



EKSPLANASI

Media Komunikasi Ilmiah Kopertis Wilayah VI

- Produksi Karotenoid oleh Khamir *Rhodotorula* Sp.
Carotenoids Production by *Rhodotorula* sp. Yeast
Heriyanto dan Leenawaty Limantara
- Teori Tiga Dunia Popper dan Perkembangan Ilmu Linguistik
Jumanto
- Pendidikan Alternatif Untuk Anak Jalanan
Di Rumah Singgah (Studi Kasus di Purwokerto)
Tri Na'imah dan Suwarti
- Optimalisasi Penggunaan Alat Peraga Blok Himpunan
Sebagai Upaya Peningkatan Antusiasme Siswa Belajar Matematika
S u t a m a
- Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelengkapan Pengungkapan Laporan
keuangan Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia
Andi Kartika dan Hersugondo
- Permalan Dengan Model Intervensi Pada Data time series
(Studi Kasus Kunjungan Wisatawan Mancanegara)
Safaat Yulianto dan Rizal M. Zainal
- Peranan Sistim Informasi Akuntansi Dalam Proses Manajemen Strategik
Tjiptowati Endang Irianti
- Pengaruh Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan
Di Perpustakaan FE Undip Unit S1 Reguler
Endang Fatmawati
- Pengaruh Perbedaan Salinitas dan Temperatur Terhadap Pembentukan Kista
(SISTE) *Artemia*
Sri Mulatsih

----- DAFTAR ISI -----

	Halaman
Produksi Karotenoid oleh Khamir <i>Rhodotorula</i> Sp. Carotenoids Production by <i>Rhodotorula</i> sp. Yeast Heriyanto dan Leenawaty Limantara	1 - 15
Teori Tiga Dunia Popper dan Perkembangan Ilmu Linguistik Jumanto	16 - 25
Pendidikan Alternatif Untuk Anak Jalanan Di Rumah Singgah (Studi Kasus di Purwokerto) Tri Na'imah dan Suwarti	26 - 33
Optimalisasi Penggunaan Alat Peraga Blok Himpunan Sebagai Upaya Peningkatan Antusiasme Siswa Belajar Matematika S u t a m a	34 - 43
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelengkapan Pengungkapan Laporan keuangan Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Andi Kartika dan Hersugondo	44 - 59
Permalan Dengan Model Intervensi Pada Data time series (Studi Kasus Kunjungan Wisatawan Mancanegara) Safaat Yulianto dan Rizal M. Zainal	60 - 71
Peranan Sistim Informasi Akuntansi Dalam Proses Manajemen Strategik Tjiptowati Endang Irianti	72 - 83
Pengaruh Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Kualiiitas Layani Di Perpustakaan FE Undip Unit S1 Reguler Endang Fatmawati	84 - 97
Pengaruh Perbedaan Salinitas dan Temperatur Terhadap Pembentukan Kista (SISTE) <i>Artemia</i> Sri Mulatsih	98 - 108

PENGARUH GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN FE UNDIP UNIT SI REGULER

Oleh :

Endang Fatmawati

Pustakawan UNDIP yang ditugaskan sebagai Kepala Perpustakaan FE UNDIP
Dosen Luar Biasa Pada Program D3 KS-FE & D3 APS-FISIP UNDIP

ABSTRACT

Library services for students at Economic Faculty of Diponegoro University play an important role to support studying-teaching processes. This phenomena need to be studied how far are the services which have been performed in library section. The purpose of this research was to examine influence between librarian communicator style variables trough the service quality variables given in library section. The research provides strong evidence that perceived service quality is related to these ten communication behaviors of the librarian. Furthermore, service quality can be improved by improving specific communication behaviors related to the communicator style variables. Librarian communicator style consisting of ten variables was developed. Independent variable included dominant, dramatic, contentious, animated, impression leaving, relaxed, attentive, open, friendly, and communicator image. Dependent variable is service quality with indicators are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Population is taken from Diploma III Program, SI Regular, and SI Extension students, year 2006 2007 with proporsional stratified random sampling is 90 respondents. This research used descriptive analyzes and quantitative method. To process the data, the writer used SPSS program and used regression analysis with T-test. The result of regression analysis shows that there is a influence between librarian communicator style variables trough the given service quality variables at Economic Faculty Library of Diponegoro University. Then librarian with friendly communicator style 18,9 percent users at Economic Faculty gave their perception of the relationship of the variables to service quality.

Key words: librarian communicator style, library service quality.

PENDAHULUAN

Perpustakaan perlu memperhatikan aspek gaya komunikasi pustakawan yang merupakan faktor penentu keberhasilan kualitas layanan yang secara langsung akan membawa keberhasilan suatu perpustakaan. Pustakawan yang berkualitas merupakan komponen utama dalam mewujudkan suatu perpustakaan yang ideal.

Sulistyo-Basuki (1992: 203) menyatakan bahwa komunikasi merupakan karakteristik fundamental dalam masyarakat. Identitas dan citra-diri seorang pustakawan dipengaruhi oleh cara pustakawan tersebut berkomunikasi. Keberhasilan komunikasi dalam suatu perpustakaan merupakan asset penting bagi pencapaian sasaran atau tujuan setiap perpustakaan. Berbagai upaya pasti akan dilakukan oleh perpustakaan supaya realisasi dari tujuan tersebut dapat tercapai dengan cepat dan terarah. Upaya-upaya yang akan ditempuh oleh perpustakaan untuk mencapai

tujuannya itu, salah satunya adalah menggunakan gaya komunikasi yang sangat berperan dalam pemberian informasi kepada pengguna.

Pe pustakaan Fakultas Ekonomi UNDIP unit S1 Reguler sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang secara khusus sebagai unit penunjang proses kegiatan belajar mengajar (KBM) dan mendukung serta membantu dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi. Namun demikian, dalam kenyataan di lapangan masih ada gejala yang menunjukkan bahwa pustakawan yang seharusnya berperan sebagai *information provider* dan mediator ternyata belum nampak dalam realitas.

KAJIAN TEORI

Pada umumnya pustakawan di bagian layanan cenderung lebih banyak berkomunikasi dengan pemakai perpustakaan dalam melakukan tugas sehari-harinya, karena pada saat memberikan pelayanan pustakawan berhadapan secara langsung dengan pengguna.

Menurut Effendi (1992: 60) komunikasi didefinisikan sebagai proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai paduan pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, himbuan yang dilakukan seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan, atau perilaku. Dalam hal ini pola-pola dan proses komunikasi di perpustakaan mempunyai pengaruh yang besar terhadap layanan yang diberikan para pustakawan kepada pengguna.

Proses komunikasi seseorang dipengaruhi oleh gaya komunikasi, yaitu suatu kekhasan yang dimiliki setiap orang. Gaya komunikasi antara orang yang satu dengan yang lain berbeda. Setiap orang memiliki gaya untuk berkomunikasi. Tidak ada seseorang yang tidak memiliki gaya. Begitu juga dalam konteks daerah ataupun negara, maka gaya komunikasi yang digunakan oleh seseorang dalam berkomunikasi juga berbeda-beda. Perbedaan antara gaya komunikasi antara satu orang dengan yang lain dapat berupa perbedaan dalam ciri-ciri model dalam berkomunikasi, tata cara berkomunikasi, cara berekspresi dalam berkomunikasi dan tanggapan yang diberikan atau ditunjukkan pada saat berkomunikasi.

Menurut Norton (1983: 47), gaya dalam konteks komunikasi interpersonal merupakan komunikasi satu arah, maksudnya bahwa gaya merupakan tanda yang tersedia untuk memroses, menginterpretasikan, menyaring dan memahami kenyataan. Gaya komunikator memberi bentuk arti yang nyata, dan gaya komunikator dibentuk oleh beberapa ciri antara lain: penampakan, beraneka segi, multikolinear, dan variabel tetapi cukup terpola. Berbagai perspektif memegang peranan penting sehingga gaya komunikator dalam sebuah komunikasi yang luas, merupakan identitas dan pengaruh persepsi orang-orang terhadap individu.

Gaya komunikasi seseorang dapat dilihat dan diamati ketika ia berkomunikasi baik secara *'verbal'* (bicara) maupun *'non verbal'* (lewat ekspresi) wajah, gerakan tubuh dan tangan serta gerakan anggota tubuh lainnya. Dalam penelitian ini teori gaya komunikasi yang digunakan adalah teori gaya komunikasi menurut Norton. Norton (1983: 64) menyatakan bahwa gaya komunikasi seseorang dibagi menjadi 10 (sepuluh) macam gaya komunikasi, yang disarankan sebagai dasar pemikiran dalam tinjauan pustaka, yaitu;

- Menguasai/dominan (*dominant*), bahwa dalam setiap percakapan biasanya pustakawan ini sering berbicara yang cenderung kuat dibanding pustakawan lain

dengan mendominasi percakapan informal ketika berkomunikasi dengan pengguna.

- Membesar-besarkan/dramatis (*dramatic*), dalam berkomunikasi dengan pengguna, pustakawan sering melebih-lebihkan dengan perkataan yang indah untuk menekankan suatu masalah, sering mendramatisir gerak dan vokal dengan mengeluarkan lelucon, anekdot dan cerita-cerita.
- Argumentatif/suka berdebat (*contentious*), pustakawan sangat argumentatif yang selalu menuntut pengguna melakukan sesuatu yang tepat dan ketika pengguna mengemukakan sesuatu, pustakawan selalu meminta dokumen atau bukti mengenai apa yang telah ia kemukakan, pustakawan kurang bisa mengendalikan diri cepat tersinggung ketika tidak sependapat di dalam berdiskusi dengan pengguna dan ketika pustakawan tidak setuju dengan salah satu pendapat dari pengguna perpustakaan, ia dengan cepat menentangnya.
- Banyak menggunakan ekspresi wajah dan tubuh/ekspresif (*animated*), bahwa pustakawan ketika berkomunikasi dengan pengguna secara aktif menggunakan ekspresi wajah dan gerakan atau isyarat tertentu, misalnya gerakan mata dan gerakan tangan yang bisa mencerminkan perasaan pustakawan saat itu di dalam menjelaskan kepada pengguna mengenai informasi/pesan yang disampaikan oleh pustakawan.
- Cepat meninggalkan kesan (*impression leaving*), bahwa pengguna perpustakaan merasa dari apa yang dikatakan oleh pustakawan selalu meninggalkan kesan tertentu dan kesan pertama yang ditampilkan oleh pustakawan menyebabkan pengguna untuk bereaksi dengan memberikan respon positif dalam mencari informasi di perpustakaan. Oleh karena itu, cara pustakawan mengatakan sesuatu baik berupa informasi atau bukan biasanya meninggalkan kesan pada pengguna.
- Tenang/santai (*relaxed*), di dalam berbicara pustakawan bersikap sabar dan tenang dengan irama suaranya yang jelas, tidak gugup dalam mengatakan sesuatu kepada pengguna.
- Berempati/penuh perhatian (*attentive*), pustakawan selalu memperlihatkan empatinya kepada pengguna dengan memberi perhatian terhadap pengguna, suka mendengarkan dengan baik masukan dari pengguna.
- Terbuka dengan perasaan (*open*), pustakawan cenderung bersikap terbuka dengan mengungkapkan perasaan atau emosi secara jujur dengan pengguna daripada tertutup dan tidak jujur walaupun hal itu menyakitkan pengguna tersebut, dengan tujuan agar pengguna tersebut dapat mengerti kesalahan yang telah diperbuat dan bisa memperbaikinya.
- Ramah/akrab (*friendly*), dalam berkomunikasi pustakawan berperilaku akrab dengan pengguna dengan menghargai pendapat yang dikemukakan pengguna.
- Citra komunikator (*communicator image*), pustakawan yang memberikan citra sebagai seorang komunikator yang sangat baik, yang bisa mempengaruhi, mengarahkan dan memotivasi pengguna agar selalu berkunjung ke perpustakaan.

Kesepuluh gaya komunikasi menurut Norton tersebut, juga telah diuji oleh penelitian Downs, Cal W. *et. al.* (1988: 543) dan Rice, Ronald E., *et. al.* (1992: 3). Selanjutnya pustakawan dalam penelitian ini adalah orang yang bekerja melakukan kegiatan di perpustakaan Fakultas Ekonomi UNDIP unit S1 Reguler, baik yang berstatus PNS maupun honorer.

Menurut Parasuraman dan Berry dalam Zeithaml (1990: 12) ada lima dimensi pokok *servqual* (*service quality*) yang berkaitan dengan kualitas layanan untuk membentuk fokus pada pengguna. Kelima dimensi tersebut juga telah diuji oleh Cronin and Taylor (1992: 66, 1994: 127). Kelima dimensi kualitas layanan tersebut adalah sebagai berikut:

- Reliabilitas/keandalan (*Reliability*): *delivering on promise*. Suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pengguna dengan tanpa kesalahan. Pemenuhan janji dalam layanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas pustakawan dalam layanan.
- Ketanggapan (*Responsiveness*): *being willing to help*. Kemauan/kesediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (responsif) kepada pengguna, membiarkan pengguna menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan perpustakaan.
- Jaminan/kepastian (*Assurance*): *inspiring truth and confidence*. Mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta pengetahuan dan kemampuan pustakawan dalam melakukan tugas. Tingkat pengetahuan pustakawan dan kemampuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pengguna. Sikap ramah, sopan dan bersahabat adalah menunjukkan adanya perhatian pada pengguna.
- Empati/kepedulian (*Empathy*): *treating customer as individuals*. Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pengguna dan berupaya untuk memahami keinginan/kebutuhan pengguna yang meliputi juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.
- Berwujud/ada bukti fisik (*Tangibles*): *representing the service physically*. Fasilitas fisik dan perlengkapan harus diandalkan, antara lain di perpustakaan memiliki gedung yang bagus, ber-AC, tersedia sarana penelusuran (*OPAC*), sarana komunikasi (telepon/ *intercom*), tempat parkir yang luas, sarana ibadah, *bookstore*, peralatan komputer yang canggih, jurnal ilmiah, serta penampilan maupun seragam pustakawan yang menarik. Penampilan fisik layanan (seperti fasilitas fisik, peralatan), pustakawan dan komunikasi akan memberikan warna dalam layanan kepada pengguna perpustakaan.

Selanjutnya dapat disimpulkan bahwa konsep gaya komunikasi pustakawan merupakan cara seorang pustakawan berkomunikasi dengan pengguna perpustakaan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan di perpustakaan. Sementara itu kualitas layanan didefinisikan sebagai standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan layanan perpustakaan guna memenuhi harapan/tuntutan pengguna.

METODOLOGI

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner, wawancara/observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Populasi diambil dari mahasiswa program Diploma Tiga, S1 Reguler dan S1 Ekstensi angkatan 2006/2007 yang berjumlah 897 mahasiswa. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik penarikan contoh acak berstrata proporsional (*proporsional stratified random sampling*) dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 90 mahasiswa. Alasan teknik ini

digunakan peneliti untuk mengambil sampel, disebabkan karena dapat memperkecil galad (*errors*) penarikan contoh serta meningkatkan peluang setiap strata terwakili dalam contoh. Sulisty-Basuki (2006: 196) mengemukakan bahwa teknik penarikan contoh acak berstrata proporsional merupakan cara pengambilan sampel yang masing-masing strata diambil contohnya sesuai dengan jumlah populasi masing-masing strata. Identitas responden diketahui melalui lima hal, yaitu: nama mahasiswa, Nomor Induk Mahasiswa (NIM), jenis kelamin, program dan jurusan.

Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul dari hasil kuesioner kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah dengan melihat gambaran secara umum dari data yang didapatkan dan menggambarkan karakteristik responden dalam bentuk tabel frekuensi, sedangkan analisis kuantitatif diawali dengan uraian mengenai hasil uji keandalan data yang meliputi uji reliabilitas dan uji validitas data.

Selanjutnya dengan uji asumsi klasik, yang meliputi uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas. Langkah selanjutnya dengan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi dengan uji T.

PEMBAHASAN

Variabel gaya komunikasi pustakawan pada penelitian ini dapat diukur dengan beberapa indikator yang berasal dari sepuluh jenis gaya komunikasi, antara lain;

Menguasai/dominan, dapat diukur dari indikator percakapan informal pustakawan pada saat berbicara dengan pengguna. Dapat diketahui sebanyak 1,1 % (1 responden) dan 61,1 % (55 responden) menyatakan sangat mendominasi dan mendominasi, serta 37,8 % (34 responden) menyatakan tidak mendominasi.

Membesar-besarkan/dramatis, diukur melalui dua indikator yaitu: pustakawan melebih-lebihkan perkataan untuk menekankan suatu permasalahan, dan pustakawan menggunakan gerakan-gerakan untuk memperjelas pesan yang disampaikan. Tanggapan pengguna terhadap pertanyaan apakah pustakawan melebih-lebihkan perkataan untuk menekankan suatu permasalahan, kecenderungan jawaban responden 52,2 % (47 responden) menyatakan tidak melebih-lebihkan. Selanjutnya 45,6 % (41 responden) dan 2,2 % (2 responden) menyatakan melebih-lebihkan dan sangat tidak melebih-lebihkan. Tanggapan pengguna menilai pustakawan menggunakan gerakan-gerakan untuk memperjelas pesan yang disampaikan, sebanyak 54,4 % (49 responden) sudah merasa bahwa pustakawan sangat sering. Sementara yang menilai jarang sebanyak 42,2 % (38 responden) dan 3,3 % (3 responden) mengatakan tidak pernah.

Argumentatif/suka berdebat, diukur melalui dua indikator yaitu: pustakawan bersikap birokratis/kaku dalam melayani penelusuran informasi, dan pustakawan sangat terbuka menerima masukan, kritikan maupun keluhan mengenai pelayanan perpustakaan. Tanggapan pengguna terhadap sikap birokratis/kaku pustakawan dalam melayani penelusuran informasi, sebagian besar 52,2 % (47 responden) masih menilai tidak kaku. Sementara 47,8 % (43 responden) menyatakan bahwa pustakawan kaku dalam melayani penelusuran informasi. Tanggapan pengguna menilai pustakawan selalu menentang pengguna jika tidak sependapat pada saat berkomunikasi di perpustakaan, sebagian besar menilai menentang dengan persentase 50 % (45 responden). Sementara 1,1 % (1 responden) menyatakan sangat menentang, 40 % (36 responden) dan 8,9 % (8 responden) menyatakan tidak menentang dan sangat tidak

menentang kalau pengguna memberikan pendapatnya tentang sesuatu yang berkaitan dengan layanan perpustakaan.

Banyak menggunakan ekspresi wajah dan tubuh/ekspresif, diukur melalui dua indikator yaitu: umpan balik pustakawan sewaktu berkomunikasi dengan pengguna, dan pustakawan memberikan gerak isyarat tertentu ketika membantu penelusuran informasi. Tanggapan pengguna cenderung 52,2 % (47 responden) menilai pustakawan ternyata sering memberikan umpan balik sewaktu berkomunikasi dengan pengguna. Selanjutnya 47,8 % (43 responden) menyatakan jarang. Tanggapan mahasiswa menilai pustakawan memberikan gerak isyarat tertentu ketika membantu penelusuran informasi, sebanyak 56,7 % (51 responden) dan 15,6 % (14 responden) menyatakan jarang dan tidak pernah. Sedangkan 2,2 % (2 responden) dan 25,6 % (23 responden) menyatakan sangat sering dan sering.

Cepat meninggalkan kesan, diukur melalui indikator bahwa pustakawan meninggalkan kesan tertentu pada saat melayani peminjaman ataupun pengembalian buku. Tanggapan pengguna menilai pustakawan meninggalkan kesan tertentu pada saat melayani peminjaman ataupun pengembalian buku, ternyata sebagian besar sebanyak 52,2 % (47 responden) masih menilai tidak berkesan. Sementara sebanyak 3 responden (3,3 %) menyatakan sangat tidak berkesan, sedangkan 44,4 % (40 responden) menyatakan berkesan.

Tenang/santai, diukur melalui dua indikator yaitu: pustakawan bersikap tenang dalam membantu penelusuran informasi, dan pustakawan terlihat gugup pada saat menjawab pertanyaan dari pengguna. Tanggapan pengguna terhadap sikap tenang pustakawan dalam membantu penelusuran informasi, kecenderungan jawaban responden sebanyak 53,3 % (48 responden) masih menilai tenang. Sementara yang menilai sangat tidak tenang ada 16 responden (17,8 %), dan 26 responden (28,9 %) menilai sangat tenang. Tanggapan pengguna terhadap penilaian pustakawan apakah terlihat gugup pada saat menjawab pertanyaan, sebagian besar sebanyak 43,3 % (39 responden) menyatakan gugup.

Berempati/penuh perhatian, diukur melalui dua indikator yaitu: rasa empati pustakawan terhadap pengguna perpustakaan, dan pustakawan menghargai sumbangan pendapat dari pengguna. Tanggapan pengguna terhadap rasa empati pustakawan terhadap pengguna perpustakaan, sebagian besar sebanyak 54,5 % (49 responden) menyatakan mempunyai. Sementara 27 responden (30 %) menyatakan sangat mempunyai, namun demikian masih ada responden sebanyak 14 responden (15,5 %) yang menilai malah justru tidak mempunyai. Tanggapan pengguna terhadap adanya pustakawan menghargai sumbangan pendapat dari pengguna, sebagian besar sebanyak 61,1 % (55 responden) menyatakan tidak menghargai. Sementara 1,1 % (1 responden) menyatakan sangat menghargai, kemudian 32 responden (35,6 %) dan 2 responden (2,2 %) menyatakan menghargai dan sangat tidak menghargai.

Terbuka dengan perasaan, dapat diukur melalui dua indikator yaitu: pustakawan terbuka menerima masukan, kritikan, maupun keluhan, dan pustakawan memberikan teguran pada saat pengguna melanggar tata tertib perpustakaan. Tanggapan pengguna mengenai pustakawan yang bersikap terbuka menerima masukan, kritikan maupun keluhan, sebagian besar sebanyak 46,7 % (42 responden) menyatakan terbuka. Namun yang menyatakan tertutup dan sangat tertutup sebanyak 27 responden (30 %) dan 9 responden (10 mahasiswa), dan sementara itu yang menyatakan sangat terbuka sebanyak 12 responden (13,3 %). Tanggapan pengguna terhadap pemberian teguran oleh pustakawan pada saat pengguna melanggar tata tertib perpustakaan, sebagian besar

sebanyak 63,3 % (57 responden) menyatakan sering. Selanjutnya responden yang menilai sangat sering sebanyak 18 responden (20 %) dan yang menilai tidak pernah ada 15 responden (16,7 %).

Ramah/akrab, dapat diukur melalui indikator perilaku ramah pustakawan dalam melakukan layanan perpustakaan. Tanggapan pengguna terhadap keramahan pustakawan pada saat melayani, sebagian besar sebanyak 46,7 % (42 responden) menyatakan kalau pustakawan ramah.

Citra komunikator, diukur melalui dua indikator yaitu: kemampuan pustakawan dalam menjelaskan cara penelusuran informasi di perpustakaan, dan pustakawan yang sering memberikan motivasi kepada pengguna untuk berkunjung ke perpustakaan. Tanggapan pengguna terhadap kejelasan pustakawan dalam menyampaikan cara menelusur informasi di perpustakaan, sebagian besar (61,1 %, 55 responden) menyatakan sudah mampu. Sementara 1 responden (1,1 %) menyatakan sangat mampu, kemudian 28 responden (31,1 %) dan 6 responden (6,7 %) menyatakan tidak mampu dan sangat tidak mampu. Tanggapan pengguna terhadap motivasi yang diberikan oleh pustakawan kepada pengguna agar berkunjung ke perpustakaan, sebagian besar sebanyak 67,8 % (61 responden) menyatakan tidak pernah. Kemudian sebanyak 13 responden (14,4 %) menyatakan sangat tidak pernah dan 16 responden (17,8 %) menyatakan kalau sering. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan ternyata kurang dalam memotivasi pengguna agar pengguna berminat berkunjung ke perpustakaan.

Selanjutnya mengenai jenis gaya komunikasi pustakawan yang dipersepsikan pengguna dinilai dapat membantu penelusuran informasi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNDIP unit S1 Reguler dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1

Jenis Gaya Komunikasi Pustakawan Menurut Pengguna yang Dapat Membantu Penelusuran

Jenis Gaya Komunikasi Pustakawan	Frekuensi	%
Menguasai/dominan	10	11,1
Membesar-besarkan/dramatis	9	10
Argumentatif/suka berdebat	7	7,8
Banyak menggunakan ekspresi wajah dan tubuh/ekspresif	13	14,4
Cepat meninggalkan kesan	2	2,2
Tenang/santai	12	13,3
Berempati/penuh perhatian	10	11,1
Terbuka dengan perasaan	5	5,6
Ramah/akrab	17	18,9
Citra komunikator	5	5,6
Total	90	100

Mengenai variabel kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Reliabilitas/keandalan, dapat diukur dari tiga indikator yaitu ketepatan jam layanan perpustakaan, kebenaran penyampaian jasa sejak pertama kali, dan sistem pencatatan yang akurat bebas dari kesalahan. Tanggapan pengguna terhadap ketepatan waktu layanan dari pustakawan, sebagian besar sebanyak 52,2 % (47 responden) menyatakan tepat. Selanjutnya yang menyatakan sangat tepat sebanyak 2,2 % (2

responden), walaupun masih ada 45,6 % (41 responden) yang masih menyatakan tidak tepat. Kondisi seperti ini, dapat diinterpretasikan bahwa kalau masih ada sebanyak 45,6 % (41 responden) dari 90 responden menyatakan tidak tepat waktu layanannya dapat dimaklumi, sehingga hal ini setidaknya dapat mengingatkan para pustakawan agar lebih tepat waktu dalam melayani pengguna dengan berdisiplin menaati jam buka layanan perpustakaan. Tanggapan pengguna 65,6 % (59 responden) menilai bahwa informasi yang disampaikan pustakawan cenderung benar sejak penyampaian pertama kali, dan hanya 31 responden (34,4 %) saja yang mengatakan masih salah. Tanggapan pengguna terhadap pustakawan dalam sistem pencatatan administrasi perpustakaan, responden sebagian besar sebanyak 56,7 % (51 responden) menyatakan sudah mampu mencatat dan bebas dari kesalahan.

Ketanggapan, dapat diukur dengan tiga indikator yaitu: layanan yang cepat dari pustakawan, kesanggupan menanggapi permintaan pengguna, dan membantu adanya keluhan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap layanan pustakawan, sebagian besar sebanyak 47,8 % (43 responden) menyatakan masih lambat. Tanggapan pengguna menilai kesanggupan pustakawan dalam menanggapi permintaan dari pengguna sewaktu pustakawan sedang sibuk, sebagian besar sebanyak 48,9 % (44 responden) menyatakan masih tidak sanggup. Tanggapan pengguna menilai pustakawan yang membantu keluhan dari pengguna perpustakaan, kecenderungan jawaban 56,7 % (51 responden) menyatakan bersedia, sedangkan 38 responden (42,2 %) dan 1 responden (1,1 %) menyatakan sangat bersedia dan tidak bersedia.

Jaminan/kepastian, dapat diukur dari tiga indikator yaitu perlakuan sopan pustakawan, tingkat pengalaman pustakawan, dan pustakawan yang terpercaya. Tanggapan pengguna terhadap perlakuan pustakawan, jawaban sebagian besar sebanyak 75,6 % (68 responden) menyatakan sopan. Selanjutnya dapat diinterpretasikan bahwa menurut penilaian responden, pustakawan sudah dinilai sopan dalam melayani walaupun masih 24,4 % (22 responden) yang menyatakan masih tidak sopan. Tanggapan pengguna terhadap tingkat pengalaman pustakawan, sebagian besar sebanyak 55,6 % (50 responden) menyatakan sudah luas. Asumsinya dapat dikatakan bahwa tingkat pengalaman pustakawan sudah luas, walaupun masih 44,4 % (40 responden) mengatakan masih sempit. Tanggapan pengguna menilai pustakawan yang terpercaya, dapat diketahui bahwa sebagian besar sebanyak 64,4 % (58 responden) menyatakan sudah dapat dipercaya. Sementara 19 responden (21,1 %) dan 13 responden (14,4%) menyatakan tidak dapat dipercaya dan sangat tidak dapat dipercaya.

Empati/kepedulian, dapat diukur dari tiga indikator yaitu: waktu pelayanan perpustakaan, kemudahan melakukan hubungan komunikasi, dan perhatian yang sungguh-sungguh dari perpustakaan terhadap koleksi yang dibutuhkan. Tanggapan pengguna terhadap waktu pelayanan perpustakaan, sebagian besar (63,3 %, 57 responden) sudah menyatakan nyaman. Tanggapan pengguna dalam menilai kemudahan melakukan hubungan komunikasi dengan pustakawan sebanyak 47,8 % (43 responden) menyatakan masih sulit dan 4,4 % (4 responden) menyatakan sangat sulit. Sementara responden yang lain menyatakan sangat mudah dan mudah sebanyak 2,2 % (2 responden) dan 45,6 % (41 responden). Tanggapan pengguna mengenai perhatian pihak perpustakaan terhadap koleksi yang dibutuhkan pengguna, sebagian besar sebanyak 62,2 % (56 responden) menyatakan memperhatikan. Selain itu ada 1,1 % (1 responden) menyatakan sangat memperhatikan, 32 responden (35,6 %) dan 1 responden (1,1 %) menyatakan tidak memperhatikan dan sangat tidak memperhatikan.

Berwujud/ada bukti fisik, dapat diukur dari tiga indikator yaitu: keadaan komputer sebagai alat bantu penelusuran di perpustakaan, penampilan rapi pustakawan, dan tersedianya fasilitas fisik yang ada di perpustakaan sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan. Tanggapan pengguna terhadap alat bantu penelusuran di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNDIP unit S1 Reguler, dapat diketahui bahwa sebagian besar sebanyak 51,1 % (46 responden) menyatakan sudah mutakhir. Dari data tersebut, dapat diartikan bahwa 52,2 % responden menilai komputer sebagai alat bantu penelusuran koleksi perpustakaan sudah mutakhir, walaupun masih ada yang menyatakan masih kuno sebanyak 47,8 %. Tanggapan pengguna terhadap penampilan pustakawan, sebagian besar sebanyak 57,8 % (52 responden) menyatakan sudah rapi. Selanjutnya ada 1,1 % (1 responden) yang menyatakan sangat rapi, sementara 38,9 % (35 responden) dan 2,2 % (2 responden) menyatakan tidak rapi dan sangat tidak rapi.

Selanjutnya hasil penelitian terhadap variabel yang diteliti dalam penelitian ini diberikan kesimpulan dengan terlebih dahulu menentukan skor interval pada masing-masing variabel penelitian. Menurut Sudjana (1992: 53) interval kelas dalam pengkategorian skala variabel penelitian dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Skor variabel gaya komunikasi pustakawan:

- Minimal = 1,76
- Maksimal = 3,18
- Jumlah kelas = 4
- Interval = $(3,18 - 1,76) : 4$
= 1,42 : 4
= 0,36

Tabel 2
Skor Variabel Gaya Komunikasi Pustakawan

Skor	Kode	Skala
2,84 - 3,18	4	Sangat baik
2,48 - 2,83	3	Baik
2,12 - 2,47	2	Tidak baik
1,76 - 2,11	1	Sangat tidak baik

Tabel 3
Kesimpulan Hasil Penelitian Variabel Gaya Komunikasi Pustakawan

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	5	5,6 %
Baik	49	54,4 %
Tidak baik	33	36,7 %
Sangat tidak baik	3	3,3 %
Total	90	100 %

Skor variabel kualitas layanan:

- Minimal = 1,87
- Maksimal = 3,33
- Jumlah kelas = 4
- Interval = $(3,33 - 1,87) : 4$
= 1,46 : 4
= 0,37

Tabel 4
Skor Variabel Kualitas Layanan

Skor	Kode	Skala
2,98 – 3,33	4	Sangat baik
2,61 – 2,97	3	Baik
2,24 – 2,60	2	Tidak baik
1,87 – 2,23	1	Sangat tidak baik

Tabel 5
Kesimpulan Hasil Penelitian Variabel Kualitas Layanan

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	2	2,2 %
Baik	22	24,4 %
Tidak baik	57	63,3 %
Sangat tidak baik	9	10,0 %
Total	90	100 %

Uji Reliabilitas dan Validitas

Hasil pengolahan data uji reliabilitas diperoleh nilai *cronbach alpha* dari keseluruhan variabel (α) > 0,60. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan yang dipakai sebagai alat ukur pada penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas *Cronbach Alpha* (α)

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> (α)	Keterangan
Gaya komunikasi pustakawan	0,781	Reliabel
Kualitas layanan	0,824	Reliabel

Hasil uji statistik validitas diperoleh bahwa ternyata *r* hitung (*corrected item-total correlation*) dari keseluruhan item menunjukkan angka lebih besar dari *r* tabel (0,306). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item alat ukur adalah valid.

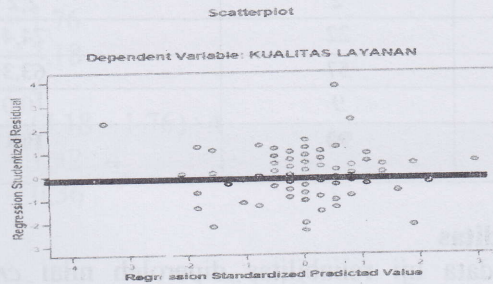
Tabel 7
Hasil Uji Validitas

	Gaya Komunikasi Pustakawan	Kualitas Layanan
Kolmogorov-Smirnov Z	1,222	0,943
Asimp.Sig (2 tailed)	0,101	0,337
Nilai Kritis Z tabel	1,96	1,96

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat dari grafik *scatter plot* pada Gambar 1 berikut:

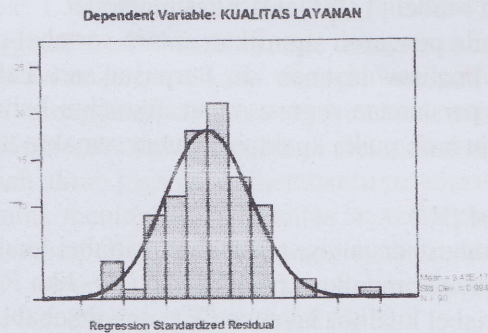
Gambar 1
Grafik Scatter Plot



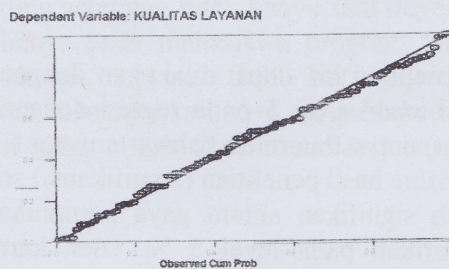
Dari Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa pada grafik titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, dan dapat terlihat bahwa distribusi data tidak teratur serta tidak membentuk pola tertentu. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak digunakan.

Uji normalitas dilakukan dengan *Kolmogorov-Smirnov*, grafik histogram, dan grafik normal *P-P plot* yang dilakukan terhadap variabel dependen dan independen. Pengujian dengan memakai *grafik histogram* (Gambar 2), di mana pada grafik tersebut terlihat pola distribusi normal. Demikian pula dengan grafik *P-P plot* (Gambar 3), terlihat titik-titik di sekitar diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dari model tersebut memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 2
Grafik Histogram



Gambar 3
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Analisis Regresi

Analisis regresi ini dilakukan untuk mengetahui besar pengaruh antara variabel dependen (kualitas layanan) dan independen (gaya komunikasi pustakawan). Dari hasil uji asumsi klasik data telah memenuhi persyaratan untuk digunakan dalam persamaan regresi. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + bX + e$$

Hasil analisis regresi antara kualitas layanan (Y) dengan gaya komunikasi pustakawan (X) seperti pada Tabel 9 dan didapatkan persamaan yaitu:

$$Y = 17,922 + 0,452 X + e$$

Tabel 9
Analisis Persamaan Regresi

Variabel	Stan-darized Coef Beta	t-Hitung	t-Tabel	Signifikansi
Gaya komunikasi pustakawan	0,480	5,137	1,987	0,0000

Dependen: Kualitas layanan, signifikansi pada level 5 %.

Hasil pada Tabel 9 dapat disimpulkan bahwa hasil analisis regresi menunjukkan t-hitung (5,137) lebih besar dari t-tabel (1,987). Dari hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel gaya komunikasi pustakawan dengan variabel kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNDIP unit S1 Reguler. Dari persamaan regresi dapat diketahui bahwa apabila gaya komunikasi pustakawan semakin baik maka kualitas layanan semakin meningkat.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel kualitas layanan (Y) yang dijelaskan oleh variabel gaya komunikasi pustakawan (X). Jika R^2 semakin besar, maka persentase perubahan variabel kualitas layanan (Y) yang disebabkan oleh variabel gaya komunikasi pustakawan (X) semakin rendah. Nilai *adjusted* R^2 ini digunakan untuk mengevaluasi mana model regresi yang terbaik, sedangkan mengenai besarnya nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada Tabel 10 berikut:

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini, dapat dilakukan dengan menggunakan analisis regresi dengan uji T. Hasil analisis uji T pada regresi dengan menggunakan SPSS *for windows* versi 12 tersebut, dapat diperoleh bahwa ternyata t hitung untuk b (5,137) > t tabel (1,987) dengan P *Value* hasil penelitian (signifikansi) sebesar 0,0000 < 0,05. Hal ini berarti ada pengaruh signifikan antara gaya komunikasi pustakawan dengan kualitas layanan dan signifikan pada level 5 %. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima.

SIMPULAN

Identitas dan citra diri seorang pustakawan di mata pengguna perpustakaan dipengaruhi oleh cara pustakawan tersebut berkomunikasi. Setiap pustakawan memiliki gaya untuk berkomunikasi yang merupakan ciri khas dari pustakawan yang bersangkutan. Gaya komunikasi pustakawan dengan pengguna perpustakaan sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan terhadap 90 responden dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan kategori hasil penelitian per-variabel menunjukkan bahwa variabel gaya komunikasi pustakawan menunjukkan hasil pada kategori 'baik' dengan jumlah persentase sebesar 54,4 % (49 responden), sedangkan variabel kualitas layanan menunjukkan hasil pada kategori 'tidak baik' dengan jumlah persentase sebesar 63,3 % (57 responden).

Dari analisis regresi, dapat ditunjukkan bahwa ada pengaruh antara gaya komunikasi pustakawan terhadap kualitas layanan secara signifikan, dengan t-hitung (5,137) lebih besar dari t-tabel (1,987). Gaya komunikasi yang paling banyak dipersepsikan pengguna dapat membantu penelusuran informasi di perpustakaan adalah gaya komunikasi pustakawan yang ramah/akrab dibanding dengan gaya komunikasi yang lainnya. Hal ini dibuktikan dari persepsi tanggapan responden yang menyatakan sebanyak 18,9 % cenderung menilai bahwa gaya komunikasi pustakawan ramah/akrablah yang dapat membantu penelusuran.

REKOMENDASI PENELITIAN

Berdasarkan pada simpulan di atas, maka untuk meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan FE UNDIP unit S1 Reguler, pustakawan harus lebih memfokuskan pada penerapan gaya komunikasi yang diinginkan pengguna untuk membantu penelusuran informasi di perpustakaan. Pustakawan perlu menjalin hubungan dengan pengguna dengan menggunakan gaya komunikasi yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan oleh pengguna. Harapan nantinya agar gaya komunikasi lainnya selain ramah/akrab juga dapat membantu penelusuran.

Selain itu untuk meningkatkan kualitas layanan, maka penulis menyarankan agar pustakawan lebih memperhatikan segi-segi layanan yang berkualitas yang meliputi beberapa kriteria seperti: reliabilitas/keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian, empati/kepedulian dan berwujud/ada bukti fisik.

Saran untuk penelitian lebih lanjut yang kemungkinan dapat dikembangkan oleh peneliti lain antara lain: perlu ditambahkan variabel independen / bebas yang mempengaruhi kualitas layanan, dan dapat dilakukan pada beberapa obyek penelitian sebagai pembanding sehingga tidak hanya satu obyek saja. Responden penelitian tidak hanya terbatas hanya pada mahasiswa program Diploma Tiga, S1 Reguler dan S1 Ekstensi yang khusus angkatan 2006/2007 saja. Alasannya bahwa penelitian ini kemungkinan akan menunjukkan hasil yang berbeda jika diterapkan pada mahasiswa seluruh angkatan yang masih aktif terdaftar menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomi UNDIP.

DAFTAR PUSTAKA

- Cronin, J. Joseph Jr. and Steven A. Taylor. 1992. *Measuring Service Quality A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing, Vol. 56, July, p. 66-68.
- Downs, Cal W. et. al. 1988. *Research Instrument An Analysis of Communication Style Instrumentation* Management, Vol. 1, No. 4; ABI/INFORM Global, p. 543.
- Effendi, Onong Uchjana. 1992. *Hubungan Masyarakat: Suatu Kajian Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 2, Cet. 4. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham R.L., & Black, W.C., 1998. *Multivariate Data Analysis with Reading*. 4th edition. New York: Prentice Hall Inc.
- Norton, Robert. 1992. *Communicator Style: Theory, Applications And Measures*. London: Sage Publications, Beverly Hills.
- Rice, Ronald E., et. al. 1992. *Communicator Style, Media Use, Organizational Level, and Use and Evaluation of Electronic Messaging*. Management Communication, Vol. 6, No. 1, ABI/INFORM Global, p. 3.
- Sudjana. 1992. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra bekerja sama dengan FIPB UI.
- _____. 1992. *Teknik Dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, Valerie A. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.