat kemampuan komunikasi pustakawan semakin tinggi tingkat pemahaman pengguna dalam menerima informasi.

UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang melayani civitas akademika, yang mempunyai berbagai layanan. Salah satu layanannya adalah layanan referensi, layanan ini merupakan

[4] Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human communication* , (Bandung; Remaja Rosdakarya, 1996), hal .23

layanan yang langsung berhubungan dengan pengguna dimana seorang pustakawan harus memiliki dan menguasai kemampuan komunikasi yang baik untuk membantu pengguna dalam mencari dan menyebarkan informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, pustakawan referensi masih kurang memperhatikan dan menguasai komunikasi secara efektif. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa ketika pengguna menanyakan informasi kepada pustakawan, pustakawan belum memberikan atau menyampaikan informasi yang mudah dipahami oleh pengguna, sehingga membuat pengguna kebingungan. Selain itu pengguna merasakan pustakawan kurang menanggapi pesan dari pengguna. Hal tersebut yang membuat penulis penasaran dan ingin mengetahui lebih dalam apakah pustakawan menguasai kemampuan komunikasi yang baik, serta apakah kemampuan komunikasi pustakawan berdampak terhadap pemahaman pengguna di perpustakaan UIN Ar-Raniry. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka, peneliti tertarik ingin meneliti tentang " **Kemampuan Komunikasi Pustakawan Pada Layanan Referensi Dan Dampaknya Terhadap Pemahaman Pengguna studi penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, yang menjadi rumusan masalah adalah: Apakah kemampuan komunikasi pustakawan pada layanan referensi berdampak terhadap pemahaman pengguna?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui kemampuan komunikasi pustakawan pada layanan referensi dan dampaknya terhadap pemahaman pengguna UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat untuk peneliti: Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan terhadap peneliti terutama tentang kemampuan komunikasi pustakawan pada layanan referensi serta dampaknya terhadap pemahaman pengguna.
2. Manfaat untuk perpustakaan: penelitian ini dapat menjadi acuan dan membantu para pustakawan dalam meningkatkan komunikasi dengan pengguna.
3. Manfaat untuk mahasiswa/ pembaca: sebagai acuan dalam pembuatan tugas.

E. Penjelasan Istilah

1. Kemampuan Komunikasi Pustakawan

Kemampuan adalah bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik atau mental yang ia peroleh sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman.[5] Komunikasi menurut Raymond S. Ross adalah suatu proses

[5]Febriawan Dwiadi Prawinto, *Pengertian Kemampuan, diakses dari http://.scribd.com/doc/89466477/Pengertian-Kemampuan pada 30 april 2015*

menyortir, memilih dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respon dari pikiran yang serupa dengan yang dimaksud oleh komunikator.[6] Sedangkan Pustakawan menurut UU RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. [7]

Kemampuan komunikasi pustakawan yang dimaksud oleh penulis adalah suatu kesanggupan pustakawan ketika berinteraksi dengan pengguna dalam memberikan informasi, sehingga informasi tersebut dapat diterima oleh pengguna.

2. Pemahaman pengguna

Pemahaman berasal dari kata paham yang mempunyai arti mengerti benar, sedangkan pemahaman merupakan proses perbuatan cara memahami. Pemahaman adalah penerimaan yang cermat atas kandungan rangsangan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan.[8] Sedangkan pengertian Pengguna atau pemustaka adalah orang atau sekelompok orang, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas atau suatu layanan perpustakaan.[9]

---

[6] Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Grasindo, 2000) hal.6

[7] Perpustakaan Nasional, *Undang-Undang Perpustakaan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2007), hal.3

[8] Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human communication* , (Bandung; Remaja Rosdakarya, 1996), hal .23

[9] Lasa Hs, *Kamus Kepustakawan Indonesia*. (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hal.237

Pemahaman pengguna yang dimaksud oleh peneliti adalah sesuatu yang dimengerti oleh seorang pengguna perpustakaan atas informasi yang disampaikan oleh pustakawan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan beberapa literatur yang peneliti telusuri, ada beberapa penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan berkaitan dengan tema komunikasi pustakawan. Meskipun beberapa penelitian tersebut memiliki kemiripan dengan skripsi yang peneliti lakukan, namun juga terdapat beberapa perbedaan.

Pertama, penelitian Endang Fatmawati pada tahun 2007 dengan judul Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna: pengaruh terhadap kualitas layanan di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro unit s1 reguler. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh gaya komunikasi pustakawan terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNDIP unit S1 Reguler. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan bagaimana pengaruh gaya komunikasi pustakawan terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNDIP unit S1 Reguler. Konsep penelitian yang dibahas Variabel bebas (X) adalah gaya komunikasi pustakawan dengan indikator menguasai/dominan, membesar-besarkan/dramatis, argumentatif/suka berdebat, banyak menggunakan ekspresi wajah dan tubuh/ekspresif, cepat meninggalkan kesan, tenang/santai, berempati/penuh perhatian, terbuka dengan perasaan, ramah/akrab, dan citra komunikator, sedangkan variabel terikat (Y) adalah kualitas layanan dengan indikator reliabilitas/keandalan, ketanggapan,

jaminan/kepastian, empati/kepedulian, dan berwujud/ada bukti fisik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel gaya komunikasi pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNDIP unit S1 Reguler Gaya komunikasi pustakawan yang paling banyak dipersepsikan pengguna yang dapat membantu penelusuran informasi di perpustakaan adalah gaya komunikasi pustakawan yang ramah/akrab dengan persentase 18,9 %.[1]

Kedua penelitian Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta". Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana hubungan komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Konsep yang dibahas dalam penelitian ini adalah komunikasi efektif pustakawan, komunikasi diperpustakaan, jaringan komunikasi formal dan kepuasan pemustaka dan strategi kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ada hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Variabel komunikasi efektif pustakawan (X) dan variabel kepuasan pemustaka (Y) terdapat korelasi yang kuat. Hal tersebut menandakan bahwa komunikasi efektif

[1] Endang Fatmawati, Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna: Pengaruh Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler, *Skripsi*,(Semarang; Universitas Diponogoro, 2007),hal: v diakses: 02 juni 2015, melalui:eprints.undip.ac.id

pustakawan memang ada hubungannya terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.[2]

Dari kedua penelitian diatas membuktikan bahwa penelitian yang penulis lakukan belum pernah diteliti sebelumnya, masing-masing memiliki perbedaan baik dari segi rumusan masalah, tujuan, konsep dan hasil penelitian. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah kemampuan komunikasi pustakawan pada layanan referensi dan dampaknya terhadap pemahaman pengguna. Konsep yang dibahas adalah kemampuan yang dimiliki oleh seorang komunikator/pustakawan dan pemahaman komunikan/pengguna dalam menerima informasi.

B. Kemampuan Komunikasi

1.) Pengertian Kemampuan Komunikasi

Menurut Robbins kemampuan merupakan kesanggupan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktek.[3] Sedangkan komunikasi berasal dari kata latin communicatio, dan bersumber dari kata communis yang berarti sama, sama disini maksudnya adalah sama makna.[4] Menurut Komaruddin komunikasi adalah penyampaian pikiran, informasi, peraturan, atau instruksi

---

[2] Deni Mei Saputri, Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan Dan Kepuasan Pemustaka Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta, *Skripsi*, (Yogyakarta Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2012) hal. x diakses melalui: digilib.uin-suka.ac.id...bab%20i,%20v,%20daftar%20pustaka.

[3] Faiqoh, *Pengertian Kemampuan Menurut para ahli*, Diakses pada 11 november 2015 melalui: digilib.uinsby.ac.id/9227/5/bab%202.pdf

[4] Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*, (Bandung:Remaja Rosdakarya, 2005), hal.9.

dengan suatu cara tertentu hingga si penerima mengerti sepenuhya.[5] Carl I Hovland menyatakan komunikasi adalah proses dimana seseorang individu atau komunikator mengoperkan stimulan biasanya dengan lambang-lambang bahasa (verbal maupun non verbal) untuk mengubah tingkah laku orang lain.[6] Sedangkan menurut Himstreet dan Baty dalam business communications: principles and menthod, komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal maupun perilaku atau tindakan. Sementara itu menurut Bovee, komunikasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan.[7]

Dari definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan komunikasi adalah suatu kesanggupan, kecakapan seseorang dalam menyampaikan suatu informasi kepada pihak lain baik secara verbal maupun non verbal agar penerima dapat memahaminya. Dalam ilmu komunikasi tedapat beberapa unsur yaitu:

a. Komunikator

Komunikator adalah pihak yang mengirim pesan kepada khalayak, karena itu komunikator biasa disebut pengirim, sumber, source/encoder.[8] Faktor keberhasilan komunikasi ditinjau dari sudut komunikator:

1. Kredibilitas: ialah kewibawaan seorang komunikator dihadapan komunikan. Pesan yang oleh komunikator yang kredibilitasnya tinggi akan lebih banyak memberi pengaruh terhadap penerima pesan. [9]

   Kredibilitas menurut aristoteles bisa diperoleh jika seorang komunikator memiliki ethos, pathos, dan logos. Ethos ialah kekuatan yang dimiliki

---

[5] Syihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, (Yogyakarta: Fakultas Adab Uin Sunan Kalijaga, 2007) hal.249

[6] Tommy Suprapto, *Pengatar Teori Dan Manajemen Komunikasi*, (Yogyakarta: Media Presindo 2009), hal. 6

[7] Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* , (Jakarta : Erlangga, 2006), hal .3

[8] Hafied Canggara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 1998) hal.89

[9] Suranto AW, *Komunikasi interpersonal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011) hal.84

pembicara dari karakter pribadinya sehingga ucapan-ucapanya dapat dipercaya. Pathos ialah kekuatan yang dimiliki seorang pembicara dalam mengendalikan emosi pendengarnya, logos ialah kekuatan yang dimiliki komunikator melalui argumentasinya.[10]

2. Daya tarik: adalah daya tarik fisik atau non fisik, adanya daya tarik ini akan mengundang simpati penerima pesan komunikasi. Pada akhirnya penerima pesan akan dengan mudah menerima pesan-pesan dari komunikator.
3. Kemampuan intelektual adalah tingkat kecakapan, kecerdasan, keahlian seorang komunikator. Kemampuan intelektual diperlukan seorang komunikator terutama dalam hal menganalisis suatu kondisi sehingga bisa mewujudkan cara komunikasi yang sesuai.
4. Integritas dan keterpaduan: sikap dan perilaku dalam akivitas sehari-hari. Komunikator yang memiliki keterpaduan, kesesuaian antara ucapan dengan tindakanya akan disegani oleh komunikan.
5. Keterpercayaan ; komunikator yang dipercaya akan lebih mudah menyampaikan pesan dan mempengaruhi sikap orang lain.
6. Kepekaan sosial; kemampuan komunikator untuk memahami lingkungan sekitarnya
7. Kematangan tingkat emosional: kemampuan komunikan untuk mengendalikan emosinya sehingga tetap dapat melaksanakan komunikasi dalam suasana yang menyenangkan di kedua belah pihak.
8. Komunikator harus bersikap supel, ramah dan tegas.[11]

b. Komunikan

Komunikan adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam proses komunikasi penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik.[12] Faktor keberhasilan komunikasi ditinjau dari sudut komunikan:

1. Komunikan yang cakap akan mudah menerima dan mencerna materi yang diberikan oleh komunikator
2. Komunikan yang mempunyai pengetahuan yang luas akan cepat menerima informasi yang diberikan komunikator
3. Komunikan harus bersikap ramah, supel, dan padai bergaul agar tercipta proses komunikasi yang lancar
4. Komunikan harus memahami dengan siapa ia berbicara
5. Komunikan bersikap bersahabat dengan komunikator.[13]

---

[10] Hafied Canggara, *Pengantar Ilmu..,* hal.105.
[11] Suranto AW, *Komunikasi interpesonal..,* hal.84.
[12] *Ibid*.,, hal.8.
[13] *Ibid* .,,hal. 85.

c. Pesan

Pesan adalah seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non verbal atau gabungan keduanya, yang memiliki keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain.[14] Faktor keberhasilan komunikasi ditinjau dari sudut pesan:

1. Pesan perlu dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menumbuhkan perhatian komunikan
2. Lambang-lambang yang digunakan harus dapat dipahami oleh kedua belah pihak yaitu komunikator dan komunikan
3. Pesan-psan tersebut disampaikan secara jelas dan sesuai dengan kondisi maupaun situasi
4. Tidak menimbulkan multi interpretasi atau penafsiran yang berlainan
5. Sediakan informasi yang praktis, berguna, dan membantu komunikan melakukan tindakan yang diinginkan
6. Berikan fakta, buka kesan dengan cara menyampaikan kalimat konkret, detail, dan spesifik disertai bukti untuk mendukung opini
7. Tawarkan rekomendasi dengan cara mngemukakan langkang-langkah yang disarankan untuk membantu komunikan menyelasaikan masalah yang dihadapi.[15]

2.) Kompetensi dasar komunikasi

Spitzberg mendefinisikan kompetensi atau keterampilan komunikasi sebagai kemampuan untuk berinteraksi baik dengan orang lain. Dia menjelaskan, baik menunjuk pada ketepatan, kejelasan, komprehensibilitas, koherensi, efektivitas keahlian, dan kesesuaian".[16] Sedangkan Payne mendefinisikan kompetensi komunikasi diartikan sebagai seperangkat kemampuan seorang komunikator untuk menggunakan berbagai sumber daya yang ada di dalam proses komunikasi. Dengan kata lain, kompetensi komunikasi adalah pengetahuan yang

---

[14] *Ibid*.,, hal: 8.

[15] *Ibid*.,, hal.86.

[16]Abdul Karim Batubara, *"Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka,"* Jurnal Iqra Vol:06 N0:01(IAIN-SU, 2011). Diakses melalui: http//library.iainsu.ac.idjournalindex.phpiqraarticleview10284

dimiliki komunikator untuk berkomunikasi dengan baik menggunakan pesan-pesan yang dianggap tepat dan efektif. Payne juga menjelaskan bahwa terdapat beberapa indikator pengukuran kompetensi komunikasi diantaranya:

1. Motivasi (*Motivation*) : terkait dengan kesediaan seseorang untuk mendekati atau menghindari interaksi dengan orang lain. Motivasi biasanya berhubungan dengan tujuan-tujuan tertentu seperti untuk menjalin hubungan baru, mendapatkan informasi yang diinginkan, terlibat dalam pengambilan keputusan bersama, dan lain sebagainya.

2. Pengetahuan (*Knowlege*) : Para komunikator yang kompeten memiliki pengetahuan. Pengetahuan ini diraih melalui pendidikan, pengalaman, dan dengan pengamatan. Untuk mencapai tujuan dari komunikasi, individu harus memiliki pengetahuan yang dibutuhkan dalam berkomunikasi secara efektif dan tepat. Pengetahuan-pengetahuan tersebut diantaranya seperti mengetahui apa yang harus diucapkan, tingkah laku seperti apa yang harus diambil dalam situasi yang berbeda, bagaimana orang lain akan menanggapi dan berperilaku, siapa yang diajak berkomunikasi, serta memahami isi pesan yang disampaikan.

3. Keterampilan (Skill): Hal ini merupakan bagian yang sulit bagi komunikator untuk mengubah motivasi dan rencana menjadi tindakan. Individu sering kali termotivasi untuk berkomunikasi dan memiliki pengetahuan, namun kurang memiliki keterampilan dalam mengkomunikasikannya secara aktual. *Skill* meliputi tindakan nyata dari perilaku, yang merupakan kemampuan seseorang dalam mengolah perilaku yang diperlukan dalam berkomunikasi secara tepat dan efektif. Kemampuan ini meliputi beberapa hal seperti *other-orientation, social anxiety, expressiveness,* dan *interaction management*. *Other-orientation* meliputi tingkah laku yang menunjukkan bahwa individu tertarik dan memperhatikan orang lain. *Social anxiety* meliputi bagaimana kemampuan individu mengatasi kecemasan dalam berbicara dengan orang lain dan menunjukkan ketenangan dan percaya diri dalam berkomunikasi. *Expressiveness* mengarah pada kemampuan dalam berkomunikasi yang menunjukkan kegembiraan, semangat, serta intensitas dan variabilitas dalam perilaku komunikasi. Sedangkan *interaction management* merupakan kemampuan untuk mengelola interaksi dalam berkomunikasi, seperti pergantian dalam berbicara serta pemberian *feedback* atau respon.[17]

---

[17] Agus Rizaldi Nasution, "*Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Utara*, skripsi (Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara, 2011), diakses melalui: repository.usu.ac.idbitstream123456789263295Chapter%20II.pdf

3*) *Macam-macam kemampuan komunikasi pustakawan

Seorang pustakawan harus dapat menyampaikan pesan dengan jelas dan tidak membingungkan pengguna, menciptakan kesan positif serta menciptakan suasana yang nyaman sehingga informasi yang disampaikan dapat dengan mudah diterima oleh pengguna perpustakaan. Kemampuan komunikasi yang harus dimiliki oleh pustakawan adalah:

a). Kemampuan komunikasi verbal

Kemampuan komunikasi verbal adalah komunikasi yang terjadi bila dua orang atau lebih melakukan kontak satu sama lain dengan menggunakan alat artikulasi atau pembicaraan. Prosesnya terjadi dalam bentuk percakapan satu sama lain. Asrori mengemukakan bahwa "Dalam melakukan komunikasi verbal, seseorang harus memiliki kemampuan dalam menggunakan kata-kata, menggunakan tata bahasa yang teratur dan sopan, serta mampu menjadi pendengar yang baik bagi lawan bicara, sehingga pesan yang disampaikan dapat mudah ditangkap oleh penerima pesan (lawan bicara).[18]

b.) kemampuan komunikasi non verbal

Komunikasi nonverbal sangat penting ketika berkomunikasi. Diantara komunikasi nonverbal atau bahasa isyarat adalah pandangan mata, anggukan kepala, ekspresi wajah, gerakan tangan, dan cara berpakaian. Perlu dipahami bahwa pandangan mata, senyum, dan anggukan kepala dapat membuat komunikasi terasa lebih baik. Dalam pengembangan komunikasi nonverbal juga terdapat masalah. Seperti bagaimana pandangan mata dan senyum yang baik itu.

[18]Andre Prayoga, *Makalah Ketrampilan Komunikasi,* (Semarang: Universitas Diponogero, 2011), hal. 5 Diakses melalui: https://www.academia.edu/9621865/pdf

Pandangan mata dan senyum yang berlebihan akan mengundang anggapan yang mungkin kurang baik dalam komunikasi. Jadi, perlu adanya keseimbangan atau ketepatan dalam komunikasi nonverbal. [19]

c.) Kemampuan mendengarkan

Dalam sistem komunikasi, proses mendengarkan merupakan aspek yang sangat penting. Mendengarkan secara efektif merupakan kegiatan aktif dari pikiran bukan kegiatan pasif. Mendengarkan secara efektif, membutuhkan konsentrasi penuh dari pikiran untuk mengadakan interpretasi terhadap suatu berita atau pesan. Proses mendengarkan secara efektif tidak hanya menggunakan indra pendengaran saja tetapi juga merupakan perpaduan antara pendengaran dan pikiran.

Syarat seorang pustakawan mempunyai kemampuan mendengarkan, yakni:

1. Mampu mengungkapkan keinginan pengguna, terutama dalam pelayanan referensi dan penelusuran informasi.
2. Mampu menguasai informasi, bagaimana pengguna bisa menghargai kita, bila kita tidak tahu apa-apa
3. Mampu memahami pandangan seseorang, tingkah laku, perasaan dan rasa kekhawatiran.
4. Mampu menyerap informasi sebagai bahan membuat keputusan.
5. Mampu menangkap umpan balik tentang penampilan diri seseorang.
6. Mampu menciptakan kesan yang menyentuh hati pengguna.[20]

Selain kemampuan tersebut diatas, pustakawan referensi juga harus memiliki:

1. *Empathy (*pustakawan harus mampu untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain).

---

[19] James G. Robbins, *Komunikasi yang efektif,* (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1995), hal. 235.

[20]Rose Widyawan, *Pelayanan Referensi,* (Bandung : CV Bahtera, 2012), hal.28.

2. *Supportiveness (*pustakawan harus berusaha menciptakan suasana yang nyaman, dan fleksibel).
3. *Positiveness (*pustakawan harus memulai komunikasi dengan para pengunjung perpustakaan dengan sikap yang positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik).
4. *Equality* (pustakawan harus memandang semua yang mengunjungi perpustakaannya merupakan orang-orang penting yang harus dihormati tanpa syarat).
5. *Confidence* (dalam melayani para pengunjung perpustakaan, pustakawan harus memiliki rasa percaya diri).
6. *Immediacy (*pustakawan harus menunjukkan perhatian, rasa tertarik, dan juga senang terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pengunjung perpustakaan).
7. *Interaction management (*pustakawan harus mampu mengelola proses komunikasi yang berlangsung antara dia dengan pencari informasi secara efektif membuat percakapan berjalan lancar).[21]

4) Faktor yang mempengaruhi kemampuan komunikasi pustakawan

Soler dan Jorda, berdasarkan hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan atau kompetensi komunikasi seseorang, di antaranya yaitu:

1. *Acquisition Context* : Kemampuan komunikasi seorang individu dipengaruhi oleh konteks *acquisition* atau perolehan bahasa individu tersebut. Terdapat tiga konteks perolehan bahasa, yaitu *naturalistic context*, *instructed context*, *mixed context*.
2. Usia saat pertama kali mempelajari bahasa : Usia saat seorang individu pertama kali memepelajari suatu bahasa akan mempengaruhi kemampuan bahasa dan komunikasi individu tersebut. Seorang individu yang mempelajari bahasa, terutama bahasa kedua, pada usia yang lebih muda dapat memiliki kemampuan bahasa dan komunikasi yang lebih baik daripada individu yang mulai mempelajari bahasa lebih lambat.
3. Frekuensi penggunaan bahasa kedua : Frekuensi atau seberapa sering suatu bahasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari akan mempengaruhi kemampuan bahasa dan komunikasi seorang individu. Semakin sering suatu bahasa digunakan dalam kehidupan sehari-hari maka akan semakin baik kemampuan individu dalam bahasa tersebut.
4. Jenis kelamin : Jenis kelamin seorang individu juga dapat mempengaruhi kemampuann bahasa dan komunikasinya, namun pengaruh ini tidak terlalu besar dampaknya. Soler dan Jorda mengungkapkan bahwa wanita memiliki kemampuan bahasa dan komunikasi yang sedikit lebih baik daripada laki-laki.

---

[21] Neneng Komariah, *Keterampilan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan*, (Jakarta : Unpad : 2012), hal.19.

5. Usia : Usia juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi atau kemampuan komunikasi dan bahasa seseorang. Individu yang lebih tua dikatakan dapat memiliki kemampuan yang lebih baik dari individu yang lebih muda dalam berkomunikasi.
6. Level pendidikan : Tingkat atau level pendidikan seorang individu juga dapat mempengaruhi kemampuannya dalam berkomunikasi. Sebagian besar individu yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi menunjukkan kemampuan berbahasa dan komunikasi yang lebih baik dari individu yang memiliki pendidikan lebih rendah. Cooley dan Roach menambahkan bahwa dalam kompetensi komunikasi terdapat beberapa hal yang menjadi bahan pertimbangan yaitu kondisi fisiologis, seperti umur, jenis kelamin dan minat; kondisi psikologis, seperti kognitif, emosi, kepribadian, dan motivasi; serta lingkungan sosial individu yang membentuk kategori fisiologis dan psikologis yang menjadi syarat minimal agar individu dapat dikatakan kompeten.[22]

C. Pemahaman Pengguna

1.) Pengertian pemahaman

Pemahaman adalah penerimaan yang cermat atas kandungan rangsangan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan.[23] Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Pemahaman adalah sesuatu hal yang kita pahami dan kita mengerti dengan benar. [24] sehingga dapat diartikan bahwa pemahaman adalah suatu proses, cara memahami, cara mempelajari sesuatu dengan baik supaya paham dan mempunyai pengetahuan.

Suharsimi arikunto menyatakan bahwa pemahaman (*Comprehension*) adalah bagaimana seseorang mempertahankan, membedakan, menduga (estimates), menerangkan, memperluas, menyimpulkan, menggeneralisasikan,

---

[22]Krairiah Mulia Rahma, *Perbedaan Kompetensi Komunikasi Antara Remaja Awal Bilingual Dengan Monolingual*,(Medan: Universitas Sumatera, 2011) Diakses Pada 10 November 2015 Melalui Situs: Respository.Usu.Ac.Id/Bitsrtriem/123456789/30841/7/.Pdf

[23]Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human communication*, (Bandung; Remaja Rosdakarya, 1996), hal. 23.

[24]Chaniago Arman YS, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), hal.427-428

memberikan contoh, menuliskan kembali, dan memperkirakan.[25] Dengan demikian unsur pemahaman itu tidak dapat dipisahkan dari unsur psikologi yang lain. Dengan motivasi, konsentrasi, dan reaksi maka subyek belajar dapat mengembangkan fakta-fakta, ide-ide atau skill dengan semua unsur tersebut. Pemahaman dapat juga diartikan menguasai sesuatu dengan pikiran, karena itu belajar berarti harus mengerti secara mental makna dan filosofinya, maksud dan implikasi serta aplikasi-aplikasinya, sehingga menyebabkan seseorang memahami suatu situasi. Dengan demikian jelaslah bahwa *comprehension* atau pemahaman merupakan unsur psikologi yang sangat penting. Sedangkan pengguna atau pemustaka adalah orang atau sekelompok orang yang memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan.[26]

Dengan pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pemahaman pengguna adalah pengertian yang dapat diterima oleh pengguna ketika menerima informasi dan bisa mengulang kembali informasi yang diterima.

2.) Tingkatan–tingkatan pemahaman

Seseorang dikatakan memahami sesuatu kalau ia mengerti tentang segala sesuatu yang dikomunikasikan tanpa mengkaitkannya dengan bahan atau gagasan lain dan tanpa melihat implikasi-implikasi yang menyeluruh.

Tingkat pemahaman seseorang dapat dilihat dari:

a) *Penerjemahan*, yakni kemampuan menerjemahkan materi verbal dan memahami pernyataan-pernyataan non-literal atau kesanggupan memahami makna yang terkandung dalam materi yang didapatkan.

---

[25] Suharsimi Arikunto, *Dasar Dasar Evaluasi pendidikan*, (Jakarta: Bumi aksara, 2009), hal .118.

[26] Lasa Hs, *Kamus Kepustakawan Indonesia*. (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hal. 237.

b) *Penafsiran*, yakni kemampuan untuk menangkap pikiran dari suatu karya dan menafsirkan berbagai tipe data sosial, dapat menghubungkan dua konsep yang berbeda, dapat membedakan materi yang pokok dan tidak.
c) *Ekstrapolasi*, yaitu kemampuan untuk mengungkapkan di balik pesan tertulis dalam suatu keterangan atau lisan, kesanggupan melihat dibalik yang tertulis, tersirat dan tersurat, meramalkan sesuatu atau memperluas wawasan.[27]

Selain itu, jenjang setingkat di atas pengetahuan ini akan meliputi penerimaan dalam komunikasi secara akurat, menempatkan hasil komunikasi dalam bentuk penyajian yang berbeda, mereorganisasikannya secara setingkat tanpa merubah pengertian dan dapat mengekporasikan. Maksudnya jika memahami materi yang di sampaikan tersebut akan dapat menyampaikan ulang apa yang di dapat dengan bahasanya sendiri dan dengan caranya sendiri tanpa merubah pengetahuan dari materi yang di peroleh. Penilaian dalam aspek pemahaman ini dapat dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang menuntut identifikasi terhadap pernyataan-pernyataan yang benar, dengan daftar pertanyaan matching yang berkenaan dengan konsep, contoh, aturan, penerapan, langkah-langkah dan urutan, dengan pertanyaan bentuk essay yang menghendaki uraian, perumusan kembali dengan kata-kata sendiri dan contoh-contoh.

3.) Faktor yang dapat Mempengaruhi Pemahaman

1. Faktor Intern, yakni faktor yang ada pada diri sendiri disebut dengan faktor individual, antara lain :
    a. Faktor fisiologis
    b. Faktor psikologis, termasuk : Faktor kematangan /pertumbuhan, Kecerdasan, Latihan atau Ulangan, Motivasi
    c. Faktor Pribadi
2. Faktor Ekstern, yaitu faktor –faktor yang berpengaruh dari luar.

[27] Masfufatul Fitriya, Perbandingan Tingkat Pemahaman Siswa Dari Mts Dengan Siswa Dari Smp Terhadap Materi Pai Di Man Babat Lamongan, *Skripsi* (IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2011), hal. 16 Diakses pada 01 juni 2015 melalui situs: http://*digilib.uinsby.ac.id9058*

1. Faktor Lingkungan
2. Faktor Sarana dan Prasarana[28]

D. Hubungan Kemampuan Komunikasi Pustakawan Dengan Pemahaman Pengguna

Kemampuan komunikasi pustakawan sangat erat hubungannya dengan pemahaman pengguna. Dengan adanya kemampuan komunikasi yang baik maka pengguna merasa puas dan mengerti dan memahami sepenuhnya atas apa yang diterimanya. Pustakawan yang memiliki kemampuan berkomunikasi secara efektif akan selalu mudah menyampaikan dan menerima pesan atau ide terhadap orang lain dalam segala hal dengan tujuan untuk mencapai kesamaan pandangan atas ide yang dipertukarkan tersebut. Kemampuan tersebut merupakan upaya bagaimana kita meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, tanggapan, maupun respon positif dari pengguna. Selain itu semakin tinggi kompetensi komunikasi pustakawan maka semakin mudah pengguna memahaminya.

Kemampuan berkomunikasi secara efektif merupakan kemampuan dalam menukarkan ide atau gagasan dan pesan terhadap orang lain secara efektif sehingga akan membuat pendengar mendengarkan apa yang dikatakan, membuat pengguna memahami apa yang didengar atau lihat, membuat pengguna menyetujui apa yang telah mereka dengar (atau tidak menyetujui apa yang dikatakan, tetapi dengan pemahaman yang benar), membuat pengguna mengambil tindakan yang sesuai dengan maksud pengirim dan maksud pengirim bisa diterima, dan memperoleh umpan balik dari pendengar.

[28] Ibid...,hal. 21.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan penelitian

Metode penelitian merupakan cara atau langkah-langkah yang harus ditempuh dalam kegiatan penelitian, sehingga penelitian yang dilakukan dapat mencapai sasaran yang diinginkan. Dengan demikian, untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang mengumpulkan data di lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang menggunakan data penelitian berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.[1] Pada penelitian ini penulis meneliti tentang Kemampuan komunikasi pustakawan merupakan variabel (X) dan Pemahaman pengguna merupakan variabel (Y).

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi adalah tempat yang dituju oleh peneliti untuk melakukan penelitian. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry pada ruang referensi, yang berada di Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam. Alasan peneliti memilih tempat penelitian tersebut dengan pertimbangan bahwa pada perpustakaan ini pustakawanya merupakan lulusan dari ilmu perpustakaan yang sudah memiliki pengalaman dalam bidang perpustakaan dan juga sudah mempelajari ilmu komunikasi, sehingga penulis tertarik untuk

---

[1] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 7.

mengetahui apakah kemampuan komunikasi pustakawan berdampak terhadap pemahaman pengguna. Selain itu lokasi ini juga tidak terlalu jauh sehingga memudahkan penulis untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan pada saat penelitian. Waktu penelitian dilaksanakan sejak tanggal 15 Desember sampai 21 Desember 2015.

C. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, gejala, nilai, peristiwa sikap dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.[2] Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pustakawan yang berjumlah 15 orang dan pengguna yang menjadi anggota perpustakaan UIN Ar-Raniry yang bejumlah 1.718 orang.[3] Sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi.[4] Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan Purposive sampling yaitu sampel ditetapkan dengan cara memilih berdasarkan ciri-ciri tertentu atau sifat tertentu dan dengan tujuan tertentu dari penulis yang terdapat pada subyek penelitian.[5] Dengan menggunakan purposive sampling diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Perhitungan sampel berdasarkan rumus slovin yaitu:

---

[2] Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Pranada Media Group, 2005), hal. 186.

[3] Dokumentasi bagian Tata Usaha Upt.Perpustakaan Uin Ar-Raniry, pada 15 september 2015

[4] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hal.131.

[5] Nazar bakry, *Tuntunan Oraktis Metodologi Penelitian* Jakarta Pedoman Ilmu Jaya, 1994) hal .34.

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

Keterangan:

N = Jumlah anggota populasi

n = Besar sampel

e = Batas kesalahan yang diinginkan (0,1)[6]

$$n = \frac{N}{1 + N\,(e)^2}$$

$$n = \frac{1.718}{1 + 1.718\,(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.718}{1 + 1.718\,(0,01)}$$

$$n = \frac{1.718}{17,19}$$

n = 99,94

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 99 orang pengguna dan ditambah 2 orang pustakawan referensi. Pemilihan ke 2 pustakawan tersebut dikarenakan pustakawan tersebut memenuhi kriteria sampel yaitu, sedang bertugas pada layanan referensi, selalu berinteraksi dengan pengguna dan berhubungan langsung dengan pengguna. Jadi jumlah keseluruhan sampel adalah 101 responden.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan sementara terhadap terhadap hasil penelitian. Oleh karenanya hipotesis adalah ramalan terhadap hasil penelitian.[7] Dari judul

---

[6] *Ibid* .,, hal:.117.

penelitian ini terlihat jelas bahwa ada dua variabel yaitu Kemampuan komunikasi pustakawan referensi merupakan variabel (X) dan Pemahaman pengguna adalah variabel (Y).

Berdasarkan variabel inilah dapat dirumuskan dua hipotesis yaitu *Hipotesis Nol* (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_a). Dengan kata lain sebagai berikut:

H_o = tidak ada dampak antara kemampuan komunikasi pustakawan dengan pemahaman pengguna .

H_a = terdapat dampak antara kemampuan komunikasi pustakawan dengan pemahaman pengguna.

Rumusan hipotesis statistic :

Ho: $\rho = 0$ berarti tidak ada dampak.

Ha: $\rho \neq 0$ "tidak sama dengan nol" berarti lebih besar atau kurang (-) dari nol berarti ada dampak.

P = nilai korelasi dalam formulasi yang dihipotesiskan.[8]

E. Validitas dan reliabilitas

1. Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang tepat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data "yang tidak berbeda" antara data yang dilaporkan oleh

---

[7] Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif,* (Jakarta: Kencana, 2006), hal. 92.

[8] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D,* (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 69.

peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.[9] Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruk validity yang merupakan tipe validitas yang yang mempertanyakan apakah konstrak atau karakteristik dapat diukur secara akurat oleh indikator-indikatornya. Validitas konstrak diukur dengan koefisiensi korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan dengan skor totalnya. Item pernyataan dinyatakan valid jika mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{syarat}.[10] Langkah-langkah uji validitas yaitu:

a) Sebelum melakukan penelitian yang sebenarnya. Peneliti melakukan uji validitas angket terlebih dahulu terhadap 30 orang responden bukan anggota sampel. Sampel yang diambil mahasiswa/i fakultas adab, penyebaran angket tersebut selama satu hari pada tanggal 07 desember 2015, setelah diisi oleh respoden angket langsung di ambil oleh peneliti.
b) Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
c) Menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total. Pengujian validitas instrument dalam penelitian ini dilakukan secara statistik, dengan memakai rumus *Korelasi Product Moment* dengan bantuan SPSS versi 16.
d) Item pernyataan dinyatakan valid jika mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

[9] Burhan Bungin, *Metodologi*…hal. 117

[10] Imam Ghozli, *Aplikasi Ananlisis Multivariat Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro, 2002), hal.132.

e) Jika item pernyataan valid maka dapat dilanjutkan ke penelitian sebenarnya, namun jika item pernyataan tidak valid maka dapat diganti atau dibuang dan angketnya disebarkan lagi hingga semua item valid.

2. Reliabilitas

Istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur digunakan berulang kali.[11] Reliabilitas yang digunakan adalah *Reliabilitas Stabilitas,* yaitu mengacu pada konsisten hasil. Maksudnya pengukuran ini dilakukan dua kali jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil yang sama (konsisten).

Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas menggunakan bantuan SPSS versi 16. Langkah-langkah uji reliabilitas yaitu:

a) Setelah melakukan uji coba validitas angket dengan 30 responden, kemudian menguji reliabilitas. Sampel yang diambil mahasiswa/i fakultas adab, penyebaran angket tersebut selama satu hari pada tanggal 07 desember 2015, setelah diisi oleh respoden angket langsung di ambil oleh peneliti.
b) Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban
c) Pengujian reliabilitas ini juga dilakukan secara statistik dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan SPSS versi 16.

---

[11] Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 97.

d) Item pernyataan dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara atau metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang sedang atau akan diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah menngunakan angket .

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.[12] Angket ini diberikan kepada 2 orang pustakawan referensi dan 99 pengguna layanan referensi. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data-data tentang kemampuan komunikasi pustakawan dan dampaknya terhadap pemahaman pengguna.

Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini angket tertutup, angket tertutup adalah angket atau pernyataan-pernyataan yang sudah disediakan jawabannya oleh peneliti kepada responden, dengan cara memilih jawaban yang dianggap sesuai bagi responden. Penulis menyebarkan angket kepada 101 orang responden, angket tersebut terdiri atas dua variabel yaitu kemampuan komunikasi pustakawan dan pemahaman pengguna. Masing-masing terdiri dari 8 pernyataan sehingga pernyataan yang diberikan berjumlah 16 pernyataan.

[12] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, (*Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal.128.

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan satuan *Skala Likert. Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang. Setiap jawaban pernyataan-pernyataan angket masing-masing pilihan jawaban diberi skor yaitu: Sangat setuju (SS) diberi skor 4, Setuju (S) diberi skor 3 , Tidak setuju (TS) diberi skor 2, Sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1.

Tabel 3.4 Hubungan Variabel, Indikator, dan Instrumen

No	Variabel	Indikator	Instrumen
1.	Kemampuan komunikasi Pustakawan	a. Motivasi b. Pengetahuan c. keterampilan	1,2 3,4,5 6,7,8
2.	Pemahaman pengguna	a. penerjemahan b. penafsiran c. ekstrapolasi	9,10,11 12,13,14 15,16

G. Teknik Analisis Data

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Pada penelitian kuantitatif, pengolahan data secara umum dilaksanakan dengan melalui 3 tahap yaitu;

1. memeriksa (*editing*) yaitu, kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data di lapangan. Adapun pengolahan data yang penulis lakukan untuk data angket pada fase *editing* adalah melakukan pemeriksaan angket yang telah diisi oleh responden. Aspek-aspek yang diperiksa antara lain

kelengkapan responden dalam mengisi setiap pertanyaan yang diajukan dalam angket. Jika pengisian belum lengkap, penulis dapat meminta responden untuk mengisinya kembali.

2. proses pemberian identitas (*coding*) yaitu, setelah tahap editing selesai dilakukan, kegiatan berikutnya adalah mengklasifkasi data-data tersebut melalui tahapan koding. Adapun pengolahan data angket yang penulis lakukan pada fase *coding* adalah memberikan kode dalam bentuk skor untuk setiap jawaban angket dengan menggunakan pedoman *Skala Likert.*
3. Proses pembeberan (*tabulating*) yaitu, bagian terakhir dari pengolahan data. Maksud tabulasi adalah memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya.[13] Adapun pengolahan data yang penulis lakukan pada fase *tabulating* adalah sebagai berikut:
   a. memeriksa angket yang dijawab oleh responden
   b. menghitung skor pada setiap jawaban
   c. menyajikan jawaban responden dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 3.5 Contoh tabel analisis data angket

Sampel	X	Y	XY	X^2	Y^2
1					
2					
3					
4					
……					
101					
N=101	∑X=	∑Y=	∑XY=	$\sum X^2$=	$\sum Y^2$=

[13] *Ibid…*, hal. 165.

d. Setelah pengolahan data dilaksakan langkah selanjutnya adalah melakukan uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat yang diolah menggunakan program spss 16 diformulasikan dengan: Y= a+ b X

Keterangan:

Y= subjek dalam variabel dependen

a = harga konstanta

b= koefisien regresi

X= subjek variabel independen[14]

4. Untuk membuktikan apa yang menjadi anggapan penulis yaitu ada dampak atau tidaknya kedua variabel yang diteliti, maka diperlukan adanya pengujian hipotesis. Langkah-langkah dalam pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

   a. Menentukan H_0 dan H_a:

      H_0 : $r \leq 0$, maka tidak ada dampak kemampuan komunikasi pustakawan terhadap pemahaman pengguna

      H_a : $r > 0$, maka terdapat dampak positif antara kemampuan komunikasi pustakawan terhadap pemahaman penguguna.

   b. Menentukan taraf signifikansi

   c. Menentukan F test (uji F), yang berguna untuk menguji tingkat signifikansi Apabila F *hitung* positif, maka F *hitung* dibandingkan dengan F *tabe*l dengan kriteria:

[14] Sugiyono, *Statistika Untuk Penelititan*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hal. 261.

$F_{hitung} > F_{tabel,}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, terdapat dampak positif dan signifikan antara variabel X dengan Y.

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima, tidak ada dampak positif dan signifikan antara variabel X dengan Y.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

1. Sejarah Singkat Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Pusat Perpustakaann IAIN Ar-Raniry adalah sebuah perpustakaan perguruan tinggi yang resmi berdiri pada saat atau bersamaan dengan resminya berdiri IAIN Ar-Raniry, yaitu pada tanggal 5 Oktober 1963. Sebelum resmi berdiri, pada tanggal 2 September 1960 di Banda Aceh, terlebih dahulu berdiri Fakultas Syari`ah yang merupakan Fakultas cabang dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan SK. Menteri Agama RI. No. 40 tahun 1960.[1]

Pada tanggal 5 Oktober 1963 Fakultas Syari`ah di Banda Aceh berubah status menjadi IAIN yang berdiri sendiri dengan nama IAIN Jami`ah Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh sebagai IAIN yang ketiga di Indonesia setelah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan IAIN Syarif Hidayatullah di Jakarta dengan SK Menteri Agama RI No. 89 tahun 1963.

Pada Tahun 1971 lokasi Perpustakaan IAIN Ar-Raniry dipindahkan ke gedung induk IAIN Ar-Raniry yang baru selesai dibangun dengan menempati salah satu ruangan yang bukan dikhususkan untuk sebuah perpustakaan di mana Kepala Perpustakaan Bapak Drs. M. Yacob Syamaun. Pada tahun 1975 Perpustakaan IAIN Ar-Raniry memiliki gedung sendiri yang luasnya 250 meter dan namanya menjadi Perpustakaan Induk IAIN Ar-Raniry dan di setiap Fakultas di lingkungan IAIN Ar-Raniry memiliki perpustakaan masing-masing (sistem

[1] Profil Perpustakaan Uin Ar-Raniry Tahun 2015

desentralisasi perpustakaan). Pada saat itu Perpustakaan Induk IAIN Ar-Raniry dipimpin oleh Ibu Dra. Halimah Ismail.

Sepanjang sejarah berdirinya Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry, hingga tahun 2015, perpustakaan telah dipimpin oleh sembilan orang Kepala Perpustakaan, yaitu:

Tabel 4.1 Nama-Nama Kepala Perpustakaan

No	Nama Kepala Perpustakaan	Periode	Keterangan/Status
1.	Abdul Arif	1960 – 1965	Perpustakaan Fak. Syari'ah (cikal bakal UPT. Perpustakaan)
2.	Drs. Said Mahmud AR	1965 – 1969	Perpustakaan Induk
3.	Drs. M. Yacob Syamaun	1970 – 1974	Perpustakaan Induk
4.	Dra. Halimah Ismail	1974 – 1079	Perpustakaan Induk
5.	Drs. H. Fauzi Mahmud	1979 – 2002	Perpustakaan Induk s/d UPT. Perpustakaan
6.	Drs. H. Sulaiman Ibrahim	2003 – 2006	UPT. Perpustakaan
7.	Dra. Hj. Cut Maryam Idris	2007 – 2008	UPT. Perpustakaan
8.	Drs. Zulkarnaen Idham	2009 – 2010	UPT. Perpustakaan
9.	Abdul Manar, S.Ag., SIP., M.Hum	2011 – Sekarang	Pusat Perpustakaan

Sumber : Dokumentasi Profil Pusat Perpustakaan 2015 UIN Ar-raniry

2. Visi dan misi perpustakaan UIN Ar-Raniry

Visi dari perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah: Menjadikan Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry sebagai Pusat Informasi Ilmu Keislaman, Sains dan

Teknologi berbasis Teknologi Informasi yang menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi UIN Ar-Raniry: Pengajaran, Penelitian, Pengabdian kepada masyarakat.

Sedangkan Misi dari perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah:

1) Mendukung fungsi pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat dengan mengidentifikasi, seleksi, mengumpulkan, mengadakan, dan mengolah bahan pustaka dengan mengutamakan faktor kerelevansian, ketersediaan, kemutakhiran dan kelestarian koleksi.
2) Menyediakan pelayanan dan penelusuran informasi perpustakaan secara efektif dan efesien dengan memanfaatkan Teknologi Informasi
3) Membangun resource sharing dan jaringan perpustakaan baik lokal, regional, nasional dan internasional.
4) Menyediakan koleksi digital, khususnya local contents, berbasis Web sehingga dapat diakses secara online.
5) Merencanakan, mempromosikan, mengimplementasikan dan mengevaluasi kegiatan perpustakaan dalam rangka proses penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi UIN Ar-Raniry

3. Personalia Pengelola Perpustakaan

Berikut ini adalah para personalia pengelola Perpustakaan UIN Ar-Raniry yaitu tertera dalam tabel di bawah ini:

4. Layanan

Adapun jenis layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry, adalah:

a. Sirkulasi
b. Referensi
c. Audio Visual
d. Terbitan Lokal (*Local Content*)
e. Internet
f. Pendidikan Pemakai (*User Education*)
g. Sarana Olah Raga
h. Ruang Serbaguna
i. Konsultasi Karya Ilmiah
j. Self Study Room
k. Mushalla
l. Ruang Baca Lesehan.[2]

[2] *Ibid...*

B. HASIL PENELITIAN

1. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

a. Hasil uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas dari variabel kemampuan komunikasi pustakawan pada layanan referensi dan pemahaman pengguna yang terdiri dari 16 pernyataan secara keseluruhan. Pengujian validitas instrument pada penelitian ini yaitu dengan uji korelasi antara skor tiap-tiap item pernyataan dengan skor total menggunakan program SPSS versi 16. Langkah-langkah pengujian validitas yaitu:

1. Sebelum melakukan penelitian yang sebenarnya. Peneliti melakukan uji validitas angket terlebih dahulu terhadap 30 orang responden bukan anggota sampel. Sampel yang diambil mahasiswa/i fakultas adab, penyebaran angket tersebut selama satu hari pada tanggal 07 desember 2015, setelah diisi oleh respoden angket langsung di ambil oleh peneliti.
2. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
3. Menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total. Pengujian validitas instrument dalam penelitian ini dilakukan secara statistik, dengan memakai rumus *Korelasi Product Moment* dengan bantuan SPSS versi 16.
4. Item pernyataan dinyatakan valid jika mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}.

5. Jika item pernyataan valid maka dapat dilanjutkan ke penelitian sebenarnya, namun jika item pernyataan tidak valid maka dapat diganti atau dibuang dan angketnya disebarkan lagi hingga semua item valid.

Dengan memperhitungkan df=n-2 terlebih dahulu, maka df=(101-2)=99 maka nilai r_{tabel} untuk 99 = 0,195 pada taraf Signifikan 5% (konsultasi nilai r_{tabel}).[3] Berikut adalah hasil pengujian validitas.

Tabel 4.2: Rangkuman Hasil Uji Validitas

No. item	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Variabel Kemampuan komunikasi pustakawan	0,608	>0,195	Item soal valid
2		0,650	>0,195	Item soal valid
3		0,711	>0,195	Item soal valid
4		0,706	>0,195	Item soal valid
5		0,593	>0,195	Item soal valid
6		0,809	>0,195	Item soal valid
7		0,668	>0,195	Item soal valid
8		0,630	>0,195	Item soal valid
9	Variabel pemahaman pengguna	0,616	>0,195	Item soal valid
10		0,696	>0,195	Item soal valid
11		0,594	>0,195	Item soal valid
12		0,686	>0,195	Item soal valid
13		0,563	>0,195	Item soal valid
14		0,544	>0,195	Item soal valid
15		0,677	>0,195	Item soal valid
16		0,583	> 0,195	Item soal valid

Data diolah pada tahun 2015

[3] Diakses melalui http//junaidichaniago.wordpress.com

Dari hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa pengujian validitas 16 item, memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,195 sehingga item angket tersebut dinyatakan valid dan dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian ini juga dilakukan secara statistik menggunakan uji *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS versi 16.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas untuk masing-masing variabel

No.	Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
1.	Variabel kemampuan komunikasi (X)	0,826	Reliabel
2.	Variabel pemahaman pengguna(Y)	0,768	Reliabel

Berdasarkan analisis reliabilitas, dapat diketahui bahwa alpha cronbach untuk masing –masing variabel yaitu kemampuan komunikasi pustakawan (x) diperoleh nilai alpha sebesar 0,826, sedangkan variabel pemahaman pengguna (y) sebesar 0,768. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} pada jumlah sampel 101 orang adalah 0,193 pada taraf signifikasi 5% hal ini menyatakan nilai alpha reliabel. Hasil reliabilitas dapat dilihat pada lampiran. Langkah-langkah uji reliabilitas yaitu:

a) Setelah melakukan uji coba validitas angket dengan 30 responden, kemudian menguji reliabilitas. Sampel yang diambil mahasiswa/i

fakultas adab, penyebaran angket tersebut selama satu hari pada tanggal 07 desember 2015, setelah diisi oleh respoden angket langsung di ambil oleh peneliti.

b) Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban

c) Pengujian reliabilitas ini juga dilakukan secara statistik dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan SPSS versi 16.

d) Item pernyataan dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Tabel 4.4 Kisi-kisi indikator variabel adalah sebagai berikut:

Variabel kemampuan komunikasi (X)

Variabel Penelitian	Indikator	Skala Pengukuran	Instrumen angket
Kemampuan Komunikasi Pustakawan	Pustakawan referensi selalu menjalin komunikasi yang baik dengan pengguna	Skala likert	1
	Pustakawan referensi selalu termotivasi untuk berkomunikasi dengan pengguna	Skala likert	2
	Pustakawan referensi memiliki pengetahuan yang luas ketika berinteraksi dengan pengguna	Skala likert	3
	Pustakawan mengetahui apa yang diinginkan oleh pengguna	Skala likert	4
	Pustakawan referensi mampu memahami pesan/keluhan dari pengguna	Skala likert	5
	Pustakawan referensi sangat terampil ketika menyampaikan informasi kepada pengguna	Skala likert	6
	Pustakawan referensi memiliki keterampilan mendengar, melihat dan merasakan apa	Skala likert	7

	yang disampaikan oleh pengguna baik secara verbal (kata-kata) maupun non verbal (bahasa tubuh/isyarat)		
	Ketika berbicara pustakawan referensi selalu menunjukan ketenangan dan rasa percaya diri	Skala likert	8

Variabel Pemahaman pengguna (Y)

Variabel Penelitian	Indikator	Skala Pengukuran	Instrumen angket
Pemahaman Pengguna	Informasi yang diberikan oleh pustakawan sangat mudah dipahami oleh pengguna	Skala likert	9
	Pengguna dapat menjelaskan informasi yang telah diterima dari pustakawan kepada orang lain	Skala likert	10
	Pengguna sangat mengerti bahasa yang digunakan oleh pustakawan.	Skala likert	11
	Pengguna mampu menarik kesimpulan atas informasi yang disampaikan oleh pustakawan	Skala likert	12
	Setelah pustakawan menjelaskan suatu informasi pengguna langsung bertindak sesuai informasi tersebut	Skala likert	13
	Ketika informasi yang diberikan tidak mengerti pengguna langsung bertanya kepada pustakawan	Skala likert	14
	Interaksi dengan pustakawan dapat meningkatkan pengetahuan yang luas	Skala likert	15
	Pengguna mampu mengungkapkan informasi tertulis yang diberikan pustakawan kedalam bentuk lisan	Skala likert	16

2. Tabulasi hasil kusioner/angket

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket mengenai kemampuan komunikasi pustakawan terhadap pemahaman pengguna angket yang dibagikan berbentuk pernyataan dengan skala pengukuran menggunakan skala likert. Hasil penelitian ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5 tabel perhitungan X, Y, XY, X^2, Y^2

SAMPEL	X	Y	XY	X^2	Y^2
1	22	25	550	484	625
2	19	20	380	361	400
3	19	26	494	361	676
4	27	26	702	729	676
5	18	22	396	324	484
6	19	20	380	361	400
7	23	24	552	529	576
8	21	23	483	441	529
9	21	25	525	441	625
10	25	26	650	625	676
11	20	19	380	400	361
12	30	21	630	900	441
13	22	24	528	484	576
14	20	20	400	400	400
15	20	19	380	400	361
16	27	23	621	729	529
17	23	22	506	529	484
18	29	26	754	841	676
19	32	32	1024	1024	1024

SAMPEL	X	Y	XY	X^2	Y^2
20	22	23	506	484	529
21	32	28	896	1024	748
22	24	24	576	576	576
23	17	21	357	289	441
24	29	27	783	841	729
25	24	23	552	576	529
26	24	24	576	576	576
27	22	24	528	484	576
28	20	22	440	400	484
29	18	25	450	324	625
30	21	16	336	441	256
31	28	23	644	784	529
32	24	25	600	576	625
33	17	22	374	289	484
34	22	22	484	484	484
35	24	24	576	576	576
36	22	24	528	484	576
37	17	28	476	289	784
38	28	28	784	784	784
39	17	21	357	289	441
40	18	22	396	324	484
41	23	24	552	529	576
42	19	21	399	361	441
43	18	27	486	324	729
44	22	27	594	484	729
45	25	25	625	625	625

SAMPEL	X	Y	XY	X^2	Y^2
46	26	26	676	676	676
47	26	27	702	676	729
48	23	25	575	529	625
49	25	24	600	625	576
50	28	26	728	784	676
51	26	26	676	676	676
52	19	16	304	361	256
53	28	28	784	784	784
54	28	28	784	784	784
55	28	28	784	784	784
56	32	24	768	1024	576
57	32	24	768	1024	576
58	32	24	768	1024	576
59	23	24	552	529	576
60	25	27	675	625	729
61	24	24	576	576	576
62	23	30	690	529	900
63	20	25	500	400	625
64	19	23	473	361	529
65	20	22	440	400	484
66	20	20	400	400	400
67	20	24	480	400	576
68	19	21	399	361	441
69	19	22	418	361	484
70	19	22	418	361	484
71	24	21	504	576	441

SAMPEL	X	Y	XY	X^2	Y^2
72	19	23	437	361	529
73	25	26	650	625	676
74	23	24	552	529	576
75	27	27	729	729	729
76	27	25	675	729	625
77	24	23	552	576	529
78	23	23	529	529	529
79	23	23	529	529	529
80	31	29	899	961	841
81	23	28	644	529	784
82	23	27	621	529	729
83	24	27	648	576	729
84	24	27	648	576	729
85	28	25	700	784	625
86	20	25	500	400	625
87	24	26	624	576	676
88	20	24	480	400	576
89	20	24	480	400	576
90	25	31	775	625	961
91	22	23	682	484	529
92	24	32	768	576	1024
93	24	25	600	576	625
94	20	20	400	400	400
95	19	22	418	361	484
96	22	22	484	484	484
97	22	18	396	484	324

SAMPEL	X	Y	XY	X^2	Y^2
98	22	18	396	484	324
99	23	21	483	529	441
100	19	21	399	361	441
101	25	19	475	625	361
TOTAL	**∑X =2337**	**Σ Y=2422**	**ΣXY=56825**	**ΣX^2=55537**	**ΣY^2=59004**

Data diolah tahun 2015

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel tersebut diatas maka langkah selanjutnya data tersebut diuji dan dianalisis dengan menggunakan rumus regresi linier sederhana dengan batuan SPSS versi 16, hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.482[a]	.233	.225	2.72797

Berdasarkan tabel tersebut diperoleh hasil perhitungan korelasi (R) sebesar 0,482. Hal ini menunjukkan bahwa antara variabel X dan variabel Y terdapat korelasi yang sedang.

3. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi adalah kuadrat dari koefisien korelasi, koefisien ini disebut koefisien penentu, karena varians yang terjadi pada variabel dependen

dapat dijelaskan melalui varians independen.[4]Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat diperoleh hasil R square (koefisien determinasi/R^2) sebesar 0,233, artinya bahwa sebesar 23% kemampuan komunikasi pustakawan memiliki dampak terhadap pemahaman pengguna, sedangkan 77% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 4.7 Interpretasi indeks Korelasi

INTERVAL KOEFISIEN	TINGKAT HUBUNGAN
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat.[5]

Untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, maka langkah selanjutnya mencari uji hipotesis/uji F dengan menggunakan bantuan spss 16. Hasil perhitungan hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8 : Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	223.218	1	223.218	29.995	.000[a]
	Residual	736.743	99	7.442		
	Total	959.960	100			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil untuk nilai F_{hitung} sebesar 29.995, langkah selanjutnya membandingkan besarnya F_{hitung} dengan F_{tabel}

[4] Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal.231.

[5]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatati R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2003) hal:184.

dengan memperhitungkan df = n-2 terlebih dahulu. Adapun df = (101-2) = 99. Dengan memeriksa tabel nilai "F" ternyata bahwa df sebesar 99 diperoleh F_{tabel} pada taraf signifikan 5% sebesar 2,31. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hasil tersebut dapat dinyatakan memiliki dampak yang signifikan. Sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat dampak antara kemampuan komunikasi pustakawan terhadap pemahaman pengguna diterima.

Tabel 4.9. Persamaan regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.939	1.673		8.930	.000
	kemampuan komunikasi	.391	.071	.482	5.477	.000

Berdasarkan tabel regresi di atas, dapat diinterpretasikan bahwa persamaan regresi linier dapat ditulis sebagai berikut: Y=a+bX, dimana kemampuan komunikasi pustakawan=14,939+0,391 (pemahaman pengguna). Sehingga nilai untuk konstanta a=14,939 dan nilai konstanta b= 0,391 sehingga terdapat dampak yang signifikan antar keduanya.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan komunikasi pustakawan pada layanan referensi di pusat perpustakaan uin ar-raniry memiliki dampak terhadap pemahaman pengguna. Hal ini terbukti dari hasil analisis persamaan regresi sederhana diperoleh hasil Y=14,939+0,391X, dan sedangkan nilai koefisien r sebesar 0,482 yang berarti hasil korelasinya tergolong sedang, untuk koefisien determinasi (R^2) sebesar 23%. Sedangkan

pengujian hipotesis/ uji F besarnya 29,995, sehingga dapat dinyatakan kemampuan komunikasi pustakawan memiliki dampak terhadap pemahaman pengguna.

Di dalam perpustakaan, seorang pustakawan perlu mengasah dirinya agar lebih baik dalam berkomunikasi dan perlu mengembangkan kemampuan komunikasinya. Kemampuan komunikasi yang perlu dikembangkan pustakawan adalah kemampuan komunikasi verbal, kemampuan komunikasi non verbal, kemampuan komunikasi emosional, dan kemampuan mendengarkan.[6] Selain itu kemampuan komunikasi pustakawan juga dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu motivasi, pengetahuan dan keterampilan.[7] Dengan adanya kemampuan komunikasi yang baik maka pengguna merasa puas dan mengerti dan memahami sepenuhnya atas apa yang diterimanya. Pemahaman pengguna merupakan pengertian yang dapat diterima oleh pengguna ketika menerima informasi dan bisa mengulang kembali informasi yang diterima. Pemahaman pengguna dapat dilihat dari tingkat penerjemahan, penafsiran dan ekstrapolasi.[8] Pemahaman pengguna merupakan kunci utama bagi pustakawan dalam menyampaikan informasi karena semakin tinggi tingkat kemampuan komunikasi pustakawan semakin mudah pula pengguna dalam memahami informasi tersebut.

---

[6] Andre Prayoga, *Makalah Ketrampilan Komunikasi*, (Semarang: Universitas Diponogero, 2011), hal. 5. Diakses melalui: https://www.academia.edu/9621865/pdf

[7] Agus Rizaldi Nasution, Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Utara, *skripsi* (Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara, 2011), diakses melalui: repository.usu.ac.idbitstream123456789263295Chapter%20II.pdf

[8] Masfufatul Fitriya, Perbandingan Tingkat Pemahaman Siswa Dari Mts Dengan Siswa Dari Smp Terhadap Materi Pai Di Man Babat Lamongan, *skripsi* (IAIN Sunan AmpelSurabaya, 2011) hal: 16 diakses pada 01 juni 2015 melalui situs: http://digilib.uinsby.ac.id9058

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data penelitian evaluasi kemampuan komunikasi pustakawan pada layanan referensi dan dampaknya terhadap pemahaman pengguna di pusat perpustakaan UIN Ar-Raniry dapat disimpulkan bahwa:

Kemampuan komunikasi pustakawan berdampak terhadap pemahaman pengguna. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,482 yang berarti kemampuan komunikasi pustakawan mempunyai dampak yang sedang terhadap pemahaman pengguna. Dan dari hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai F hitung (29,995) > F tabel (2,31), sehingga hipotesis alternatif yang menyatakan "terdapat dampak antara kemampuan komunikasi pustakawan terhadap pemahaman pengguna" diterima sedangkan hipotesis nol ditolak. Sedangkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,233, artinya bahwa sebesar 23% kemampuan komunikasi pustakawan memiliki dampak terhadap pemahaman pengguna, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kemampuan komunikasi yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan adalah kemampuan komunikasi verbal, kemampuan komunikasi non verbal, kemampuan komunikasi emosional dan kemampuan mendengarkan. Dengan adanya kemampuan tersebut maka pengguna merasa puas, mengerti dan memahami sepenuhnya atas apa yang diterimanya. Pustakawan yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik akan selalu mudah menyampaikan dan

menerima pesan atau ide terhadap orang lain dalam segala hal dengan tujuan untuk mencapai kesamaan pandangan atas informasi yang diberikan tersebut. Semakin tinggi kemampuan komunikasi pustakawan semakin mudah pengguna memahaminya.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, penulis menggunakan beberapa saran untuk dijadikan bahan pemikiran atau pertimbangan untuk kemajuan perpustakaan di masa mendatang. Ada beberapa saran yang dapat ditulis berdasarkan hasil penelitian ini, yaitu:

1. Pustakawan dan staf perpustakaan harus memperhatikan lagi komunikasi yang dijalin dengan pengguna, pustakawan juga harus mengetahui bagaimana komunikasi yang terjalin dapat dipahami oleh pengguna tanpa membuat pengguna menjadi binggung ketika berinteraksi dengan pustakawan.
2. Diharapkan bagi pustakawan agar lebih meningkatkan kemampuan komunikasi yang lebih baik lagi.
3. Diharapkan pihak perpustakaan/pimpinan lebih sering mengadakan pelatihan bagi pustakawan agar terciptanya pustakawan-pustakawan yang terampil dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Karim Batubara. “Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka”, Jurnal Iqra Vol:06 N0:01.2011 melalui: http//library.iainsu.ac.idjournalindex.phpiqraarticleview10284

Agus Rizaldi Nasution, “ Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Utara”, Skripsi. Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara, 2011, Diakses melalui: repository.usu.ac.idbitstream123456789263295Chapter%20II.pdf

Andre Prayoga. “Ketrampilan Komunikasi”. *Makalah* Semarang: Universitas Diponogero, 2011 Diakses melalui: https://www.academia.edu/9621865/pdf

Burhan Bungin. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pranada Media Group, 2005.

Chaniago Arman YS. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Bandung: Pustaka Setia, 2002.

Deni Mei Saputri, *Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan Dan Kepuasan Pemustaka Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta, Skripsi*, (Yogyakarta Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2012) Hal: X diakses melalui: digilib.uin-suka.ac.id...bab%20i,%20v,%20daftar%20pustaka.

Djoko Purwanto. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta : Erlangga. 2006.

Endang Fatmawati, *Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna: Pengaruh Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler, Skripsi*,(Semarang; Universitas Diponogoro, 2007),hal: v diakses: 02 juni 2015, melalui:eprints.undip.ac.id

Faiqoh. *Pengertian Kemampuan Menurut para ahli*. Diakses melalui:digilib.uinsby.ac.id/9227/5/bab%202.pdf

Febriawan Dwiadi Prawinto. *Pengertian Kemampuan. Diakses dari* http://.scribd.com/doc/89466477/Pengertian-Kemampuan

Hafied Canggara. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.1998.

Husein umar. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.

Imam Ghozli. *Aplikasi Ananlisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro, 2002.

James G. Robbins, *Komunikasi Yang Efektif*. Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1995.

Jazimatul Husna Arba'i, Penerapan Soft Skill Bagi Pustakawan Dalam Meningkatkan Mutu Perpustakaan. Diakses melalui : http//www.academia.edu

Krairiah Mulia Rahma. *Perbedaan Kompetensi Komunikasi Antara Remaja Awal Bilingual Dengan Monolingual*. Medan: Universitas Sumatera, 2011. Diakses melalui situs: Repository.Usu.Ac.Id/Bitsrtriem/123456789/30841/7/.Pdf

Lasa Hs. *Kamus Kepustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher. 2009.

Masfufatul Fitriya. "Perbandingan Tingkat Pemahaman Siswa Dari Mts Dengan Siswa Dari Smp Terhadap Materi Pai di Man Babat Lamongan, *Skripsi*. IAIN Sunan AmpelSurabaya, 2011. melalui situs: http://digilib.uinsby.ac.id9058

Maria Assumpta Rumanti. *Dasar-Dasar Publik Relations Teori dan Praktek*. Jakarta: Grasindo 2002.

Nazar Bakry, *Tuntunan Oraktis Metodologi Penelitian* Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1994.

Neneng Komariah. *Keterampilan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan*. Jakarta : Unpad : 2012.

Onong Uchjana Effendi. *Dinamika Komunikasi*. Bandung :Remaja Rosdakarya, 2004.

_____. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung:Remaja Rosdakarya, 2005.

Perpustakaan Nasional. *Undang-Undang Perpustakaan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2007.

Profil Perpustakaan Uin Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2015

Purwanto. *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan*. Surakarta: Pustaka Pelajar, 2007.

Rose Widyawan. *Pelayanan Referensi*. Bandung : CV Bahtera, 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2013

Suharsimi Arikunto. *Dasar- Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2009.

_____. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
_____. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

_____ . *Statistika Untuk Penelititan*. Bandung :Alfabeta, 2011.

Suranto AW. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, *Human Communication*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1996.

Syihabuddin Qalyubi. Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi. Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007.

Wiryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo 2000

Lampiran 5: Lembar Angket

Dalam rangka penulisan skripsi di Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, maka dengan ini saya memohon kesediaan saudara untuk berpartisipasi dalam mengisi angket ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Nama Penulis ***:*** *Fitri Oktavia*
Jurusan ***:*** *S1 Ilmu Perpustakaan*
Judul Skripsi ***:*** *Kemampuan Komunikasi Pustakawan Pada Layanan Referensi Dan Dampaknya Terhadap Pemahaman Pengguna (Studi Penelitian Di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry)*

Identitas Responden

Fakultas ***:***

Status Pekerjaan ***:***

Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas anda pada tempat yang telah disediakan
2. Pilihlah jawaban pernyataan berikut sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberi tanda ceklist (√) pada kolom yang tersedia
3. Keterangan: SS: Sangat setuju, S : Setuju, TS: Tidak setuju, STS: sangat tidak setuju

Kemampuan Komunikasi Pustakawan Variabel (X)

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Pustakawan referensi selalu menjalin komunikasi yang baik dengan pengguna				
2.	Pustakawan referensi selalu termotivasi untuk berkomunikasi dengan pengguna				
3	Pustakawan referensi memiliki pengetahuan yang luas ketika berinteraksi dengan pengguna				
4.	Pustakawan mengetahui apa yang diinginkan oleh pengguna				
5.	Pustakawan referensi mampu memahami pesan/keluhan dari pengguna				
6	Pustakawan referensi sangat terampil ketika menyampaikan informasi kepada pengguna				
7	Pustakawan referensi memiliki keterampilan mendengar, melihat dan merasakan apa yang disampaikan oleh pengguna baik secara verbal (kata-kata) maupun non verbal (bahasa tubuh/isyarat)				
8	Ketika berbicara pustakawan referensi selalu menunjukan ketenangan dan rasa percaya diri				

Pemahaman pengguna Variabel (Y)

NO	**PERNYATAAN**	SS	S	TS	STS
9.	Informasi yang diberikan oleh pustakawan sangat mudah dipahami oleh pengguna				
10.	Pengguna dapat menjelaskan informasi yang telah diterima dari pustakawan kepada orang lain				
11.	Pengguna sangat mengerti bahasa yang digunakan oleh pustakawan.				
12.	Pengguna mampu menarik kesimpulan atas informasi yang disampaikan oleh pustakawan				
13.	Setelah pustakawan menjelaskan suatu informasi pengguna langsung bertindak sesuai informasi tersebut				
14.	Ketika informasi yang diberikan tidak mengerti pengguna langsung bertanya kepada pustakawan				
15.	Interaksi dengan pustakawan dapat meningkatkan pengetahuan yang luas				
16.	Pengguna mampu mengungkapkan informasi tertulis yang diberikan pustakawan kedalam bentuk lisan				

Lampiran 6: Lembar Jawaban Angket

Variabel X Kemampuan Komunikasi

No Responden				No butir item					Total
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	
1	2	2	3	3	3	3	3	3	22
2	3	2	2	2	2	2	3	3	19
3	2	3	3	2	2	2	3	2	19
4	3	3	4	3	4	3	3	4	27
5	2	2	2	2	2	2	3	3	18
6	2	2	2	2	3	2	3	3	19
7	3	2	3	2	4	3	3	3	23
8	3	2	2	2	4	2	3	3	21
9	3	2	3	2	3	3	3	2	21
10	3	4	2	3	4	3	3	3	25
11	3	3	2	2	3	2	3	2	20
12	4	4	4	3	3	4	4	4	30
13	3	2	3	2	3	3	3	3	22
14	3	2	2	3	3	2	2	3	20
15	3	3	2	2	3	2	3	2	20
16	3	3	4	4	4	3	3	3	27
17	3	3	2	3	3	3	3	3	23
18	3	4	4	3	3	4	4	4	29
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	3	3	2	2	3	2	3	22
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	3	3	3	3	3	3	3	3	24
23	2	1	2	2	2	2	3	3	17
24	4	4	4	4	3	3	4	3	29
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	2	3	2	3	4	3	2	3	22
28	3	4	2	2	2	2	2	3	20
29	2	2	2	3	3	2	2	2	18

30	2	4	4	3	3	2	2	1	21
31	3	4	4	3	3	4	4	3	28
32	3	3	3	3	2	3	3	4	24
33	2	3	2	1	2	2	2	3	17
34	3	3	3	2	3	2	3	3	22
35	3	3	3	3	3	3	3	3	24
36	3	2	2	3	3	3	3	3	22
37	3	2	2	2	2	2	2	2	17
38	3	3	3	4	4	4	4	3	28
39	3	2	2	2	2	2	2	2	17
40	3	2	2	2	2	3	2	2	18
41	3	2	3	3	3	3	3	3	23
42	2	2	2	3	2	3	2	3	19
43	3	2	3	2	2	3	1	2	18
44	3	3	3	3	2	2	4	2	22
45	3	2	4	3	3	3	3	4	25
46	3	3	4	3	3	4	3	3	26
47	3	3	4	3	3	3	3	4	26
48	3	2	3	3	3	3	3	3	23
49	4	3	3	3	3	3	3	3	25
50	4	3	3	4	4	4	3	3	28
51	3	3	3	4	3	4	3	3	26
52	2	2	2	3	2	2	3	3	19
53	3	3	4	3	4	4	3	4	28
54	3	3	4	3	4	4	3	4	28
55	3	3	4	3	4	4	3	4	28
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	3	2	1	4	2	3	4	4	23
60	4	4	3	2	2	3	4	3	25
61	3	3	4	2	2	3	4	3	24
62	1	4	4	4	3	3	3	1	23
63	3	2	3	3	2	2	3	2	20

64	3	2	2	2	3	2	3	2	19
65	3	3	3	2	2	2	2	3	20
66	2	3	2	3	3	2	2	3	20
67	3	2	3	2	3	2	2	3	20
68	3	2	2	2	3	2	3	2	19
69	3	2	2	2	3	2	2	3	19
70	3	2	2	2	3	2	2	3	19
71	3	3	3	3	4	3	2	3	24
72	3	3	2	2	3	2	2	2	19
73	3	4	3	3	3	3	3	3	25
74	3	3	3	4	2	3	2	3	23
75	4	3	4	3	4	2	4	3	27
76	3	2	4	4	4	4	3	3	27
77	3	3	3	3	3	3	3	3	24
78	3	3	3	3	2	3	3	3	23
79	3	3	3	2	3	3	3	3	23
80	4	3	4	4	4	4	4	4	31
81	3	3	3	2	3	3	3	3	23
82	3	4	1	3	2	3	4	3	23
83	3	3	4	3	2	3	3	3	24
84	3	3	4	3	2	3	3	3	24
85	4	3	4	4	3	4	3	3	28
86	3	2	4	3	1	3	1	3	20
87	3	2	3	4	3	3	3	3	24
88	3	2	2	2	2	3	3	3	20
89	3	2	3	3	2	2	2	3	20
90	3	3	4	3	2	3	3	4	25
91	3	3	4	2	2	3	2	3	22
92	3	3	3	3	2	3	3	4	24
93	3	3	3	3	3	3	3	3	24
94	2	2	3	2	3	3	2	3	20
95	2	2	2	3	3	2	2	3	19
96	3	3	4	2	4	1	3	2	22
97	2	2	3	3	3	3	3	3	22

98	2	2	3	3	3	3	3	3	22
99	4	2	3	3	2	3	3	3	23
100	3	2	2	3	2	1	3	3	19
101	3	4	3	3	4	3	2	3	25

Variabel Y Pemahaman Pengguna

No Responden				**No butir item**					**Total**
	9	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	
1	3	3	3	3	3	4	3	3	25
2	3	2	2	3	3	2	3	2	20
3	3	3	3	3	4	3	4	3	26
4	3	4	3	3	3	4	3	3	26
5	2	3	2	3	3	3	3	3	22
6	2	2	3	3	2	3	2	3	20
7	2	2	3	3	3	4	4	3	24
8	3	3	3	3	3	3	3	2	23
9	3	3	3	4	3	3	3	3	25
10	2	4	3	4	3	4	3	3	26
11	2	2	2	2	3	3	3	2	19
12	3	3	2	2	3	4	2	2	21
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	2	2	3	3	2	3	2	3	20
15	2	3	2	2	2	3	2	3	19
16	3	3	2	3	3	3	3	3	23
17	2	3	3	2	3	3	3	3	22
18	2	4	3	3	3	3	4	4	26
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	3	3	1	4	4	3	4	1	23
21	3	4	3	4	3	4	3	4	28
22	3	3	3	3	3	3	3	3	24
23	2	2	3	3	3	2	4	2	21
24	4	3	3	3	4	3	4	3	27

25	3	3	3	3	3	2	3	3	23
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	4	3	3	3	2	4	3	2	24
28	3	3	3	3	3	3	2	2	22
29	3	3	3	3	3	4	3	3	25
30	2	1	2	2	2	3	2	2	16
31	3	3	2	3	3	4	3	2	23
32	3	3	3	3	3	3	4	3	25
33	2	3	2	3	3	4	2	3	22
34	2	3	3	3	2	3	3	3	22
35	3	3	3	3	3	3	3	3	24
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24
37	4	4	4	3	2	4	3	4	28
38	3	3	3	4	4	4	3	4	28
39	3	3	2	3	3	3	2	2	21
40	3	3	3	2	3	3	2	3	22
41	3	3	3	3	3	3	3	3	24
42	3	3	3	3	3	2	2	2	21
43	3	4	4	3	3	4	3	3	27
44	3	4	4	3	3	2	4	4	27
45	3	3	2	3	3	4	4	3	25
46	3	4	4	4	2	3	4	2	26
47	3	4	4	3	2	4	4	3	27
48	4	4	3	3	3	2	4	2	25
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24
50	3	3	4	3	3	4	3	3	26
51	3	3	3	3	4	4	3	3	26
52	2	2	2	2	2	2	2	2	16
53	4	3	3	4	3	4	4	3	28
54	4	3	3	4	3	4	4	3	28
55	4	3	3	4	3	4	4	3	28
56	3	3	3	3	3	3	3	3	24
57	3	3	3	3	3	3	3	3	24

58	3	3	3	3	3	3	3	3	24
59	3	3	2	4	3	4	4	1	24
60	4	4	3	3	2	4	4	3	27
61	3	3	2	3	2	4	4	3	24
62	3	4	3	4	4	4	4	4	30
63	3	4	3	2	3	2	4	4	25
64	1	3	2	4	3	4	3	3	23
65	2	3	3	3	3	3	2	3	22
66	3	2	2	2	2	3	3	3	20
67	4	3	2	3	3	3	3	3	24
68	3	2	3	2	2	3	3	3	21
69	2	2	3	3	3	3	3	3	22
70	2	3	2	3	3	3	3	3	22
71	3	3	2	3	2	3	3	2	21
72	3	2	3	3	3	3	3	3	23
73	4	3	3	3	3	3	3	4	26
74	2	4	3	3	3	3	4	2	24
75	3	3	3	3	4	3	4	4	27
76	4	3	2	3	2	4	4	3	25
77	3	3	3	3	3	2	3	3	23
78	3	3	2	3	3	3	3	3	23
79	3	3	3	3	2	3	3	3	23
80	4	4	3	4	3	3	4	4	29
81	4	3	3	3	3	4	4	4	28
82	4	3	2	4	3	4	3	4	27
83	4	3	4	4	3	3	3	3	27
84	4	4	3	4	3	3	3	3	27
85	3	3	3	3	3	4	3	3	25
86	3	3	3	3	3	4	4	2	25
87	3	3	3	4	3	3	4	3	26
88	3	3	3	3	3	3	3	3	24
89	3	3	3	3	3	3	3	3	24
90	4	4	4	4	4	4	4	3	31

91	3	3	2	3	3	3	3	3	23
92	4	4	4	4	4	4	4	4	32
93	3	3	3	3	3	3	4	3	25
94	2	3	2	3	2	3	3	2	20
95	3	3	3	3	2	3	2	3	22
96	3	3	3	2	2	4	3	2	22
97	3	3	2	2	2	2	2	2	18
98	3	3	2	2	2	2	2	2	18
99	3	2	2	3	3	3	2	3	21
100	3	3	3	3	2	2	2	3	21
101	2	2	3	3	2	1	3	3	19

Lampiran 7: Hasil Uji Validitas SPSS 16

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009
VAR00001	Pearson Correlation	1	.354**	.350**	.272**	.217*	.406**	.408**	.396**	.608**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.029	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101
VAR00002	Pearson Correlation	.354**	1	.439**	.343**	.295**	.417**	.404**	.208*	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.003	.000	.000	.037	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101
VAR00003	Pearson Correlation	.350**	.439**	1	.420**	.319**	.561**	.312**	.324**	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000	.001	.001	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101
VAR00004	Pearson Correlation	.272**	.343**	.420**	1	.371**	.598**	.407**	.369**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101
VAR00005	Pearson Correlation	.217*	.295**	.319**	.371**	1	.384**	.302**	.247*	.593**
	Sig. (2-tailed)	.029	.003	.001	.000		.000	.002	.013	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101
VAR00006	Pearson Correlation	.406**	.417**	.561**	.598**	.384**	1	.420**	.552**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101
VAR00007	Pearson Correlation	.408**	.404**	.312**	.407**	.302**	.420**	1	.382**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.002	.000		.000	.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101
VAR00008	Pearson Correlation	.396**	.208*	.324**	.369**	.247*	.552**	.382**	1	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	.037	.001	.000	.013	.000	.000		.000
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101
VAR00009	Pearson Correlation	.608**	.650**	.711**	.706**	.593**	.809**	.668**	.630**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	101	101	101	101	101	101	101	101	101

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 8: Reliabilitas

Reliabilitas Variabel X Kemampuan Komunikasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	101	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	101	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	8

Reliabilitas Variabel Y Pemahaman Pengguna

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	101	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	101	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	8

Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Spss.16

Variables Entered/Removed[b]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kemampuan komunikasi[a]	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: pemahaman pengguna

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.482[a]	.233	.225	2.72797

a. Predictors: (Constant), kemampuan komunikasi

b. Dependent Variable: pemahaman pengguna

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	223.218	1	223.218	29.995	.000[a]
	Residual	736.743	99	7.442		
	Total	959.960	100			

a. Predictors: (Constant), kemampuan komunikasi

b. Dependent Variable: pemahaman pengguna

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.939	1.673		8.930	.000
	kemampuan komunikasi	.391	.071	.482	5.477	.000

a. Dependent Variable: pemahaman pengguna

Casewise Diagnostics[a]

Case Number	Std. Residual	pemahaman pengguna	Predicted Value	Residual
1	.537	25.00	23.5353	1.46470
2	-.866	20.00	22.3631	-2.36310
3	1.333	26.00	22.3631	3.63690
4	.187	26.00	25.4890	.51102
5	.010	22.00	21.9724	.02764
6	-.866	20.00	22.3631	-2.36310
7	.027	24.00	23.9260	.07396
8	-.053	23.00	23.1446	-.14457
9	.680	25.00	23.1446	1.85543
10	.474	26.00	24.7075	1.29249
11	-1.376	19.00	22.7538	-3.75383
12	-2.075	21.00	26.6612	-5.66118
13	.170	24.00	23.5353	.46470
14	-1.009	20.00	22.7538	-2.75383
15	-1.376	19.00	22.7538	-3.75383
16	-.912	23.00	25.4890	-2.48898
17	-.706	22.00	23.9260	-1.92604
18	-.099	26.00	26.2704	-.27044
19	1.671	32.00	27.4426	4.55735
20	-.196	23.00	23.5353	-.53530
21	.204	28.00	27.4426	.55735
22	-.116	24.00	24.3168	-.31677
23	-.213	21.00	21.5816	-.58163
24	.267	27.00	26.2704	.72956
25	-.483	23.00	24.3168	-1.31677
26	-.116	24.00	24.3168	-.31677
27	.170	24.00	23.5353	.46470
28	-.276	22.00	22.7538	-.75383
29	1.110	25.00	21.9724	3.02764
30	-2.619	16.00	23.1446	-7.14457
31	-1.056	23.00	25.8797	-2.87971
32	.250	25.00	24.3168	.68323

	33	.153	22.00	21.5816	.41837
	34	-.563	22.00	23.5353	-1.53530
	35	-.116	24.00	24.3168	-.31677
	36	.170	24.00	23.5353	.46470
	37	2.353	28.00	21.5816	6.41837
	38	.777	28.00	25.8797	2.12029
	39	-.213	21.00	21.5816	-.58163
	40	.010	22.00	21.9724	.02764
	41	.027	24.00	23.9260	.07396
	42	-.500	21.00	22.3631	-1.36310
	43	1.843	27.00	21.9724	5.02764
	44	1.270	27.00	23.5353	3.46470
	45	.107	25.00	24.7075	.29249
	46	.331	26.00	25.0982	.90176
	47	.697	27.00	25.0982	1.90176
	48	.394	25.00	23.9260	1.07396
	49	-.259	24.00	24.7075	-.70751
	50	.044	26.00	25.8797	.12029
	51	.331	26.00	25.0982	.90176
	52	-2.333	16.00	22.3631	-6.36310
	53	.777	28.00	25.8797	2.12029
	54	.777	28.00	25.8797	2.12029
	55	.777	28.00	25.8797	2.12029
	56	-1.262	24.00	27.4426	-3.44265
	57	-1.262	24.00	27.4426	-3.44265
	58	-1.262	24.00	27.4426	-3.44265
	59	.027	24.00	23.9260	.07396
	60	.840	27.00	24.7075	2.29249
	61	-.116	24.00	24.3168	-.31677
	62	2.227	30.00	23.9260	6.07396
	63	.823	25.00	22.7538	2.24617
	64	.233	23.00	22.3631	.63690
	65	-.276	22.00	22.7538	-.75383
	66	-1.009	20.00	22.7538	-2.75383
	67	.457	24.00	22.7538	1.24617
	68	-.500	21.00	22.3631	-1.36310

69	-.133	22.00	22.3631	-.36310
70	-.133	22.00	22.3631	-.36310
71	-1.216	21.00	24.3168	-3.31677
72	.233	23.00	22.3631	.63690
73	.474	26.00	24.7075	1.29249
74	.027	24.00	23.9260	.07396
75	.554	27.00	25.4890	1.51102
76	-.179	25.00	25.4890	-.48898
77	-.483	23.00	24.3168	-1.31677
78	-.339	23.00	23.9260	-.92604
79	-.339	23.00	23.9260	-.92604
80	.714	29.00	27.0519	1.94809
81	1.493	28.00	23.9260	4.07396
82	1.127	27.00	23.9260	3.07396
83	.984	27.00	24.3168	2.68323
84	.984	27.00	24.3168	2.68323
85	-.322	25.00	25.8797	-.87971
86	.823	25.00	22.7538	2.24617
87	.617	26.00	24.3168	1.68323
88	.457	24.00	22.7538	1.24617
89	.457	24.00	22.7538	1.24617
90	2.307	31.00	24.7075	6.29249
91	-.196	23.00	23.5353	-.53530
92	2.816	32.00	24.3168	7.68323
93	.250	25.00	24.3168	.68323
94	-1.009	20.00	22.7538	-2.75383
95	-.133	22.00	22.3631	-.36310
96	-.563	22.00	23.5353	-1.53530
97	-2.029	18.00	23.5353	-5.53530
98	-2.029	18.00	23.5353	-5.53530
99	-1.073	21.00	23.9260	-2.92604
100	-.500	21.00	22.3631	-1.36310
101	-2.092	19.00	24.7075	-5.70751

a. Dependent Variable: pemahaman pengguna

Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	21.5816	27.4426	23.9802	1.49405	101
Residual	-7.14457	7.68323	.00000	2.71430	101
Std. Predicted Value	-1.605	2.317	.000	1.000	101
Std. Residual	-2.619	2.816	.000	.995	101

a. Dependent Variable: pemahaman pengguna

Correlations

		kemampuan komunikasi	pemahaman pengguna
kemampuan komunikasi	Pearson Correlation	1	.482**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	101	101
pemahaman pengguna	Pearson Correlation	.482**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	101	101

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Fitri Oktavia
2. Tempat/Tanggal /Lahir : Aceh Besar, 15 Oktober 1992
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia
6. Status Perkawinan : Belum Kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswi
8. Alamat : Jln. Blang bintang Lama, Desa Cucum, Kec. Kuta Baro, A. Besar
9. Nama Orang Tua
   a. Ayah : Juhan Basyah
   b. Ibu : Jasmi
   c. Pekerjaan : Tani
   d. Alamat : Jln. Blang bintang Lama, Desa Cucum, Kec.Kuta Baro, A. Besar
10. Jenjang Pendidikan
   a. Min Lamrabo : Berijazah Tahun 2004
   b. Mtsn Tungkop : Berijazah Tahun 2007
   c. Man Darussalam : Berijazah Tahun 2010
   d. Perguruan Tinggi : Uin Ar-Raniry, Fakultas Adab & Humaniora

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 25 Januari 2016

Fitri Oktavia