KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENGELOLAAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR

(TELAAH DALAM PERSPEKTIF PENDIDIKAN ISLAM)

SKRIPSI

Oleh :

Aprillia Astiardi
NIM : D03213003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN (FTK)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh :

NAMA : APRILLIA ASTIARDI

NIM : D03213003

JUDUL : KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENGELOLAAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR (TELAAH DALAM PERSPEKTIF PENDIDIKAN ISLAM)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 14 Januari 2018

Pembimbing II,

Drs. Taufiq Subty, M.Pd.I
NIP. 195506041983031015

Pembimbing I,

Dr. Prof. H. Imam Bawani, MA.
NIP. 195208121980031006

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Aprillia Astiardi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan,Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Surabaya, 14 Januari 2018

Mengesahkan,

Dekan,

Prof. Dr. H. Ali Mudlofir M.Ag

NIP. 19311161989031003

Penguji I,

Dr. Hj. Hanun Asrohah, M.Ag

196804101995032002

Penguji II,

Drs. H. Nur Kholis, M.Ed, Admin, Ph.D

196703111992031003

Penguji III,

Prof. Dr. H. Imam Bawani, MA

NIP. 195208121980031006

Penguji IV,

Drs. Taufiq Subty, M.Pd.I

NIP. 195506041983031015

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : APRILLIA ASTIARDI

NIM : D03213003

JUDUL : KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM PENGELOLAAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR (TELAAH DALAM PERSPEKTIF PENDIDIKAN ISLAM)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

Surabaya, 14 Januari 2018

Yang Menyatakan,

METERAI TEMPEL
EBC99AEF721424062
6000
ENAM RIBU RUPIAH

APRILLIA ASTIARDI

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Aprillia Astiardi
NIM : D03213003
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah / Kependidikan Islam
E-mail address : aastiardi081@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
Komunikasi Interpersonal Dalam Pengelolaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Daerah Timur (Telaah Dalam Perspektif Pendidikan Islam).

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis

(APRILLIA ASTIARDI)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Aprillia Astiardi (D03213003), 2018, Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur (Telaah dalam Perspektif Pendidikan Islam). Dosen Pembimbing Prof. Dr. H. Imam Bawani, MA, dan Drs. Taufiq Subty, M.Pd.I

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang rumusan masalah bagaimana proses komunikasi interpersonal dalam pengelolaan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dalam perspekif pendidikan Islam?. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian diskriptif. Penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam. Data yang dianalisis dalam penelitian ini berupa narasi transkrip yang dihasilkan melalui wawancara dan dokumentasi melalui 3 tahap analisis yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur menggunakan prinsip keterbukaan yang di tunjukkan bahwa semua staff bebas berpendapat dan mengeluarkan idenya, saling mendukung yakni di tunjukkan bahwa staff atau anggota dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki sifat yang saling mendukung pendapat orang lain atau bisa di katakan menghargai ide orang lain, komunikasi Interpersonal yang dilaksanaksn di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur cukup memberikan banyak pendidikan dan nilai islami dalam pelayanan yang di berikan. Contohnya menerapkan Budaya 5 S yaitu, Salam, Sapa, Senyum, Sopan, dan Santun.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Manajemen Perpustakaan, Pendidikan Islam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iii**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iv**

MOTTO ..... **v**

PERSEMBAHAN ..... **vi**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

ABSTRAK ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian 1

B. Rumusan Masalah 3

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 5

E. Batasan Masalah…… 6

F. Definisi Konseptual 6

G. Hasil Penelitian Terdahulu 7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Sistematika Pembahasan 9

BAB II KAJIAN TEORI

A. Komunikasi Interpersonal 11

1. Pengerrtian Komunikasi Interpersonal 11
2. Tujuan Komunikasi Interpersonal 12
3. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal 16
4. Karakteristik Komunikasi Interpersonal 21
5. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal 21
6. Proses Komunikasi Interpersonal 22
7. Efektivitas Komunikasi Interpersonal 24
8. Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal..... 27

B. Pengelolaan Perpustakaan..... 29

1. Pengertian Perpustakaan……..... 29
2. Manajemen Perpustakaan……..... 32
3. Fungsi-fungsi Manajemen Perpustakaan…….. 34
4. Unsur-unsur Manajemen Perpustakaan….. 42

C. Pendidikan Islam..... 43

1. Pengertian Pendidikan Islam…….. 43
2. Perpustakaan dalam Pendidikan Islam…….. 46

D. Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Perpustakaan: Perspektif Pendidikan Islam..... 53

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Qaulan Sadida 54

2. Qaulan Baligha. 55

3. Qaulan Ma'rufa. 57

4. Qaulan Karima. 57

5. Qaulan Maysura 59

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 61

B. Lokasi Penelitian 63

C. Sumber Data 63

D. Teknik Pengumpulan Data 65

E. Pengabsahan Data. 67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Subjek 72

1. Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur 73

2. Deskripsi Informan 74

B. Hasil Penelitian 76

C. Pembahasan Hasil Penelitian 89

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 100

B. Saran 102

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA ..... **xvii**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Disahkannya Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi dasar hukum yang *lex specialis* bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Dalam Undang-undang ini menjelaskan secara kongkret makna pelayanan, dimana pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Dalam pasal 21 dijelaskan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: (1) dasar hukum; (2) persyaratan; (3) sistem, mekanisme, dan prosedur; (4) jangka waktu penyelesaian; (5) biaya/tarif; (6) produk pelayanan; (7) sarana, prasarana dan/atau fasilitas; (8) kompetensi pelaksana; (9) pengawasan internal; (10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan; (11) jumlah pelaksana; (12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; (14) evaluasi kinerja pelaksana. Layanan publik dalam hal ini harus memiliki

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kriteria-kriteria kalitas yang baik, karena dengan adanya kualitas maka akan dapat ditentukan baik buruknya seuatu layanan.

Kualitas mengandung banyak arti dan makna, yang dijabarkan oleh beberapa pakar, seperti Gasperz mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok:

a. Kualitas terdiri atas sejumlah keiastimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas pengguna produk.
b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.[1]

Kualitas layanan yang ada Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Surabaya adalah termasuk kualitas yang terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan, hal ini dilihat dari beberapa sarana prasarana yang memang sudah 98% sudah bagus.

Kualitas selain dilihat dari sarana prasaranya, juga harus dilihat dari cara pegawai dalam melayani, karena sangat percuma jika sarana prasarana lengkap serta bagus tapi layanan tidak sesuai. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah komunikasi yang baik agar dapat melahirkan layanan kepada pengunjung dengan baik.

Berhubungan dengan komunikasi, kita mengenal yang namanya komunikasi Interpersonal, dikemukakan oleh Arni Muhammad bahwa

[1] Lijan Sinambela P dkk, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan seseorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui baliknya (komunikasi langsung). Selanjutnya Indriyono Gitosudarmo dan Agus Mulyono juga memaparkan komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terbentuk tatp muka interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan nonverbal, serta berbagai informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antar individu kelompok kecil.[2]

Perpustakaan umum berbeda dengan perpustakaan sekolah, kampus, kantor, pribadi atau yang lainnya, meski berkonsep serta pengelolaannya relative sama perpustakaan umum sebagai sarana pelayanan publik. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang kualitasnya sama. Dalam lingkup perpustakaan pelayanan dilakukan oleh pustakawan karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan (fisik) kemudian ditambah pembekalan dari dalam diri pribadi manusia itu sendiri. Pelayanan pustakawan tidak hanya penyediaan sarana buku tetapi juga tak terlepas dari proses komunikasi. Komunikasi adalah menjadi hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi, apalagi berhubungan dengan sebuah pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang komunikasi Interpersonal dalam pengelolaan perpustakaan.

[2] Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu,) hlm. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Tmur dan anggota Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Tmur. Bentuk-bentuk komunikasi interpersonal oleh pustakawan kepada anggotanya dalam bentuk sapaan personal, saling mengingatkan dalam penggunaan fasilitas peminjaman buku dan fasilitas yang ada di dalam perpustakaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, rumusan masalah pada penelitian yang diajukan sebagai berikut :

1. Bagaimana proses komunikasi interpersonal dalam pengelolaan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Tmur?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat komunikasi interpersonal dalam pengelolaan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Tmur?
3. Bagaimana keberhasilan komunikasi interpersonal dalam pengelolaan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dilihat dari sudut pandang Manajemen Pendidikan Islam ?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diajukan, tujuan penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan bentuk komunikasi interpersonal dalam Pengelolaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Tmur.
2. Mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat komunikasi interpersonal dalam pengelolaan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Tmur.
4. Mendeskripsikan keberhasilan proses Komunikasi Interpersonal oleh pengelolaan perpustakaan Provinsi Jawa Timur dilihat dari sudut pandang Manajemen Pendidikan Islam

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini ialah :

1. Manfaat Teoritis
   a. Diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah mengenai komunikasi interpersonal dalam pengelolaan perpustakaan.
   b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar atau pedoman untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.
2. Manfaat Praktis
   a. Dapat mengetahui seberapa baik manajemen perpustakaan yang telah diterapkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan yang dimiliki dalam manajemen perpustakaan.

c. Dapat mengetahui peran komunikasi interpersonal dalam pengelolaan perpustakaan.

E. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari pembahasan, maka penulis memaparkan pembatasan masalah. Hal ini berguna agar pembahasan tidak keluar ruang lingkup permasalahan penelitian, meliputi :

1. Komunikasi interpersonal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur meliputi komunikasi verbal dan komunikasi non verbal.
2. Faktor penghambat dan pendukung dalam komunikasi interpersonal Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur
3. Keberhasilan proses komunikasi interpersonal oleh pengelolaan perpustakaan Provinsi Jawa Timur dilihat dari sudut pandang Manajemen Pendidikan Islam.

F. Definisi Konseptual

3. Defiinsi konseptual adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang dipahami. Definisi konseptual perlu dicantumkan untuk menghidari kesalah pahaman dalam penafsiran maksud dan tujuan penelitian serta permasalahan yang dibahas, dalam penelitian yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berjudul "Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur (Telaah dalam Perspektif Manajemen Pendidikan Islam) , maka penulis mencantumkan definisi konseptual dari permasalahan yang telah diangkat.

1. *Pendidikan Islam.* Pendidikan Islam adalah proses transinternalisasi pengetahuan dan nilai-nilai Islam kepada peserta didik melalui upaya pengajaran, pembiasaan, bimbingan, pengasuhan, pengawasan dan pengembangan potensinya, guna mencapai keselarasan dan kesempurnaan hidup di dunia dan di akhirat.
2. *Komunikasi Interpersonal.* Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.
3. *Pengelolaan Perpustakaan*. Pengelolaan perpustakaan adalah teori dan prinsip-prinsip manajemen yang diaplikasikan untuk mengelola sebuah perpustakaan.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian ini dilakukan ada beberapa penelitian terdahulu tentang komunikasi interpersonal dalam pengelolaan perpustakaan yang memiliki persamaan dan perbedaan sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Berjudul Manajemen Pelayanan Publik: Studi tentang Standar Pelayanan Wisata pada Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban, diteliti oleh M. Syukron Bintang, Fakultas Ushuluddin UIN Sunan Ampel Surabaya, pada tahun 2014. Dalam penelitian tersebut menjelaskan tentang standar pelayanan wisata Dinas Perekonomian dan Pariwisata Kabupaten Tuban.
2. Berjudul Komunikasi Interpersonal antara Anggota Karang Taruna dengan Masyarakat Umum dalam Membentuk Rencana Program Kerja Bakti Sosial, diteliti oleh Akbar Fadkur Wijayanto, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, pada tahun 2014. Dalam penelitian tersebut menjelaskan gaya komunikasi yang terjadi antara anggota karang taruna dan masyarakat umum.
3. Komunikasi Interpersonal dalam Perkawinan Usia Muda, diteliti oleh Siti Maria Ulfa, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Sunan Ampel Surabaya, pada tahun 2013. Dalam penelitian tersebut menjelaskan tentang proses komunikasi interpersonal dalam perkawinan usia muda.
4. Komunikasi Interpersonal Mekanik dan Pembalap dalam Membangun Prestasi di Tim Yamaha Trijaya MBKW 2, diteliti oleh Mohammad Mahrus, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Sunan Ampel Surabaya, pada tahun 2013. Dalam penelitian tersebut menjelaskan tentang proses komunikasi interpersonal mekanik dan pembalap di Tim Yamaha Trijaya MBKW 2. Serta menjelaskan mengenai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hambatan-hambatan yang mempengaruhi proses komunikasi interpersonal mekanik dan pembalap di Tim Yamaha Trijaya MBKW2.

H. Sistematika Pembahasan

Dalam pembahasan karya ilmiah ini supaya sistematis atau kronologis, maka penulis menyajikan sistematika pembahasan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan yang berisikan mengenai pentingnya penelitian ini yang dipaprkan dalam latar belakang masalah, hal ini memberikan gambaran umum bagaimana Manajemen Layanan Publik dalam Perspektif Pendidikan Islam: Studi Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Perpustakaan. Rumusan masalah menyatakan beberapa hal yang menjadi permasalahan penelitian ini, begitu juga dengan tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, definisi konseptual, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

Bab II Kajian Pustaka, yang meliputi tinjauan pembahasan tentang ruang lingkup Manajemen Layanan Publik dalam Perspektif Pendidikan Islam: Studi Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Perpustakaan.

Bab III Metode Penelitian, yang meliputi prosedur dan langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian yang dibahas dalam bab ini terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian, prosedur penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data penelitian.

Bab IV Laporan Hasil Penelitian dan Analisis Data, bab ini berisi tentang penyajian data yang telah dikumpulkan di lapangan sebagaimana tema yang ada. Selanjutnya pada bab ini akan dilakukan proses analisis yang mencakup tahap verifikasi dan interpretasi data-data yang berhasil dihimpun. Analisis ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan berkaitan dengan Manajamen Layanan Publik dalam Perspektif Pendidikan Islam: Studi Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Bab V Penutup, kesimpulan yang memuat intisari dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran dari peneliti untuk menganalisa Manajemen Layanan Publik dalam Perspektif Pendidikan Islam: Studi Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sidoarjo. Dilampirkan pula data-data hasil penelitian serta daftar pustaka sebagai acuan referensi penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang sangat dominan dalam kehidupan sehari-hari, namun tidaklah mudah memberikan definisi yang dapat diterima semua pihak. Sebagaimana layaknya konsep-konsep dalam ilmu sosial lainnya, komunikasi interpersonal juga mempunyai banyak definisi sesuai dengan persepsi ahli-ahli komunikasi yang memberikan batas pengertian. Trenhom dan Jensen mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antar dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Sikap komunikasi ini adalah spontan dan informal, saling menerima *feedback* secara maksimal, dan partisipan bersifat fleksibel.

Agus M. Hardjana mengatakan, komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula. Sedangkan menurut Devito, kimunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerima pesan orang lain

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang unutk memberikan umpan balik segera.

Little John memberikan definisi komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antar individu. Deddy Mulyana mengatakan bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal.

Definisi lain dikemukakan oleh Arni Muhammad bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan seseorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung diketahui baliknya (komunikasi langsung). Selanjutnya Indriyono Gitosudarmo dan Agus Mulyono juga memaparkan komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terbentuk tatp muka interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan nonverbal, serta berbagai informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antar individu kelompok kecil.[1]

2. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Tujuan komunikasi interpersonal yang dijelaskan pada buku Sunarto AW yang menagtakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan *Action Oriented* adalah suatu tindakan yang berorientasi

[1] Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal* (Yogyakarta: Graha Ilmu,) hlm. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi interpersonal itu bermacam-macam, beberapa diantaranya dipaparkan oleh Sunarto AW dalam bukunya, antara lain sebagai berikut :

1. Mengungkapkan Perhatian Kepada Orang Lain

   Salah satu tujuan komunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, dan sebagainya. Pada prinsipnya komunikasi interpersonal banyak dimaksudkan untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain, dan untuk menghindari kesan dari orang lain sebagai pribadi yang tertutup, dingin dan acuh. Apabila diamati lagi, orang yang berkomunikasi dengan tujuan sekedar mengungkapkan perhatian kepada orang lain bahkan terkesan hanya basa-basi.

2. Menemukan Diri Sendiri

   Seseorang melakukan komunikasi interpersonal karena ingin mengetahui dan mengenali karakteristik diri pribadi beradasrkan informasi dari orang lain. Peribahasa mengatakan, “Gajah di pelupuk mata tidak tampak”, artinya seseorang tidak mudah melihat kesalahan dan kekurangan pada diri sendiri, namun mudah menemukan pada orang lain. Bila seseorang terlibat komunikasi interpersonal dengan orang lain, maka terjadi proses belajar tentang diri maupun orang lain. Komunikasi interpersonal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak untuk berbicara tentang apa yang disukai dan apa yang dibenci.

3. Menemukan Dunia Luar

Dengan komunikasi interpersonal diperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi dari orang lain, termasuk informasi penting dan aktual. Misalnya komunikasi interpersonal dengan seorang dokter mengantarkan seseorang untuk mendapatkan informasi tentang penyakit dan penanganannya. Sehingga dengan komunikasi interpersonal diperoleh informasi. Informasi tersebut dapat dikenali dan ditemukan keadaan dunia luar yang sebenarnya belum diketahui.

4. Membangun dan Memelihara Hubungan yang Harmonis

Sebagai makhluk sosial, salah satu kebutuhan setiap orang yang paling besar adalah membentuk dan memlihara hubungan baik dengan orang lain. Manusia tidak dapat hidup sendiri, perlu bekerja sama dengan orang lain. Semakin banyak teman yang dapat diajak bekerja sama, maka semakin lancer pelaksanaan kegiatan dalam kehidupan sehari-hari. Sebaliknya apabila ada seseorang saja sebagai musuh, kemungkinan akan menjadi kendala. Oleh karena itu setiap orang telah menggunakan banyak waktu untuk komunikasi interpersonal yang diabdikan untuk membangun dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Mempengaruhi Sikap dan Tingkah Laku

Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik secara langsung meupun tidak langsung (dengan menggunakan media) dalam prinsip komunikasi, setiap pihak komunikasi menerima pesan atau informasi, berarti komunikan mendapat pengaruh dari proses komunikasi. sebab komunikasi pada dasarnya adalah sebuah fenomena atau sebuah pengalaman. Setiap pengalaman akan memberi makana tertentu terhadap kemungkinan terjadi perubahan sikap.

6. Mencari Kesenangan atau Sekedar Menghabiskan Waktu

Adakalanya seseorang melakukan komunikasi interpersonal hanya sekedar mencari kesenangan atau hiburan. Berbicara dengan teman mengenai acara perayaan ulang tahun, berdiskusi mengenai olahraga, bertukar verita-verita lucu merupakan pembicaraan untuk mengisi dan menghabiskan waktu. Disamping itu juga dapat mendatangkan kesenangan.

7. Menghilangkan Kerugian Akibat Salah Komunikasi

Komunikasi interpersonal dpat menghilangkan kerugian akibat salah satu komunikasi dansalah interpretasi yang terjadi antara sumber dan penerima pesan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Memberi Bantuan (Konseling)

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis, dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesi mereka untuk mengarahkan kliennya. Dalam kehidupan sehari-hari, di kalangan masyarakat dengan mudah dapat diperoleh contoh yang menunjukkan fakta bahwa komunikasi interpersonal dapat dipakai sebagai pemberian bantuan bagi orang lain yang memerlukan.[2]

3. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang frekuensinya terjadi cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Apabila diamati dan dikomparasikan dengan komunikasi jenis lainnya, maka dapat dikemukakan ciri-ciri komunikasi interpersonal ialah sebagai berikut :

1. Arus pesan dua arah. Komunikasi interpersonal menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar, sehingga memicu terjadinya pola penyebaran pesan mengikuti arus dua arah. Artinya komunikator dan komunikan dapat berganti peran sebagai penerima pesan, begitu pula sebaliknya. Arus pesan secara dua arah ini berlangsung secara berkelanjutan.

[2] Suranto AW, *Komunikasi Interpersonal* (YogyakrtaK Graha Ilmu, 2011) hlm 19-21

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Suasana non formal. Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam suasana non formal. Dengan demikian, apabila komunikasi itu berlangsung anata pejabat di sebuah instansi, maka para pelaku komunikasi itu tidak secara kaku berpegang pada hirarki jabatan dan prosedur birokrasi, namun lebih memilih pendekatan secara individu yang bersifat pertemanan. Relevan dengan suasana non formal tersebut, pesan yang dikomunikasikan biasanya bersifat lisan, bukan tertulis. Di samping itu, forum komunikasi yang dipilih biasanya juga cenderung bersifat non formal, seperti percakapan intim dan lobi, bukan forum formal seperti rapat.
3. Umpan balik segera. Oleh karena komunikasi interpersonal biasanya mempertumakn para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera. Seorang komunikator dapat segera memperoleh balikan atasa pesan yang diampaikan dari komunikan, baik secara verbal maupun non verbal.
4. Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat. Komunikasi interpersonal merupakan metode komunikasi antar individu yang menuntut agar peserta komunikasi berada dalam jarak dekat, baik jarak dalam arti fisik maupun psikologis. Jarak yang dekat dalam arti fisik, artinya para pelau saling bertatap muka, berada pada satu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lokasi tempat tertentu. Sedangkan jarak yang dekat secara psikologis menunjukkan keintiman hubungan antar individu.

5. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun non verbal. Untuk meningkatkan kefektifan komunikasi interpersonal, peserta komunikasi dapat memberdayakan pemanfaatan kekuatan pesan verbal maupun non verbal secara simultan. Peserta komunikasi berupaya saling meyakinkan, dengan mengoptimalkan penggunaan pesan verbal maupun non verbal secara bersamaan, saling mengisi, aling memperkuat sesuai tujuan komunikasi.[3]

Sedangkan menurut Alo Liliweri, terdapat delapan ciri spesifikasi yang membedakan komunikais interpersonal dengan komunikasi yang lain, yaitu :

1. Terjadi secara spontan dan sambil lalu.
2. Tidak mempunyai tujaun terlebih dahulu.
3. Terjadi secara kebetulan diantara peserta yang tidak mempunyai identitas yang jelas.
4. Mempunyai akibat yang disengaja maupun tidak disengaja.
5. Seringkali berlangsung balas-balasan.

[3] Suranto AW, hlm 13-14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Menghendaki paling sedikit melibatkan hubungan dua orang dengan suasana yang bervariasi dan adanya keterpengaruhan.
7. Tidak dikatakan tidak sukses jika tidak membuahkan hasil.
8. Menggunakan lambamng-lambang bermakna.[4]

Hubungan interpersonal bukan suatu keadaan yang pasif, melainkan suatu aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Suranto hubungan interpersonal adalah suatu *action oriented*[5]. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang karakteristik hibingan interpersonal, Suranto dalam bukunya mengemukakan beberapa ciri-ciri hubungan interpersonal, sebagai berikut :

1. Mengenal Secara Dekat

   Pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan interpersonal saling mengenal secara dekat. Ia tidak hanya mengenal identitas pokok seperti nama, status, perkawinan, dan pekerjaan. Kedua belah pihak saling mengenal dari berbagai sisi kehidupan lainnya, seperti mengetahui momor *handphone*, makanan kesukaannya, hari ulang tahunyya, teman-teman dekatnya, dan sebagainya. Pada prinsipnya semakin banyak mengenal sisi-sisi latar belakang diri

[4] Alo Liliweri, *Komunikasi Antar Pribadi* (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 1991) hlm.14
[5] Ibid, hlm 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pribadi oran glian, hal itu menunjukkan kadar kedekatan hubungan interpersonal.

2. Saling Memerlukan

Hubungan interpersonal diwarnai oleh pola hubungan saling menguntungkan secara dua arah dan saling memerlukan. Sekurang-kurangnya kedua belah pihak saling memerlukan kehadiran seorang teman untuk berinteraksi bekerjasama, salin memberi dan menerima. Ia akan menemukan rasa saling memerlukan dan saling mendapatkan. Manfaat saling memerlukan dan mendapatkan akan menjadi tali pengikat kelangsungan hubungan interpersonal.

3. Pola Hubungan Antarpribadi yang Ditunjukkan oleh Adanya Sikap Keterbukaan diantara Keduanya.

Hubungan interpersonal ditandai dengan pemahaman sifat-sifat pribadi diantara kedua belah pihak. Mereka akan saling terbuka sehingga dapat menerima perbedaan sifat pribadi bukan menjadi penghalang untuk membina hubungan baik, justru menjadi peluang untuk dapat saling mengisi kelebihan dan kekurangan.

4. Kerjasama

Kerjasama akan tumbuh apabila mereka menyadari bahwa mereka mempunyai kepentingan-kepentingan. Hubungan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

interpersonal yang dikategorikan memiliki kadar atau kualitas yang baik, tidak saja menunjukkan adanya interaksi harmomis yang bertahan lama, namun juga tercapainya kerjasama.

4. Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Menurut Richard L. Wheaver terdapat delapan karakteristik komunikasi interpersonal, yaitu:

1. Melibatkan paling sedikit dua orang.
2. Adanya umpan balik.
3. Tidak harus tatap muka.
4. Tidak harus bertujuan.
5. Menghasilkan beberapa pengaruh.
6. Tidak harus melibatkan atau menggunakan kata-kata.
7. Dipengaruhi konteks.
8. Dipengaruhi kegaduhan.[6]

5. Klasifikasi Komunikasi Interpersonal

Redding yang dikutip Muhammad mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi interaksi intim, percakapn sosial, interogasi atau pemeriksaan, dan wawancara.[7]

[6] Muhammad Budyatna dan Laila Mona Ganiem, *Teori Komunikasi Antar Pribadi* (Jakarta: Kencana, 2011) hlm. 15-21

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Interaksi intim termasuk komunikasi diantara teman baik, anggota family, dan orang-orang yang sudah mempunyai ikatan emosional yang kuat.
2. Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi. Mislanya dua orang atau lebih bersama-sama dan berbicara tentang perhatian, minat di luar organisasi seperti isu politik, teknologi, dan lain sebagainya.
3. Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi dari yang lain. Misalnya seorang karyawan dituduh mengambil barang-barang organisasi maka atasannya akan menginterogasinya untuk mengetahui kebenarannya.
4. Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal diaman dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Misalnya atasan yang mewawancarai bawahannya untuk mencari informasi menegani suatu pekerjaannya.

6. Proses Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. secara sederhana

[7] Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005) hlm 159-160

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

proses komunikasi digambarkan sebagai proses yang menghubungkan pengirim dengan penerimaan pesan. Proses tersebut terdiri dari enam langkah, sebagai berikut[8]:

1. Keinginan berkomunikasi, seorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.
2. *Encoding* oleh Komunikator, *encoding* merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.
3. Pengirim Pesan, untuk mengirim pesan kepada komunikan, seorang komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, SMS, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka.
4. *Decoding* oleh Komunikan, merupakan kegiatan internal dari penerima. Dalam hal ini *decding* adalah proses memhami pesan.
5. *Umpan balik,* setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikan memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini seorang komunikator dapat mengevaluasi kefektivasan komunikasi.

[8] Ibid, hlm 10-11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).[9]

1. Keterbukaan (*Openess*)

   Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Setiap orang ingin orang lain bereaksi secara terbuka terhadap apa yang diucapkan. Tidak ada yang lebih buruk daripada

[9] Joseph A. Devito, *Human Communication*, terjemahan Agus Maulana (Jakarta: Proffesional Books, 1997) hlm. 259-264

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ketidak acuhan, bahkan ketidak sependapatan jauh lebih menyenangkan. Seseorang memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Aspek ketiga menyangkut "kepemilikan" perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang seseorang lontarkan adalah memang miliknya dan orang tersebut bertanggung jawab atasanya.

2. Empati (*Empathy*)

   Mendefinisikan empati sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Individu dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara non verbal dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui eksoresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsntrasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersebut meliputi kontak mata, postur tubuh yang penih perhatian dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

   Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Seseorang memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikpa (1) deskriptif, bukan evaluative; (2) spontan, bukan strategic; (3) provisional, bukan sangat yakin.

4. Sikap Positif (*Positiveness*)

   Setiap individu mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif, dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikpa positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

5. Kesetaraan (*Equality*)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidak setaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidak setaraan ini, komunikasin interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan, dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaran tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan non verbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl Rogers, kesetaraan meminta seseorang untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada orang lain.

8. Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal

Komunikasi dapat terhambat dalam proses dari pengirim ke penerima. Hambatan-hambatan adakalanya dinamakan distorsi kognitif yang dapat muncul dalam komunikasi interpersonal (Beck &

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Burns). Beberapa hambatan yang mungkin terjadi dalam komunikasi interpersonal yaitu :[10]

1. Polarisasi

   Polarisasi adalah kecenderungan untuk melihat dunia dalam bentuk lawan kata dan menguraikan dalam bentuk ekstrim baik atau buruk, positif atau negatif, sehat atau sakit, pandai atau bodoh.

2. Orientasi Intensional

   Yakni mengacu pada kecenderungan untuk melihat manusia, objek dan kejadian sesuai dengan ciri melekat pada mereka. Sebaliknya, orientasi ekstensional adalah kecenderungan untuk terlebih dahulu memandang manusia, objek dan kejadiannya setelah itu memperhatikan cirinya.

   Dengan menggunakan orientasi akan cenderung diarahkan oleh apa yang dilihat memang terjadi dan bukan oleh ciri sekilas pandang.

3. Potong Kompas

   Merupakan kesalahan evaluasi dimana orang gagal mengkomunikasikan makna yang mereka maksudkan. William haney mendefinisikannya sebagai pola salah komunikasi yang

[10] Joseph A. Devito, *Komunikasi Antar Manusia Edisi ke X* (Jakarta: Profesional Books, 1996) hlm 129 - 136

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terjadi bila pengirim pesan dan penerima saling menyalah artikan makna pesan mereka. Potong kompas dapat mempunyai dua bentuk. Dalam bentuk yang pertama, di permukaan tampaknya ketidaksepakatan padahal tingkat makna terjadi kesepakatan. Jenis kedua, di permukaan tampaknya kedua orang ingin sependapat (karena mereka menggunakan kata-kata yang sama) tetapi jika mengamati lebih cermat akan terlihat bahwa sebenarnya ada ketidaksependapatan yang nyata.

B. Pengelolaan Perpustakaan

1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan berasal dari kata "pustaka", yang berarti buku. Setelah mendapat awalan *per* dan akhirnya *an* menjadi "perpustakaan", yang berarti kitab, kitab perimbon, atau kumpulan buku-buku yang kemudian disebut koleksi bahan pustaka. Istilah itu berlaku untuk perpustakaan yang masih tradisional atau perpustakaan konvensional. Sedangkan untuk perpustakaan modern, dengan paradigma baru (kerangka berpikir atau model teori ilmu pengetahuan), koleksi perpustakaan tidak hanya terbatas berbentuk buku-buku, majalah, koran, atau barang tercetak (*printed matter*) lainnya. Koleksi perpustakaan telah berkembang dalam bentuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terekam, dan digital (*recorded matter*). [11]Lasa HS menyatakan bahwa perpustakaan merupakan sistem informasi yang di dalamnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian dan penyajian, serta penyebaran informasi. Informasi meliputi produk intelektual dan artistik manusia. Dalam melaksanakan aktivitas tersebut diperlukan ilmu pengetahuan yang diperoleh melalui pendidikan formal atau nonformal di bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi. Dalam pengertian ini, perpustakaan dititik beratkan pada sistem, sumber daya manusia, koleksi, tempat, dan seperangkat sistem yang mengaturnya. Pengertian ini didasarkan pada pemikiran bahwa perpustakaan sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang ilmu pengetahuan dan informasi yang selalu berkembang seirama dengan perkembangan pemikiran dan kultur masyarakatnya.

Selanjutnya, buku-buku dan bahan pustaka yang lain tersebut harus ditata dan disusun rapi di rak dan tempat-tempat yang sudah ditentukan di dalam ruangan atau gedung tersendiri, setelah diolah atau diproses menurut suatu sistem tertentu. Misalnya menurut *Dewey Decimal Classification* (DDC), kemudian dibuatkan kartu-kartu katalog sebagai wakil dari koleksi perpustakaan, untuk pedoman penyusunan dan menemukan kembali. Selanjutnya perpustakaan itu

[11] Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakrta: Gama Media, 2005), 48

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikelola oleh petugas-petugas yang telah dipersiapkan dengan dibekali kemampuan, ilmu pengetahuan dan keterampilan tertentu, dan bertugas melayani pemakai. Dan akhirnya perpustakaan itu dipergunakan oleh mereka yang direncanakan dan diharapkan memakainya.

Dalam kaitannya dengan kata dasar pustaka, dikenal pula istilah kepustakawanan sebagai alih bahasa dari istilah *librarianship*. Kepustakawanan artinya segala aspek yang menyangkut perpustakaan, mulai dari kegiatan pengadaan, pengolahan, temu balik, hingga penyebaran informasi untuk pembaca serta penerapan pengetahuan (ilmu perpustakaan) dalam hal pengadaan, pengaturan dan pendayagunaan pustaka bagi kepentingan pemakai. [12]Adapun tujuan kepustakawanan adalah:

1. *Penyimpanan*, artinya perpustakaan bertugas menyimpan pustaka yang diterimanya..
2. *Penelitian*, artinya perpustakaan menyediakan buku (dalam arti luas) bagi keperluan penelitian.
3. *Informasi,* artinya perpustakaan memberikan informasi mengenai suatu masalah kepada pemakai.

[12] Sulistyo Basuki, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1994), 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. *Pendidikan*, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar seumur hidup, terutama bagi mereka yang telah meninggalkan bangku sekolah.
5. *Kultural,* artinya perpustakaan bertugas meningkatkan nilai budaya dan apresiasi budaya pada kalangan masyarakat melalui penyediaan pustaka.

2. Manajemen Perpustakaan

Setelah mengetahui pengertian manajemen dan perpustakaan maka untuk dapat merumuskan pengertian manajemen peprustakaan dapat menggabungkan kedua pengertian tersebut, sehingga terdapat pengertian sebagai berikut, manajemen perpustakaan adalah pengelolaan perpustakaan yang didasarkan kepada teori dan prinsip-prinsip manajemen. Teori manajemen adalah suatu konsep pemikiran atau pendapat yang dikemukakan mengenai bagaimana ilmu manajemen untuk diterapkan di dalam suatu organisasi. Sedangkan prinsip-prinsip manajemen adalah dasar atau asas kebenaran yang mnejadi pokok dasar berpikir di dalam manajemen. Teori dan prinsip-prinsip manajemen itu seperti kepemimpinan, penatalaksanaan, pengendalian, dan pemanfaatan sumber-sumber daya agar dapat mencapai hasil yang maksimal, supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna. Manajemen perpustakaan tidak semata-mata

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berdasarkan teoritis, tetapi yang terpenting adalah bagaimana mengimplementasikan teori tersebut di dalam praktik – operasional. Di dalam kenyataan tidak semua teori dapat diterapkan sepenuhnya, melainkan perlu dilakukan modifikasi dan penyesuaian agar di dalam praktik berjalan mulus.

Penataan manajemen yang sesuai akan mengakibatkan perubahan orientasi dari orientasi standar menjadi orientasi pasar. Oleh karena itu, dalam penataan manajemen perlu dirumuskan dengan jelas tentang hal-hal berikut ini[13]:

1. Visi, misi, dan tujuan perpustakaan
2. *Skill* yang memadai
3. Sumber daya yang sesuai
4. Rencana kerja yang matang
5. Insentif yang layak
6. Perubahan sikap dan penampilan (*performance*) petugas

Pegawai perpustakaan perlu mengubah pola pikir dan penampilan. Anggapan tentang pemakai perpustakaan merepotkan petugas perlu diubah menjadi keyakinan bahwa pemakai adalah pelanggan (*customer*). Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan layanan suatu perpustakaan.

[13] Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2005), 52

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Fungsi-fungsi Manajemen Perpustakaan

Fungsi adalah apa atau sesuatu yang harus dijalankan guna memenuhi maksud atau mencapai tujuan. Fungsi-fungsi manajemen untuk diterapkan di perpustakaan yang manakah dan berapa jumlahnya, bagaimana rumusannya, dan sebagainya?; merupakan suatu hal yang tidak perlu diperdebatkan. Memang harus diakui bahwa di antara para sarjana manajemen, mengenai pengertian dan jumlah fungsi-fungsi manajemen itu tidak terdapat persamaan atau penyesuaian paham. Namun para praktisi dapat menyesuaikan dengan tingkat (*level*) manajemen yang dibedakan menjadi tiga tingkat, yaitu: manajemen tingkat puncak (*top*), tingkat coordinator (eksekutif manajer), dan tingkat operasional manajer.

Dengan banyaknya fungsi-fungsi manajemen, menurut tingkat dan ruang lingkup kegiatan organisasinya maka akan lebih bijaksana jika kita memilih salah satu yang cocok dengan pembahasan bidang perpustakaan. Menurut George R. Terry fungsi-fungsi manajemen untuk tingkat operatif manajemen dapat dibatasi dan dirumuskan menjadi: (1) perencanaan (*planning*), (2) pengorganisasian (*organizing*), (3) penggerakan (*actuating*), (4) pengawasan (*controlling*), (dalam Prajudi, 1982). Teori tentang fungsi-fungsi manajemen tersebut penulis coba analisis untuk diterapkan di dalam perpustakaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Perencanaan

Perencanaan adalah perhitungan dan penentuan tentang apa yang akan dijalankan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, dimana menyangkut tempat, oleh siapa pelaku atau pelaksana, dan bagaimana tata caranya mencapai itu.

Sebuah perencanaan yang baik, adalah yang rasional, dapat dilaksanakan, dan menjadi paduan langkah selanjutnya. Oleh karena itu perencanaan tersebut sudah mencapai permulaan pekerjaan yang baik dari proses pencapaian tujuan organisasi.

2. Pengorganisasian

Fungsi manajemen terpenting yang kedua adalah pengorganisasian, yakni fungsi yang dijalankan oleh semua manajer dari semua tingkatan. Hasil pengorganisasian bukan sebuah struktur organisasi, melainkan terorganisasikannya semua aktivitas di dalam suatu wadah organisai, sehingga semua tugas dan fungsi berjalan guna mencapai tujuannya.

3. Penggerakan

Fungsi manajemen perpustakaan yang ketiga setelah fungsi perencanaan dan pengorganisasian, adalah penggerakan. Fungsi tersebut merupakan penggabungan dari beberapa fungsi manajemen yang saling berhubungan satu sama linnya, yakni

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meliputi kepemimpinan, pengarahan, komunikasi, pemberian motivasi, dan penyediaan sarana dan prasarana atau fasilitas. Hal-hal tersebut merupakan tugas utama seorang pemimpin (manajer) sehari-sehari.

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan manajemen perpustakaan akan lebih lengkap apanila memenuhi syarat-syarat pokok sebagai berikut[14] :

1) Pemimpin harus peka terhadap iklim lingkungan. Artinya mau mendengarkan sarana, pandangan, nasihat, dan pandangan-pandangan orang di sekitarnya tentang berbagai hal yang relevan. Makin banyak masukan informasi akan makin mantap pandangannya secara situasional. Meskipun seorang pemimpin tidak harus menuruti pendapat mereka itu.
2) Pemimpin harus menjadi teladan dalam lingkungannya terutama tentang hal-hal yang ia iinstrtuksikan, ajarkan, dan harapkan dari bawahan.

[14] Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Media Samitra Utama, 2004), 119

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Pemimpin harus bersikap dan bersifat setia, kepada jenjinya, atasan dan bawahannya, misi dan tujuan organisasinya.
4) Pemimpin harus mampu mengambil keputusan, artinya harus pandai, cakap, berani mengambil keputusan setelah semua faktor yang relevan diperhitungkan. Istilah berani secara moral dengan penuh tanggung jawab, tidak melarikan diri jika ada akibat-akibat yang meminta pertanggungjawaban organisasinya.
5) Pemimpin harus mampu menggerakkan dan memberikan semangat kepada bawahan dan lingkungannya dan mampu memberikan dukungan dan motivasi agar bawahan mau dan mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi.

b. Pengarahan

Pengarahan adalah sebagian (sub fungsi) dari penggerakan yang berhubungan erat dengan *getting things done* atau membuat terlaksananya segala sesuatu untuk mencapai tujuan. Pada intinya adalah membimbing dan mengendalikan, mengajar, memberi tahu, dan membuat bawahan bisa melakukan sesuatu. Pengarahan bersumber pada kewenangan untuk memberikan pemerintah, yang dikaitkan dengan konsekuensi hukum dan materiilnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bagaimana menginterpretasikan dan menjelaskan kepada bawahannya tentang *policy*, prosedur dan program-program yang berlaku sehingga segala sesuatunya berjalan terkoordinasikan.

Kesimpulannya tugas pemimpin dalam melakukan pengarahan adalah melakukan agar semua pekerjaan berlangsung sesuai dengan rencana dan tetap memelihara arus kerja yang mantap, penggunaan sumber-sumber daya dilakukan secara wajar dan baik, dan oprang-orang bekerja menurut kualitas dan kuantitas yang diinginkan.

c. Komunikasi

Komunikasi dalam manajemen sangat menentukan proses manajemen itu. Hal itu sangat wajar dan logis sebab manajemen hanya dapat berjalan melalui jalan pikiran dan kegiatan-kegiatan orang-orang. Untuk menjalin hubungan antar orang-orang yang baik harus ada bentuk-bentuk komunikasi yang efektif guna menciptakan hubungan kerja sama yang baik. Komunikasi memang mencakup seluruh aspek dan fungsi manajemen. Oleh karena itu komunikasi merupakan salah satu inti kepemimpinan.

Untuk menciptakan komunikasi yang baik terdapat empat faktor, yaitu:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Komunikator (sumber berita, pembicaraan dan pengirim).
2) Pesan, berita yang disampaikan komunikator untuk dterima oleh penerima dalam keadaan utuh atau lengkap.
3) Sarana, media, lembaga atau simbol yang dipergunakan
4) Penerima, pendengar, pembaca, pengamat, bawahan atau orang lain.

Komunikasi dalam manajemen harus memenuhi prinsip-prinsip akan tetapi jelas dan tegas. Isi pesan ada tiga macam, yaitu secara teratur disampaikan kepada :

1) Apa yang harus diketahui oleh setiap anggota manajemen secara keseluruhan (pimpinan organisasi).
2) Apa yang harus diketahui oleh setiap manajer (pimpinan unit satuan kerja) masing-masing.
3) Apa yang harus diketahui oleh para pegawai baik secara umum maupun secara khusus menurut kedudukan masing-masing.

Hambatan komunikasi yang terdapat dalam setiap sistem komunikasi formal organisasi akan selalu ada,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

namun diusahakan sekecil-kecilnya. Yang menjadi hambatan antara lain: (1) filsafat atau pandangan hidup orang-orang. (2) budaya organisasi dan manajmen yang harus ditegakkan. (3) kondisi mental. (4) pengetahuan pendidikan yang berbeda. (5) bahasa dan media.

Disamping itu adanya kecenderungan alami manusia yang suka berkelompok-kelompok berdasarkan kepentingan, hukum alam yang mencari sesame jenis, dapat menimbulkan kelompok. Dan selain komunikasi formal organisasi, ada pula komunikasi informal, yang berbetuk berita burung, isu-isu, tanggapan-tanggapan, iseng, perasaan dan sebagainya.

d. Pemberian motivasi

Pemberian motivasi oleh pimpinan kepada bawahan yang menyangkut kesediaan untuk beraksi positif seperti berpartisipasi aktif terhadap pimpinan (manajer) dengan sebaik-baiknya untuk kepentingan organisasi. Motivasi ini berkaitan dengan perilaku manusia dan dalam hal itu perlu dipahami segi-segi psikologis. dan lain-lain.

e. Penyediaan fasilitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penyediaan fasilitas atau kemudahan merupakan bagian dari penggerakan. Hal itu sangat pening dilakukan untuk efesiensi operasional dan meningkatkan daya kerja orang-orang bawhan. Fasilitas yang tidak atau kurang memadai akan berakibat banyak waktu dan tenaga hilang, karena bawahan harus nerusaha mencari sendiri apa yang diperlukan mereka untuk menjalankan tugas.

Fasilitas berarti menyediakan, memberikan secara cepat dan tepat segala sesuatu yang diperlukan untuk menunaikan tugas atau perintah dengan pedoman: (1) apa yang harus disediakan, (2) berapa, (3) kapan, (4) kepada siapa harus sampai, (5) dimnana disediakan, (6) siapa yang bertanggungjawab,(7) bagaimana caranya, (8) bagaimana pengamanannya, dan lain sebagainya. Fasilitas ini adalah fungsi manajemen untuk membuat para bawahan merasa diurus/diperhatikan kebutuhannya oleh pimpinan. Dengan fasilitas yang memadai maka mereka dapat bekerja lebih mantap, bersemangat, untuk organisasi secara sungguh-sungguh, dan tanpa ragu-ragu.

4. Pengawasan

Pengawasan merupakan fungsi terakhir dalam proses manajemen, setelah perencanaan, pengorganisasian, dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penggerakan. Pada pokoknya pengawasan adalah kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteris, norma-norma, standar, atau rencana-rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya. Pengawasan dapat dilakukan berdasarkan: 91) suatu perangkat kriteria yang harus ditetapkan sebelumnya guna mengukur pelaksanaan, dan (2) suatu sistem yang dapat membuat kesalahan-kesalahan dan penyimpangan menjadi Nampak. Pada intinya pengawasan (kontrol) terdiri atas dua masalah yaitu standar performa, dan sistem pengawasan yang meliputi prosedur, metode, dan teknik.

4. Unsur-unsur Manajemen Perpustakaan

Fungsi-fungsi manajemen yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan, dijalankan guna mencapai tujuan organisasi perpustakaan yang telah ditentukan sebelumnya. Namun yang ada hal yang harus ada di dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut, yaitu unsur-unsur manajemen. Unsur manajemen itu terdiri atas enam hal yang biasa disebut enam M, yaitu : (1) manusia, (2) uang atau modal kerja, (3) mesin-mesin penunjang, (4) barang-barang, inventaris atau penunjang, (5) sistem prosedur, dan mekanisme kerja, dan (6) tempat berlangsungnya transaksi informasi masyarakat pemakai atau pelanggan yang disebut

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pasar. Unsur-unsur manajemen yang menurut urutan dan diatur demikian rupa menurut tingkatan kepentingan atau urgensinya. Namun masing-masing harus tersedia. Dimulai dari unsur manusia, kemudian uang, dan seterusnya sampai dengan unsur masyarakat pemakai sebagai yang terakhir.

C. Pendidikan Islam

1. Pengertian Pendidikan Islam

Pendidikan Islam menurut istilah dirumuskan oleh pakar pendidikan Islam, sesuai dengan perspektif masing-masing. Diantara rumusan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Hasan Langgulung mengatakan bahwa pendidikan Islam adalah proses penyiapan generasi muda untuk mengisi peranan, memindahkan pengetahuan dan nilai-nilai Islam yang diselaraskan dengan fungsi manusia untuk beramal di dunia dan memetik hasilnya di akhirat[15]. Langgulung menekankan pendidikan Islam pada mempersiapkan generasi muda dengan ilmu pengetahuan dan nilai-nilai Islam untuk mampu berusaha di atas dunia dan memetik hasilnya di akhirat.

[15] Hasan Langgulung, *Beberapa Pemikiran tentang Pendidikan Islam* (Bandung: Al-Maarif, 1980) hlm.94

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Omar Mohammad al-Thoumi al-Syaibani, menayatakan bahwa Pendidikan Islam adalah proses mengubah tingkah laku individu pada kehidupan pribadi, masyarakat dan alam sekitarnya dengan cara pengajaran sebagai suatu aktivitas dan sebagai profesi di antara profesi-profesi asasi dalam masyarakat[16]. Pengertian ini lebih menekankan pada perubahan tingkah laku, dari yang buruk menuju yang baik, dari yang minimal menuju yang maksimal, dari yang potensial menuju yang aktual, dari yang pasif menuju aktif. Cara mengubah tingkah laku itu melalui proses pembelajaran. Perubahan tingkah laku tidak saja terhenti pada level individu, tetapi juga mencakup level masyarakat (etika sosial), sehingga melahirkan pribadi-pribadi yang memiliki kesalehan sosial.
3. Menurut rumusan Konferensi Pendidikan Islam sedunia yang ke-2, pada tahun 1980 di Islamabad, bahwa Pendidikan harus ditujukan untuk mencapai keseimbangan pertumbuhan personalitas manusia secara menyeluruh, dengan cara melatih jiwa, akal, perasaan, dan fisik manusia. Dengan demikian pendidikan diarahkan untuk mengembangkan manusia pada seluruh aspeknya: spiritual, intelektual, daya imajinasi, fisik

[16] Omar Mohammad al-Thoumi al-Syaibani, *Falsafah al-Tarbiyah al-Islamiyah* terj. Hasan Langgulung, (Jakarta: Bulan Bintang, 1979) hlm.339

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keilmuan dan bahasa, baik secara individual maupun kelompok serta mendorong seluruh aspek tersebut untuk mencapai kebaikan dan kesempurnaan. Tujuan akhir pendidikan diarahkan pada upaya merealisasikan pengabdian manusia kepada Allah, baik pada tingkat individual, masyarakat dan kemanusiaan secara luas[17].

Berdasarkan hasil seminar pendidikan Islam se-Indonesia pada tahun 1960 dirumuskan, pendidikan Islam adalah bimbingan terhadap pertumbuhan rohani dan jasmani menurut ajaran Islam dengan hikmah mengarahkan, mengajarkan, melatih, mengasuh, mengawasi berlakunya semua ajaran Islam[18].

Berdasarkan beberapa rumusan yang dikemukakan oleh para ahli pendidikan di atas, serta beberapa pemahaman yang diperoleh dari beberapa istilah dalam pendidikan Islam, seperti *tarbiyah, ta'lim, ta'dih* dan istilah lainnya, maka pendidikan Islam adalah proses transinternalisasi pengetahuan dan nilai-nilai Islam kepada peserta didik melalui upaya pengajaran, pembiasaan, bimbingan, pengasuhan, pengawasan dan pengembangan

[17] Second World Conference on Muslim Education, *International Seminar on Islamic Concepts and Curriculum*, Recommendations, Islamabad, 15-20 Maret 1980.
[18] Ramayulis, *Dasar-dasar Kependidikan* (Padang: The Zaki Press, 2009), hlm.48

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

potensinya, guna mencapai keselarasan dan kesempurnaan hidup di dunia dan di akhirat.

2. Perpustakaan dalam Pendidikan Islam

Masyarakat Indonesia adalah masyarakat majemuk, masyarakat Indonesia juga rawan konflik. Tentu saja kondisi seperti itu tidak bisa dibiarkan berjalan terus. Sesungguhnya konflik tidak dapat dihilangkan sama sekali karena unsur perbedaan diantara manusia jyga tidak bisa dihilangkan. Oleh karena itu, salah satu cara untuk mengatasi bahaya yang ditimbulkan dari padanya adalah pemantapan nilai-nilai pendidikan Islam. Pendidikan Islam dianggap memiliki berbagai macam peranan yang handal yang dapat dimanfaatan untuk mengurangi pengaruh negatif dari kemajemukan bangsa ini, termasuk menanamkan pendidikan Islam pada pemustaka/pengguna perpustakaan agar dapat mengambil keputusan menjadi lebih baik.

Dari uraian diatas, diantara alasan-alasan penyebab setiap pemustaka ditanamkan pendidikan Islam di perpustakaan, yaitu :

a. dalam tatanan kehidupan masyarakat, ada upaya pewarisan nilai kebudayaan antara generasi tua kepada genersi muda, dengan tujuan agar nilai hidup masyarakat tetap berlanjut dan terpelihara.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Dalam kehidupan manusia sebagai individu, memiliki kecenderungan untuk dapat mengembangkan potensi-potensi yang ada dalam dirinya seoptimal mungkin.
c. *Konvergensi* dari kedua tuntutan diatas yang mengaplikasikannya adalah lewat pendidikan.
d. Perpustakaan merupakan agen sosialisasi yang utama. Disitulah ditanamkan nilai, norma serta harapan-harapan dari masyarakat terhadap seseorang.
e. Perpustakaan adalah tempat dimana orang mempelajari prinsip-prinsip, yang akan mendasari perilakunya sebagai warga masyarakat.

Peran penerapan pendidikan Islam di Perpustakaan meliputi :

a. Metode pendidikan dalam rangka pendidikan Islam, sangat anyak terpengaruh oleh prinsip-prinsip kebebasan dan demokrasi. Islam telah menyerukan adanya prinsip persamaan dan kesempatan yang sama dalam belajar sehingga terbuka lah jalan yang mudah untuk belajar bagi semua orang tanpa perbedaan antara si kaya dan si msikin, tinggi atau rendahnya kedudukan sosial.
b. Seperti yang sudah disebutkan di atas bahwa banyak masalah yang ditimbulkan oleh adanya kesetia kawanan yang bersifat buta antara

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kelompok-kelompok dalam masyarakat. Peran nilai-nilai pendidikan Islam, yaitu mengembangkan sikap-sikap komunikasi dan silaturrahim, dengan kesediaan diri utuk mau mengerti dan mau belajar dengan pihak lain.

c. Sikap *ethnosentris* sering melahirkan sikap-sikap seperti prasangka, curiga, dan sebagainya antara kelompok dalam masyarakat pluralistik. Menghadapi sikap-sikpa seperti itu peran pendidikan Islam adalah mengembangkan sikap saling memahami, saling mngenal, mengerti, dan komunikasi. Oleh karena itu, di dalam al-Qur'an perbuatan merendahkan antara yang satu dengan yang lain dilarang, seperti yang dinyatakan dalam QS al-Hujjurat 49:11.

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا يَسۡخَرۡ قَوۡمٞ مِّن قَوۡمٍ عَسَىٰٓ أَن يَكُونُواْ خَيۡرٗا مِّنۡهُمۡ
وَلَا نِسَآءٞ مِّن نِّسَآءٍ عَسَىٰٓ أَن يَكُنَّ خَيۡرٗا مِّنۡهُنَّۖ وَلَا تَلۡمِزُوٓاْ أَنفُسَكُمۡ وَلَا
تَنَابَزُواْ بِٱلۡأَلۡقَٰبِۖ بِئۡسَ ٱلِٱسۡمُ ٱلۡفُسُوقُ بَعۡدَ ٱلۡإِيمَٰنِۚ وَمَن لَّمۡ يَتُبۡ
فَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلظَّٰلِمُونَ ١١

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah sekumpulan orang laki-laki merendahkan kumpulan yang lain, boleh jadi yang ditertawakan itu lebih baik dari mereka. Dan jangan pula sekumpulan perempuan merendahkan kumpulan perempuan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lainnya, boleh jadi yang diendahkan itu lebih baik. Dan janganlah suka mencela dirimu sendiri dan jangan memangil dengan gelaran yang mengandung ejekan. Seburuk-buruk panggilan adalah panggilan yang buruk sesudah iman dan barangsiapa yang tidak bertobat, maka mereka itu lah orang-orang yang zalim".

Di dalam penerapan pendidikan Islam juga tidak luput dari anjuran musyawarah, saling mendengar pendapat masing-masing mengambil mana yang paling baik, seperti QS. Az-Zumar 39:18.

ٱلَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ ٱلْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُۥٓ ۚ أُو۟لَٰٓئِكَ ٱلَّذِينَ هَدَىٰهُمُ
ٱللَّهُ ۖ وَأُو۟لَٰٓئِكَ هُمْ أُو۟لُوا۟ ٱلْأَلْبَٰبِ ﴿١٨﴾

"Yang mendengarkan perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik diantaranya. Mereka itu lah orang-orang yang telah diberi Allah petunjuk dan mereka itu lah orang-orang yang mempunyai akal".

Sehingga dengan perbuatan seperti itu membuat orng saling mengenal, mengerti, dan saling menghargai. Ini lah yang mendasari pengguna perpustakaan untuk mengambil manfaat dari pendididikan Islam.

d. Interaksi dalam masyarakat majemuk sering diwarnai oleh pola yang partikularis. Orang-orang cenderung memperhatikan orang-orang yang mempunyai hubungan khusus dengannya. Pilihan-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pilihan partner interaksi adalah orang-orang yang sedarah, sekelas, seorganisasi, dan sebagainya. Disini peran pendidikan Islam diharapkan dapat mengembangkan sikap universal. Pemustaka dibiasakan bergaul dengan siapa saja di luar dari kelompok partikularnya.

e. Pendidikan Islam di perpustakaan diterapkan agar dapat mempersatukan dan memperkuat kebudayaan bangsa, menumbuhkan semangat kebangsaan yang sehat, kuat, dan pelajarannya bersumber pada agama, adat istiadat, kesusilaan dan lain sebagainya. Pengajaran yang bersumber pada agama Islam hendaknya digunakan untuk mengii adab kesusilaan, dengan harapan nantinya pengguna perpustakaan dapat terbangun rasa penghargaan, cinta terhadap semua agama, terutama agama Islam.

f. Peran pendidikan Islam adalah membentuk moral yang tinggi dengan penuh perhatian berusaha menanamkan akhlak yang muli, meresapkan keutamaan-keutamaan dalam jiwa pemustaka, membiasakan mereka berpegang pada moral yang tinggi dan menghindarkan hal-hal yang tercela, berpikir secara rohaniah dan insaniah, serta menggunakan waktu untuk belajar ilmu-ilmu duniawi dan ilmu-ilmu keagamaan, serta tidak lupa berdoa sebelum memulai pembelajaran tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pendekatan pendidikan Islam yang dicanangkan dalam perpustakaan berlangsung melalui proses operasional menuju pada tujuan yang diinginkan, memerlukan model yang konsisten yang dapat mendukung nilai oral-spiritual dan intelektual yang melandasinya, sebagaimana yang pertama kali dibangun oleh Nabi Muhammad SAW. Pendidikan Islam pada perpustakaan tersebut dapat diaktualisasikan berdasarkan kebutuhan dan perkembangan IPTEK yang dipadukan dengan pengaruh lingkungan kultural yang ada sehingga dapat mencapai cita-cita dan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pengguna perpustakaan di segala aspek kehidupan.

Prinsip diatas relevan dengan Al-Quran yang mengajarkan bahwa kemajuan umat manusia terjadi melalui proses pembelajaran. Sebenarnya seluruh pndangan filosofis dari Al-Quran didasarkan atas proses belajar, yang mengangkat derajat manusia. Perpustakaan berperan dalam mengembangkan watak, kepribadian, niali-nilai budaya, nilai-nilai kegamaan dan moral, serta keterampilan. Dengan pendidikan Islam diharapkan berikut :

1. Sikap Toleransi

   Toleransi atau *Tasamuh*, artinya membiarkan sesuatu untuk dapat saling mengizinkan, saling memudahkan. Toleransi dapat juga diartikn sikap menghargai.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi bia disimpulkan toleransi adalah sikap menghargai antar sesama umat manusia untuk memberi kebebasa pendapat, berlaku sabar, sikap lapang dada yang diwujudkan dalam kehidupan beragama, berbangsa, dan bernegara.

2. Sikap Penghargaan Kemajemukan

Pluralisme adalah sistem nilai yang memandang secara positif-optimis terhadap kemajemukan, dengan menerimanya sebagai kenyataan dan berbuat sebaik mungkin atas dasar kenyataan itu.

3. Sikap Pengembangan Fitrah Manusia

Pendidikan Islam memberi kebebasan untuk memilih, berarti kebebasanmerupakan syarat mutlak untuk mengembangkan potensi fitrah manusia serta kemampuan untuk berinteraksi dengan lingkungan.

Dengan demikian, pendidikan Islam pada perpustakaan akan membuat setiap individu yang rajin berkunjung ke perpustakaan akan memiliki sikap yang komprehensif mencakup semua aspek, terintegrasi dalam pola kepribadian ideal yang bulat dan utuh, yang mengandung nilai-niai Islam dalam segala aspeknya secara selaras, seimabng, dan dinamis.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Perpustakaan: Perspektif Pendidikan Islam

Hubungan secara vertical dengan Allah Swt, juga untu menegakkan komunikasi secara horizontal terhadap sesame manusia. Kmunikasi dengan allah tercermin melalui ibadah-iabadah fardhlu (shalat, puasa, zakat, dan haji) yang bertujuan untuk membentuk takwa. Sedangkan komunikasi dengan sesama manusia terwujud melalui penekanan hubungan sosial yang disebut *muamalah* yantercermin dalam semua aspek kehidupan manusia, seperti sosial, budaya, politik, ekonomi, seni dan sebagainya.

Soal cara (kaifiyah), dalam Al-Quran dan Al-Hadist ditemukan berbagai panduan agar komunikasi berjalan dengan baik dan efektif, kita bisa mengistilahkan sebagai kaidah, prinsip atau etika komunikasi dalam prespektif islam. Kaidah, prinsip atau etika komunikasi islam ini merupakan panduan bagi kaum muslim dalam melakukan komunikasi interpersonal dalam pergaulan sehari-hari, berdakwah secar lisan dan tulisan, maupun dalam aktivitas lain.

Dalam berbagai literatur tentang komunikasi islam, kita dapat menemukan setidaknya enam jenis gaya bicara atau pembicaraan(qaulan) yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip atau etika komunikasi islam,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yakni Qaulan Sadida, Qaulan Baligha, Qaulan Ma'rufa, Qaulan Karima, Qaulan Layina, dan Qaulan Maysura.

1. **Qaulan Sadida**

وَلْيَخْشَ ٱلَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا۟ مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَٰفًا خَافُوا۟ عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا۟ ٱللَّهَ وَلْيَقُولُوا۟ قَوْلًا سَدِيدًا ٩

"*dan hendaklan takut kepada Allah orang-oranag yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka ,mengucapkan Qaulan Sadida-perkataan yang benar (Qs.An-Nisa';9)*

Qaulan Sadida berarti permbicaraan, ucapan atau perkataan yang benar, baik dari segi substansi (materi,isi, pesan) maupun redaksi (tata bahasa). Dari segi substansi, komunikasi ilam harus menginformasikan atau menyampaikan kebenaran, factual, hal yang benar saja, jujur, tidak berbohong, juga tidak merekayasa atau memanipuasi fakta.

Dari segi redaksi, komunikasi islam harus menggunakan kata-kata yang baikl dan benar, baku, sesuai bahasa yang berlaku.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَٰقَ بَنِيٓ إِسْرَٰٓءِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا ٱللَّهَ وَبِٱلْوَٰلِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي ٱلْقُرْبَىٰ وَٱلْيَتَٰمَىٰ وَٱلْمَسَٰكِينِ وَقُولُوا۟ لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا۟ ٱلصَّلَوٰةَ وَءَاتُوا۟ ٱلزَّكَوٰةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنكُمْ وَأَنتُم مُّعْرِضُونَ ٨٣

"*Dan berkatalah kamu kepada semua manusia dengan cara yang baik"*(QS. Al-Baqarah:83)

Dalam bahasa Indonesia, maka komunikasi hendaknya menaati kaidah tata bahasa dan menggunakan kata-kata baku yang sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan.

2. Qaulan Baligha

أُو۟لَٰٓئِكَ ٱلَّذِينَ يَعْلَمُ ٱللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُل لَّهُمْ فِيٓ أَنفُسِهِمْ قَوْلًۢا بَلِيغًا ٦٣

"*Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang didalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka Qaulan Baligha- perkataan yang berbekas pada jiwa mereka "* (QS. An-Nissa:63)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kata baligh berarti tepat, lugas, fasih, dan jelass maknanya. Qaulan Baligha artinya menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti, langsung ke pokok masalah (straight to the point), dan tidak berbelit-belit atau bertele-tele. Agar komunikasi tepat sasaran, gaya bicara dan pesan yang disampaikan hendaklah disesuaikan dengan kadar intelektulitas komunikan dan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh mereka.

"*Berbicaralah kepada manusia sesuai dengan kadar akal (Intelektualitas) mereka"*(H.R. Muslim)

Gaya bicara dan pilihan kata dalam berkomunikasi dengan orang awam tentu harus dibedakan dengan saat berkomunikasi dengan kalangan cendekiawan. Berbicara didepan anak TK tentu harus tidak sama dengan saat berbicara didepan mahasiswa. Dalam konteks akademis, kita dituntut menggunakan bahasa akademis. Saat berkomunikasi dimedia massa, gunakanlah bahasa jurnalistik sebagai bahasa komunikasi massa.

3. Qaulan Ma'rufa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

وَإِذَا حَضَرَ ٱلْقِسْمَةَ أُوْلُواْ ٱلْقُرْبَىٰ وَٱلْيَتَٰمَىٰ وَٱلْمَسَٰكِينُ فَٱرْزُقُوهُم مِّنْهُ وَقُولُواْ لَهُمْ قَوْلًا مَّعْرُوفًا ٨

"*Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka Qaulan Ma'rufa- kata-kata yang baik"* (QS. An-Nissa:8)

Qaulan Ma'rufa artinya perkataan yang baik, ungkapan yang pantas, santun, menggunakan sindiran (tidak kasar) dan tidak menyakitkan atau menyinggung perasaan. Qaulan ma'rufa juga bermakna pembicaraan yang bermanfaat dan menimbulkan kebaikan (maslahat)

4. Qaualan Karima

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوٓاْ إِلَّآ إِيَّاهُ وَبِٱلْوَٰلِدَيْنِ إِحْسَٰنًا ۚ إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِندَكَ ٱلْكِبَرَ أَحَدُهُمَآ أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُل لَّهُمَآ أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُل لَّهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ٢٣

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> " *Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik kepada kamu berbuat baik pada kedua orantuamu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang diantara keduanya atau kedua duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkataan "ah" dan kamu janganlah membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Qaulan Karima – ucapan yang mulia"* (QS. Al-Isra:23)

Qaulan Karima adalah perkataan yang mulia, dibarengi dengan rasa hormat dan mengagungkan, enak didengar, lemah lembut dan bertatakrama. Dalam ayat tersebut perkataan yang mulia wajib dilakukan saat berbicara dengan kedua orangtua. Kita dilarang membentak mereka atau menucapkan kata-kata yang sekiranya menyakiti hati mereka. Qaulan Karima harus digunakan khususnya bsaat berkomunikasi dengan kedua orangtua atau orang yang harus kita hormati. Dalam konteks jurnalistik dan penyiaran, qaulan karima bermakna menggunakan kata-kata yang santun, tidak kasar, tidak vulgar, dan menghindari "bad taste", seperti jijik, muak, ngeri dan sadis.

5. Qaulan Maysura

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

وَإِمَّا تُعۡرِضَنَّ عَنۡهُمُ ٱبۡتِغَآءَ رَحۡمَةٖ مِّن رَّبِّكَ تَرۡجُوهَا فَقُل لَّهُمۡ قَوۡلٗا مَّيۡسُورٗا

٢٨

"Dan jika engkau berpaling dari mereka untuk mendapatkan rahmat Tuhanmu yang engkau harapkan maka katakanlah kepada mereka ucapan yang lemah lembut" (Qs. Al-Isra':28)

Komunikasi merupakan terjemahan kata *communication* yang berarti perhubungan atau perkabaran. *Communicate* berarti memberitahukan atau berhubungan. Secara etimologis, komunikasi berasal dari bahasa latin *communication* dengan kata dasar *communis* yang berarti sama. Secara terminologis, komunikasi diartikan sebagai pemberitahuan sesuatu (pesan) dari satu pihak ke pihak lain dengan menggunakan suatu media. Sebagai makhluk sosial, manusia sering berkomunikasi satu sama lain. Namun, komunikasi bukan hanya dilakukan oleh manusia saja, tetapi juga dilakukan oleh makhluk-makhluk lainnya. Semut dan lebah dikenal mampu berkomunikasi dengan baik. Bahkan tumbuh-tumbuhanpun sepertinya mampu berkomunikasi..

Qaulan Maysura bermakna ucapan mudah, yakni mudah dicerna, mudah dimengerti, dan dipahami oleh komunikan. Makna lainnya adalah kata-kata yang menyenangkan atau berisi hal-hal yang menggembirakan. Komunikasi dilakukan oleh pihak yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberitahukan (komunikator) kepada pihak penerima (komunikan). Komunikasi efektif terjadi apabila pesan yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik atau sama oleh komunikan, sehingga tidak terjadi salah persepsi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu[41]. Penelitian ini merupakan penelitian yang sifatnya lapangan yaitu pencarian data-data secara langsung, karena sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan penelitian ini. kemudian data-data penelitian tersebut dikumpulkan dan dipilah secara selektif untuk digolongkan menjadi data yang rasional dan dapat dbuktikan secara nyata dalam kehidupan sehari-hari[42]. Dalam metode penelitian ini akan diuraikan beberapa hal, diantaranya :

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dalam bentuk studi kasus. Pendekatan penelitian ini bersifat deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselediki, dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya[43].

[41] Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm 3
[42] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hlm.53
[43] Hadari Nawawi, H. Murni Martini, *Penelitian Terapan* (Yogyakarta: Gajahmada University Press, 1996), hlm.73

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Prosedur penelitian ini yang menggambarkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Data tersebut mungkin dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya[44]. Selain itu, dalam penelitian deskriptif kualitatif ini, peneliti gunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang, dengan menempuh langkah-langkah pengumpulan, klasifikasi dan analisis data, membuat kesimpulan dan laporan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang sesuatu keadaan secara obyektif dalam suatu deskriptif situasi[45]. Menurut pandangan peneliti, deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data-data di lapangan yang kemudian digambarkan sesuai keadaan. Maka dari itu peneliti akan menganalisis serta memaparkan data yang telah diperoleh dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dalam pengelolaan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Surabaya.

[44] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 3
[45] Ali Muhammad, *Penelitian Pendidikan Prosedur dan Strategi* (Bandung: Angkasa, 1987) hlm.120

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi Perpustakaan Daerah Surabaya yang beralamat di Jl. Menur Pumpungan No.32 Surabaya, provinsi Jawa Timur Telp. 031-5947830.

C. Sumber Data dan Informan Penelitian

Sumber data ini ada dua macam, yaitu :

1. Data primer

   Adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya untuk diamati dan dicatat dalam bentuk pertama kalinya, dan merupakan bahan utama penelitian[46]. Dalam hal ini adalah komunikasi interpersonal dan pengelolaan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

   Sumber data primer adalah penuturan maupun catatan para pelaku maupun saksi mata laporan oleh pengamat yang benar-benar mengetahui suatu peristiwa. Dalam penelitian ini yang termasuk data primer adalah dokumen atau catatan yang disiapkan dan ditulis oleh pengamat dan tutur kata dari petugas perpustakaan/pustakawan, kepala perpustakaan, dan anggota/pemakai perpustakaan mengenai komunikasi interpersonal dalam pengelolaan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

[46] Winarno Surakhmat, *Pengantar Penelitian Ilmiah* (Bandung: Tarsito, 1994), hlm 134

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Data Sekunder

Yaitu sumber data yang diperoleh tidak langsung dari obyek penelitian ini kepada peneliti, seperti dokumentasi mengenai foto-foto, surat-surat penting, daftar hadir pengunjung. Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang penjelasan para pengelola perpustakaan dalam optimalisasi pengembangan perpustakaan yang mana informan ini mempunyai pengalaman tentang latar pemelitian. Menurut Sanafiah Faisal "Dalam bukunya Prof. Dr. Sugiyono" penentuan sampel atau informan dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum, arena itu orang yang dijadikan semapel atau informan sebaiknya yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga dihayati.
2. Mereka yang tergolong masih sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu yang memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikian informasi hasil "kemasannya" sendiri.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Mereka yang pada mulanya tergolong "cukup asing" dengan penulis sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.

Dalam penelitian ini penulis menentukan informan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penulis menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti[47].

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh penulis kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab[48].

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi atau data tentang komunikasi interpersonal dalam pengelolaan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sidoarjo. Wawancara yang digunakan

[47] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009) hlm.218
[48] Sudarwan Danim, *Metode Peneliti Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2000) hlm.130

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yaitu wawancara semi terstruktur yang berpacu paad pedoman namun sifatnya masih terbuka.

Untuk mendapatkan data peneltian, maka peneliti melakukan wawancara dengan 5 orang informan, yaitu kepala perpustakaan, 2 pustakawan, dan 2 anggota perpustakaan.

Tabel 3.1 Data Informan

[49]No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan
1.	Dra. Maya Agustin, MM	P	Kepala Bidang Layanan Perpustakaan	S3
2.	Dra. Mujiati	P	Pustakawan Muda	S3
3.	Sri Purwati, S.Sos, M.Si	P	Pustakawan Muda	S2

2. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadapa objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa[50]. Dengan cara ini peneliti akan melihat langsung komunikasi interpersonal dalam pengelolaan perpustakaan di

[49]

[50] Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2007) hlm. 158

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perpustakaan Daerah Kabupaten Sidoarjo. Untuk itu maka peneliti mempunyai instrument yang berupa lembar observasi yang berisi :

3. Dokumentasi

Dokumentasi dari asal kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis, berdasarkan hal ini metode dokumentasi adalah metode yang digunakan unutk mencari data mengenai komunikasi interpersonal dan pengelolaan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Dokumen yang akan dicari meliputi berkas keterangan manajemen perpustakaan yang diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

E. Pengabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data yang dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas interbal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas). Namun dalam penelitian ini akan dipakai salah satu uji kredibilitas saja. Uji kredibilitas meliputi :

1. Perpanjang Pengamatan

Dalam pengamatan untuk menguji kredabilitas data penelitian ini, sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah di[eroleh,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

apakah data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, berubah atau tidak. Bila setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri. Untuk membuktikan apakah penelitian itu melakukan uji kredilitas melalui perpanjangan pengmatan atau tidak, maka akan lebih baik kalau dibuktikan dengan syrat keterangan perpanjangan.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai refrensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan diteliti. Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan semkain luas dan tajam sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar/dipercaya atau tidak[51].

3. Trianggulasi

Trianggulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesutau yang lain diluar data itu untuk keperluan

[51] Andika Sanjaya, "Uji Keabsahan Data dalam Penelitian Kualitatif April 2016, diakses 27 Mei 2017, http://musicalandpsychologist.blogspot.co.id/2015/04/uji0keabsahan-data-dalam-penelitian.html.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik trianggulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Denzim (1978) membedakan empat macam trianggulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan sumber, metode, penyidik, dan teori.

a. Trianggulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif, hal tersebut dapat dicapai melalui: 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi, 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, 4) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan, 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.
b. Trianggulasi dengan metode, terdapat dua strategi yaitu: 1) Pengecekkan derajat kepercayaan menemukan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, dan 2) Pengecekkan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Trianggulasi dengan penyidik, adalah dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekkan kembali derajat kepercayaan data. Pemanfaatan pengamat lainnya membantu mengurangi kemencengan dalam pengumpulan data.

d. Trianggulasi dengan teori, berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Di pihak lain Patton juga berpendpaat yaitu, bahwa hal tiu dapat dilakukan dan hal itu dinamakan penjelasan banding (rival explanations)[52].

4. Bahan Referensi

Yang dimaksudkan dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh penrliti.

5. Mengadakan Member Check

Member Check adalah proses pengecekkan datra yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para oemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti

[52] Yusida Imran, "Kriteria dan Teknik Keabsahan Data", 15 Desember 2010, diakses 27 Mei 2017, https://yusidaimran.wordpress.com/2010.12.15.kriteria-dan-teknik-keabsahan-data/.html

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data[53].

Dengan melihat keterangan di atas mengenai macam-macam uji kredibilitas, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan cara triangulasi sumber yaitu dengan cara membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dengan pengamatan yang dilakukan, membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dengan dokumen dan melakukan pengecekkan dengan sumber data lain yang dipercaya.

[53] Andika Sanjaya, "Uji Keabsahan Data Penelitian Kualitatif", April 2016, diakses 27 Mei 2017, http://musicalandpsychologist.blogspot.co.id/2015/04/uji-keabsahan-data-dalam-penelitian.html

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Subjek

Penelitian ini dilakukan lebih kurang selama delapan bulan dari bulan Maret 2017 sampai sekarang Oktober 2017. Pada bulan maret, peneliti melakukan observasi awal dan pencarian tempat untuk di jadikan subjek yang sesuai dengan judul penelitian. Ketika dirasa telah menemukan tempat yang sesuai pada bulan itu juga peneliti memberikan surat permohonan penelitian kepada lembaga. Kemudian pada bulan april peneliti mulai melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Peneliti memilih Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dikarenakan Perpustakaan tersebut adalah salah satu layanan publik di Daerah Sidoarjo dan merupakan salah satu pelaksana kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur terdapat koleksi buku yang lengkap yang siap melayani masyarakat dengan baik.

Penelitian ini dilakukan Bajhdan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur dengan melalui beberapa tahpan. Adapun tahapan dalam mendapatkan data dimulai dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan dalam proses wawancara, peeliti mengambil beberapa informan yangh dianggap kompeten dalam menghasilkan data yang relevan dengan judul penelitian. Informan tidak hanya dari pihak Badan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur saja, melainkan juga melibatkan masyarakat pengguna layanan publik ini.

1. Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

Dinas Perpustakaan dan Arsip adalah merupakan struktur organisasi baru yang dibentuk atas dampak diberlakukannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), Berdasarkan Peraturan Pemerintah tersebut Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur menetapkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 1 Tahun 2016 seri C, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 63) dimana struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang semula berbentuk Badan berubah menjadi Dinas.

Dalam struktur organisasi yang baru ini, jumlah unit kerja yang semula terdiri dari 7 (tujuh) bidang dan 1 (satu) sekretaris berubah menjadi 5 (Lima) bidang dan 1 (satu) Sekretaris. Dalam pelaksanaan tugas, pokok dan fungsinya Kepala Dinas dibantu oleh Sekretaris dan para kepala bidang, diantaranya : Kepala Bidang Deposit, Akusisi Pelestarian dan Pengolahan Bahan Pustaka, Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Informasi, Kepala Bidang Pengembangan Sumber

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Daya, Kepala Bidang Penyelamatan dan Pendayagunaan Kearsipan, dan Kepala Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan.

2. Deskripsi Informan

a. Informan I (M)

Pada informan MA, beliau adalah Kepala Bidang Pelayanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Beliau bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Tempat penelitian ini berada di daerah Sidoarjo, tepatnya di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Perpustakaan ini memuat berbagai literatur-literatur baik pada bidang pengetahuan sosial maupun agama. Tempatnya luas dan terbuka untuk umum.

Sembari menunggu datangnya informan, peneliti berjalan melihat koleksi-koleksi buku di perpustakaan sambil memperhatikan para pustakawan dalam memberikan layanan terhadap pengunjung. Peneliti memperhatikan setiap koridor pada perpustakaan, begitu nyaman dan terkondisikan. Meskipun banyak sekali pengunjung, namun suasana tetap nyaman dan tenang karena pelayanan yang cepat dan mudah sehingga pengunjung tidak harus menunggu lama-lama untuk mendapatkan apa yang diinginkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Informan II (Mj)

Informan kedua, disebut Mj adalah pustakawan muda yang bertugas di bawah naungan informan I, kalau informan I bertanggungjawab atas pelayanan terhadap pengunjung, lain dengan informan II, yang bertugas untuk pemenuhan literasi dan koleksi di perpustakaan.

c. Informan III (W)

Informan ketiga, disebut SP adalah pustakawan muda juga yang bertugas untuk pelayanan administrasi pengunjung sepertio pembuatan kartu pengunjung, pembuatan kartu pinjaman literature dan administrasi yang lainnya.

Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Wawancara

No.	Tanggal	Jenis Kegiatan
1.	25 April 2017	Wawancara dengan MA
2.	3 Juni 2017	Wawancara dengan Mj
3.	18 Juli 2017	Wawancara M dengan Mj
4.	16 Agustus 2017	Wawancara dengan SP

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.2 Identitas Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan
1.	Dra. Maya Agustin, MM	P	Kepala Bidang Layanan Perpustakaan	S3
2.	Dra. Mujiati	P	Pustakawan Muda	S3
3.	Sri Purwati, S.Sos, M.Si	P	Pustakawan Muda	S2

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Temuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara mendalam dengan berpedoman pada pertanyaan penelitian yang menjadi tehnik wawancara dan observasi langsung oleh peneliti turun ke lapangan dengan tujuan agar peneliti akan dapat mengetahui data dan mendapatkan dokumentasi secara langsung sehingga akan memudahkan peneliti dalam menganalisis permasalahan dalam penelitian.

Peneliti memfokuskan penelitian pada komunikasi interpersonal pada pelayanan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Dan tentu saja analisis pada fokus penelitian dikaitkan dengan identifikasi masalah pada Bab I.

Sebelum peneliti memaparkan tentang komunikasi interpersonal dalam pelayanan di Perpustakaan Daerah Sidoarjo, peneliti akan sedikit menjelaskan tentang keadaan di Pepustakaan Daerah Sidoarjo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terkait komunikasi interpersonal untuk pelayanan yang baik. Seperti yang dikatakan oleh informan saat diwawancarai oleh peneliti sebagai berikut:

> "perpustakaan ini berdiri sejak tahun2008,berawal dari penggabungan dua lembaga yaitu Badan Perpustakaan Provinsi Jawa Timur dan Badan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No. 10 Tahun 2008, tanggal 20 Agustus 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jawa Timur. Masyarakat yang berkunjung pun juga tidak terlalu banyak. Hanya beberapa yang mau berkunjung dikarenakan beberapa faktor, yaitu karena koleksi yang tidak lengkap sama tempatnya tidak senyaman ini mbak. Jadi peminatnya untuk membaca hanya sedikit. "[55]

dan juga dijelaskan perkembangan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung

> "dulu awalnya pengunjung bisa masuk kapan saja, dan buku tidak boleh dibawa keluar ruangan, karena belum ada kartu atau semacam tanda untuk meminjam atau membawa buku tersebut. Tapi untuk sekarang administrasi sudah lengkap."[56]

Di tambahkan pula oleh informan Mj pendapat tentang peminjaman buku serta suasana yang ada di Dinas Perpustakaan dan KearsipanProvinsi Jawa Timur.

> "Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timurmempunyai beberapa keunggulan diantaranya tempat yang nyaman, pemisahan antara tempat untuk kanak-kanak dan masyarakat umum lainnya seperti ibu-ibu dan sebagainya"[57]

Begitulah sekilas tentang Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur, yang selalu berkembang dalam setiap periode,

[55] Maya Agustin, wawancara tanggal 25 April 2017
[56] Ibid,
[57] Mujiati, Wawancara tanggal 3 Juni 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mulai dari segi administrasi dan segi pemenuhan koleksi literatur. Berikut akan di paparkan secara detail mengenai komunikasi interpersonal dalam pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Salah satu yang diutamakan dalam sebuah instansi atau lembaga adalah layanan yang baik. Di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yang diutamakan juga layanan. Mereka mempunyai beberapa prinsip dalam memberikan layanan terhadap pengunjung.

Sebelum informan menjelaskan secara panjang lebar mengenai manajemen pelayanan perpustakaan, informan menjelaskan terlebih dahulu pola pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

> "pola pelayanan disini bisa dikatakan pola pelayanan terpadu satu pintu, artinya dalam lembaga ini sudah mencakup segala pelayanan yang saling berkaitan, jika pengguna belum mempunyai persyaratan untuk mendapatkan layanan, maka disini bisa langsung diurus tanpa melalui lembaga lain."[58]

Kemudian langsung disambung penjelasan tentang manajemen pelayanan yang digunakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur,seperti yang di paparkan oleh salah satu informan (MA) dibawah ini :

[58]Maya Agustin, Wawancara Tanggal 25 April 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "kalau di sini itu dalam memberikan layanan tidak berbelit-belit ya mbak, jadi kami selalu mempermudah bagi pendatang, baik itu pendatang baru maupun pendatang lama, bukan hanya mempermudah saja mbak, kita juga menyediakan koleksi buku atau literatur dengan lengkap sarana prasarana juga lengkap di tambah pula tempat yang nyaman jadi pengunjung selalu betah dalah ruangan"[59]

Begitu pula yang disampaikan oleh Koordinator bidang administrasi tentang kejelasan prosedur layanan sebagai berikut :

> "kita disini punya buku panduan yang berisi tentang berbagai hal antara lain petunjuk arah, tata letak buku dan juga prosedur administrasi. Di dalam buku panduan tersebut, kami memaparkan dengan jelas, langkah-langkahnya dengan detail"[60]

Sependapat dengan informan (Mj)sebagai berikut :

> "pelayanan disini menjadi sorotan pertama bagi setiap pengunjung mbak, jadi sebisa mungkin kita selalu memberikan yang terbaik kepada pengunjung, salah satu yang bisa kami berikan yaitu mempercepat layanan, jadi misalnya kita lagi rame banget pengunjung ya, pasti kan banyak yang antri, lah itu personil kita yang lagi nggak repot selalu bantuin, untuk melayani pengunjung biar cepet selesai prosesnya."[61]

Pendapat lain disampaikan oleh koordinator pelayanan, tentang layanan online sebagai berikut :

> "selain kamu memberikan layanan secara langsung, di perpustakaan ini juga melayani via online, jadi masyarakat dapat mengaksesnya secara online. Dalam pelayanan tersebut kami menampilkan katalok buku serta beberapa artikel yang dapat di donlowd, seperti skripsi, tesis."

[59] Maya Agustin, Wawancara Tanggal 25 April 2017
[60] Mujiati, Wawancara tanggal 25 April 2017
[61] *Ibid.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pendapat diatas juga di dukung oleh informan (SP) sebagai berikut ;

> "alhamdulilah ya mbak, kebetulan saya disini di bagian administrasi, dimana pertama kali pengunjung masuk PerpusDa yang pertama di datangi adalah saya, hehe… begini mbak ya, terkaiot dengan pelayanan yang kami berikan, kami selalu mengutamakan kemudahan ya mbak, maksudnya kami tidak mempersulit pengunjung contohnya mau pinjam buku dari sini untuk dibawa pulang syaratnya adalah punya kartu anggota. Bagi yang belum punya kami akan buatkan dan hari itu juga sudah bisa digunakan"[62]

Penulis juga menanyakan selain pelayanan yang dibeikan, apa fasilitas yang diterima oleh pengunjung agar tidak bosan dan jenuh, dibawah ini adalah penjelasannya :

> "jadi begini mbak, kami melihat apa yang saat ini menjadi kebutuhan para pengunjung. Dan yang paling di butuhkan adalah wifi, disini kita sediakan wifi , d ruang tunggu, di tempat baca,sehingga para pengunjung tidak merasakan bosan, karena selain wifi, tempat kita juga sduaha nyaman mbak"

Dari pemaparan diatas, penulis bertanya akan keunggulan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur:

> "kalau disini struktur organisasiny jelas mbak, sehingga pembagian tugas itu pasti, tidak amburadul istilahnya. Karena disini banyak hal yng perlu ditangani, sehingga personil mampu mengerjakan tugas masing-masing"

[62] Sri Purwati, Wawancara 16 Agustus 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pemaparan diatas adalah mengenai prinsip yang digunakan dalam memberikan layanan terhadap pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

1. **Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Perpustakaan**

Komunikasi berlangsung untuk menjalin hubungan antar individu, individu dengan kelompok dan kelompok dengan kelompok. Komunikasi memegang peran penting dalam sebuah lembaga, perusahaan ataupun organisasi. Kegiatan komunikasi secara sederhana tidak hanya sekedar menyampaikan pesan informasi tetapi juga mengandung unsure persuasive yakni agar orang lain bersedia menerima suatu pemahaman dan pengaruh maupun melakukan suatu perintah, bujukan dan sebagainya.

Komunikasi interpersonal disini ialah bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu, dalam pembahasan ini peneliti lebih fokus untuk membahas komunikasi interpersonal untuk mencapai tujuan yakni memberikan pelayanan yang baik terhadap pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Berikut adalah beberapa pemaparan dari para informan, salah satunya dari informan (M)

> "kalau berbicara tentang komunikasi, tentu sangat luas sekali ya mbak. Tentang komunikasi antar pengunjung, antar staff, maupun antar atasan. Semua mempunyai tujuan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> yang sama. Kita mengutamakan pelayanan, dan itu semua tidak lepas dengan yang namanya komunikasi"[63]

Kemudian juga di tambahkan oleh informan (SP) sebagai berikut :

> "komunikasi yang kita terapkan disini lebih mengarah pada hubungan keharmonisan ya mbak, jadi kita bangun komunikasi yang baik antar staff, sehingga apa yang menjadi tujuan kita bisa capai bersama.[64]

Terkait dengan komunikasi interpersonal, ada beberapa yang dipaparkan oleh informan mengenai bentuk komunikasi interpersonal antarstaff untuk memberikan layanan bagi para pengunjung. Seperti yang di katakana oleh informan (M)

> "saya ini mbak, orangnya supel. Jadi saya suka berkomunikasi dengan teman-teman saya. Walaupun hanya sekedar menyapa, atau pun mengucap salam itu pasti saya lakukan setiap hari. Karena apa? menurut saya komunikasi adalah awal dari segalanya, siapapun yang memulai berkomunikasi, semua tujuan akan mudah untuk dicapai, disini kita juga memasang poster yang mengajak siapapun untuk selalu ramah, misalnya 5 (senyum, sapa, salam) di sinilah kita memulai komunikasi yang baik antara staff dengan staff, staff dengan pengunjung"[65]

Sependapat dengan informan (Mj) sebagai berikut :

> "kalau saya orangnya suka bercanda ya mbak, jadi semua staff disini taulah, kalau bu Muji itu suka bercanda, ketawanya sudah terdengar dari jauh bahkan tak pernah ada satu sudutpun terlewat tanpa ketawanya, hehe itu menurut saya juga adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal ya mbak, karena apa untukm mencapai sebuah tujuan, kita harus bersatu, artinya apa ? kita disini tidak sendiri, melainkan banyak orang, kalau seandainya

[63] Maya Agustin, wawancara 25 April Juli 2017
[64] Sri Purwanti, wawancara 16 Agustus 2017
[65] Maya Agustin, Wawancara tanggal 25 April 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> kita tidak mengenal satu sama lain, bagaimana kita mencapai tujuan bersama ..? iya nggak, kalau saling kenalkan jadi enak, mau minta tolong kan jadi ga sungkan atau apalah".[66]

Begitu pula pendapat dari informan (SP) sebagai berikut :

> "kalau saya kan bertugas di administrasi ya mbak, jadi 90% pengunjung datang ke saya, entah itu daftar menjadi anggota ataupun mengisi daftar hadir pengunjung, yang jelas mereka ke saya dulu sebelum masuk ruangan. Nah disini komunikasi juga terbangun mbak, jadi saya ga Cuma berkomunikasi dengan staff saja, melainkan dengan para pengunjung. Bagaimana pengunjung bisa puas dengan apa yang saya kerjakan, itu harus ada, salah satunya ya saya selalu pasang wajah ramah dan sopan hehe bercanda mbak, jadi saya lakukan semampu saya, saya tawarkan bantuan kepada pendatang dan jika memang itu tugas saya, saya kerjakan jika memang itu tugas orang lain, saya akan arahkan kemana harus mengurusnya".[67]

Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. secara sederhana proses komunikasi digambarkan sebagai proses yang menghubungkan pengirim dengan penerimaan pesan. Proses tersebut terdiri dari enam langkah, sebagai berikut:

a. Keinginan berkomunikasi, seorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.

> "saya orangnya ini cerewet mbak, jadi kalau masalah komunikasi saya tidak pernah diam. Saya selalu

[66] Mujiati, Wawancara tanggal 3 juni 2017
[67] Sri Purwanti, Wawancara tanggal 16 Agustus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengungkapkan idea tau pendapat saya, entah nanti diterima atau tidak pokoknya tidak diam"[68]

Begitu juga dengan pendapat informan Mj, sebagai berikut :

"ya, jadi kan setiap orang punya pendapat yang berbeda ya mbak, jadi kalau bisa di utarakan bagaimanapun itu. Karena setiap manusia memiliki perasaan dan pikiran yang berbeda, jangan sampai orang itu diam dan selalu mengikuti alur."[69]

Agak sedikit beda pendapatnya, namun mempunyai tujuan yang sama yaitu pendapat dari informan Sp :

"kalau saya emang gak terlalu banyak bicara ya mbak, bukannya saya ga mau berpendapat atau terbuka dengan teman-teman yang lain. Tapi menurut sya pendapat dari beliau-beliau sudah sangan bagus sekali, sampai-sampai saya tidak bisa memilih mana yang harus di pilih. Karena sama-sama bagus ".[70]

Pada aspek keterbukaan komunikasi interpersonal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur intinya adalah pada keterbukaan ideatau pendapat dari setiap kepala, untuk mencapai tujuan bersama.

b. *Encoding* oleh Komunikator, *encoding* merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.

"encoding itu kan berhubungan dengan perkataan ya mba, kalau dalam komunikasi encoding sangat dibutuhkan,

[68] Maya Agustin, wawancara tanggal 18 Juli 2017
[69] Mujiati, wawancara tanggal 18 Juli 2017
[70] Sri Purwanti, wawancara tanggal 16 Agustus 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karena itu nanti berhubungan dengan tersampainya pesan yang kita dengan baik".

c. Pengirim Pesan, untuk mengirim pesan kepada komunikan, seorang komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, SMS, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka. Hal ini dapat dilihat dari adanya rapat yang dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

"jadi gini ya mbak, setiap minggu kita adakan rapat koordinasi yang disitu kita mambahas beberapa poin yang salah satunya adalah mengevaluasi pekerjaan selama satu minggu, disitulah pula banyak orang atau rekan dari kita yag berpendapat A, B, C semua mngeluarkan ide-ide cemerlangnya. Namun diantara kita juga saling mendukung tidak semua mengatakan kemauannya, ada yang lebih suka dengan ide si A, ada juga yang cenderung ke pendapat si B, nah itu mereka saling dukung tanpa ada yang saling menjatuhkan."[71]

d. *Decoding* oleh Komunikan, merupakan kegiatan internal dari penerima. Dalam hal ini *decding* adalah proses memhami pesan.

Sependapat dengan informan SP mengenai decoding, saling mendukung ide kreatif saat rapat koordinasi merupakan perwujudan dari decoding.

"yang menjadi ciri khas kita disini ya mbak, kita tidak pernah yang namanya menjatuhkan, kita selalu saling mendukung secara sportive, mkasudnya ga pernah menjatuhkan yang lain, toh itu hanya sebuah pendapat, jadi

[71] Mujiati, Wawancara tanggal 18 Juli 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bukan sebuah partai politik yang membutuhkan dukungan mati-matian, hehehe"[72]

Seperti yang di jelaskan oleh dua informan diatas, bahwa dalam memberikan mereka saling memberikan dukungan secara sportive untuk mencapai kemufakatan.

e. *Umpan balik,* setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikan memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini seorang komunikator dapat mengevaluasi kefektivasan komunikasi.

"setiap manusia kan punya sisi negatif dan sisi positif ya mbak, kalau menurut saya dalam berkomunikasi itu kalau bisa jangan d tunjukkan lah sikap negatifnya maksudnya ya sesuaikan lah dengan siapa kamu berbicara, saya kalau marah itu pasti keluar semua sikap negatif, tapi itu semua kan ada sebabnya ya mbak, gak mungkin sya tiba-tiba marah tanpa sebab. Kenapa harus selalu kita perlihatkan sikap positif kita, ya karena disini kita berhubungan dengan orang banyak, tugas kita adalah memberikan layanan terhadap konsumen agar mereka puas, nah disinilah guna sikap positif, agar konsumen puas dan tidak kapok datang kembali "[73]

Lalu ditambahkan pula pendapat oleh informan SP mengenai sikap positif sebagai berikut :

"ya mbak, sikap positif adalah hal yang nantinya akan menjadi sorotan utama dari konsumen atau pengunjung. Pelayanan yang nantinya akan dinilai, baik buruknya adalah

[72] Sri Purwanti, Wawancara tanggal 16 Agustus 2017

[73] Mujiati, Wawancara tanggal 18 juli 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tergantung pada komunikasi yang terdapat dalam lembaga tersebut."[74]

2. Faktor Pendukung dan Penghambat komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Perpustakaan.

Faktor pendukung dalam komunikasi interpersonal ialah faktor yang mampu mempermudah tercapainya tujuan atau visi misi dalam pelayanan perpustakaan, sedangkan faktor penghambat adalah yang nantinya akan memberikan dampak negatif serta sedikit menhambat pencapaian tujuan pelayanan. Berikut akan dipaparkan faktor pendukung komunikasi interpersonal dalam pelayanan perpustakaan oleh informan (MA)

> "faktor pendukung dalam komunikasi disini saya kira karena semua karyawan disini mengerti bahasa yang disampaikan. Coba saja kalau karyawan disini sebagian orang luar negeri yang mempunyai bahasa yang berbeda, pasti kan kita bekerja dua kali, jadi kalau menurut sayan karena kita semua disini memahami bahasa yang disampaikan"

Pendapat lain yang disampaikan informan adalah, sebagai berikut :

> " ya ambak, jadi faktor pendukung yang lain adalah karena kita sedikit banyak sudah memahami karakter pegawai disini, jadi kita akan mudah berkomunikasi dan menyampaikan pendapat maupun menerima pendapat dari orang lain"

[74] Sri Purwanti, wawancara tanggal 16 Agustus 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hambatan pasti ada dalam setiap kegiatan, seperti yang pernah dikatakan oleh informan M sebagai berikut :

> "kalau berbicara tentang hambatan, kendala pasti ada lah mbak, tapi nggak terlalu rumit masalahnya. Biasanya yang terjadi itu *miss communication* antaranggota mbak, tapi itu semua masih bisa d maklumi lah, namanya aja manusia, pasti tidak lepas dari kesalahan"

Dan juga di tambahkan oleh informan Mj sebagai berikut:

> "hambatannya kebanyakan karena salah faham ya mbak, misalnya staff ini berkata A, trus staff lain berkata B, otomatis kan sudah beda ya. Itu nanti yang bisa menghambat komunikasi"[75]

Begitulah pemaparan tentang komunikasi interpersonal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur .

3. Keberhasilan Komunikasi Interpersonal dalam pengelolaan Perpustakaan dilihat dari segi Manajemen Pendidikan Islam.

Komunikasi Interpersonal yang dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan provinsi Jawa Timur sudah terlaksana dengan baik. Hai ini dilihat ketika peneliti sedang melakukan observasi.

Dalam hal ini terdapat beberapa nilai-nilai islami dalam komunikasi yang mampu memberikan pendidikan bagi siapa saja yang datang di perpustakaan tersebut. Karena rata-rata staff karyawan dan manajemen adalah beragama islam, maka ada beberapa aspek yang

[75] Mujiati, Wawancara tanggal 18 Juli 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur antara lain:

(a) Mengucapkan salam dan berkata baik saat memberikan pelayanan
(b) Membudayakan 5S yaitu salam, senyum, sapa, sopan,dan santun
(c) Menjelaskan dengan bahasa yang ramah, jelas serta dapat dimengerti oleh pengguna perpustakaan

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan di jelaskan hasil analisis dari pemaparan yang disajikan diatas oleh peneliti mengenai komunikasi interpersonal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan provinsi Jawa Timur.

Manajemen Perpustakaan adalah pengelolaan perpustakaan yang didasarkan kepada teori dan prinsip-prinsip manajemen. Pengelolaan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan provinsi Jawa Timur di dasarkan pada prinsip dibawah ini.

1. Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Perpustakaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. secara sederhana proses komunikasi digambarkan sebagai proses yang menghubungkan pengirim dengan penerimaan pesan. Proses tersebut terdiri dari enam langkah, sebagai berikut[76]:

a. Keinginan berkomunikasi, seorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain. Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti, keinginan berkomunikasi dapat dilihat dari pendapat informan SP yang berusaha membangun keharmonisan antar staff melalui komunikasi agar visi dan tujuan tercapai.
b. *Encoding* oleh Komunikator, *encoding* merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.
c. Pengirim Pesan, untuk mengirim pesan kepada komunikan, seorang komunikator memilih saluran komunikasi seperti telepon, SMS, e-mail, surat, ataupun secara tatap muka.
d. *Decoding* oleh Komunikan, merupakan kegiatan internal dari penerima. Dalam hal ini *decding* adalah proses memhami pesan.

[76] Ibid, hlm 10-11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. *Umpan balik,* setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikan memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini seorang komunikator dapat mengevaluasi kefektivasan komunikasi.

Efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).

a. Keterbukaan (*Openness*)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

percakapan yang menjemukan. Setiap orang ingin orang lain bereaksi secara terbuka terhadap apa yang diucapkan. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidak acuhan, bahkan ketidak sependapatan jauh lebih menyenangkan. Seseorang memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Aspek ketiga menyangkut "kepemilikan" perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang seseorang lontarkan adalah memang miliknya dan orang tersebut bertanggung jawab atasanya.

Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti, sikap keterbukaan lebih di tonjolkan adalah pada keterbukaan menyampaikan pendapat dan ide. Hal ini sudah sesuai dengan teori Joseph mengenai keterbukaan dalam komunikasi interpersonal.

b. Empaty (*empathy)*

Mendefinisikan empati sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sama dan merasakan perasan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Individu dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara non verbal dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui eksoresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsntrasi tersebut meliputi kontak mata, postur tubuh yang penih perhatian dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

Empati adalah sikap yang menyangkut perasaan seseorang, dalam hal ini sudah dijelaskan oleh informan bahwa sikap empati dalam komuniasi interpersonal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur masih belum terlihat.

c. Sikap Mendukung (*supportiveness)*

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Seseorang memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikpa (1) deskriptif, bukan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

evaluative; (2) spontan, bukan strategic; (3) provisional, bukan sangat yakin.

Sikap mendukung dalam Komunikasi Interpersonal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sesuai dengan teori, bahwa sikap saling mendukung terlihat saat pendapat di sampaikan, sikap mendukung pendapat orang lain.

d. Sikap Positif (*positiveness)*

Setiap individu mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif, dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikpa positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

Sikap positif dapat dilihat dari cara orang melakukan komunikasi setiap hari, dalam Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Povinsi Jawa Timur sudah di jelaskan pada saat wawancara dengan informan yaitu selalu bersikap ramah dan memberikan layanan yang baik. Hal ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

juga dirasakan peneliti saat melakukan observaasi, peneliti memperhatikan cara pegawai dalam memberikan layanan.

e. **Kesetaraan (*equality)***

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidak setaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidak setaraan ini, komunikasin interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidaksependapatan, dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaran tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan non verbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl Rogers, kesetaraan meminta seseorang untuk memberikan penghargaan positif tak bersyarat kepada orang lain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kesetaraan disini adalah untuk mengantisipasi sebuah kesenjangan sosial di antara staff, sehingga di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur para staff memiliki rasa yang sama, tidak ada yang berbeda, semua saling membutuhkan sehingga semua merasa dihargai. Hal tersebut sesuai dengan teori yang di paparkan di atas.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal

Faktor pendukung dalam komunikasi interpersonal sudah dijelaskan yaitu terdapat kesamaan bahasa antarpegawai yang mendukung segala komunikasi yang ada. Selain itu juga faktor pendukung adalah para pegawai yang sudah saling memahami watak masing-masing pegawai, sehingga mempermudah memahami komunikasi

Beberapa hambatan terjadi dalam setiap komunikasi, salah satu nya adalah kesalahfahaman makna, hal tersebut mengakibatkan terjadinya suatu konflik dan dapat menghambat sebuah komunikasi. Hal itulah yang sering terjadi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu *miss communication* antar staff.

Solusi dari hambatan tersebut ialah harus ada yang menjadi pihak penengah yang lebih tau akan masalah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tersbut, sehingga mampu mengambil keputusan tanpa ada yang dikecewakan.

3. Keberhasilan Komunikasi Interpersonal dalam pengelaolaan Perpustakaan prespektif Manajemen Pendidikan Islam

Pendidikan Islam adalah proses transinternalisasi pengetahuan dan nilai-nilai Islam kepada peserta didik melalui upaya pengajaran, pembiasaan, bimbingan, pengasuhan, pengawasan dan pengembangan potensinya, guna mencapai keselarasan dan kesempurnaan hidup di dunia dan di akhirat.

Pendidikan tidak melulu didalam kelas, kegiatan sehari-hari pun adalah termasuk sebuah pendidikan, termasuk kebiasaan, meneladani apa yang dilihat dimanapun berada. Oleh karena itu karena mayoritas pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Provinsi Jawa Timur adalah seorang pelajar, sehingga disana juga menanamkan sikap dalam berkomunikasi sesuai dengan pendidikan khususnya adalah pendidikan islam.

Seperti Hadist Nabi yang berbunyi :

"*janganlah engkau meremehkan kebaikan sedikitpun, meskipun hanya dengan bertemu dengan saudaramu dengan wajah yang berseri"*.(H.R. Muslim no.2626)

Komunikasi interpersonal di Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Provinsi Jawa Timur, sudah menerapkan komunikasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

interpersonal sesuai dengan pendidikan islam yang di ajarkan, yaitu selalu menghormati pengunjung dan menerapkan perilaku 3 S yaitu senyum, sapa, salam yang sesuai dengan hadist Nabi yang memerintahkan untuk selalu senyum kepada orang lain serta berwajah ceria. Hal itu sesuai dengan hadist yang di ungkapkan oleh Rasululloh Saw, bahwa letak pendidikan islamnya ialah jangan bermuka masam ketika berkomunikasi.

Dalam berbagai literatur tentang komunikasi islam, kita dapat menemukan setidaknya enam jenis gaya bicara atau pembicaraan(qaulan) yang dikategorikan sebagai kaidah, prinsip atau etika komunikasi islam, yakni Qaulan Sadida (perkataan yang benar) , Qaulan Baligha (perkataan yang tidak berbelit-belit), Qaulan Ma'rufa (perkataan yang baik) , Qaulan Karima (perkataan yang mulia), Qaulan Layina (perkataan yang lembut), dan Qaulan Maysura (perkataan yang mudah difahami).

Sesuai dengan observasi yang telah dilaksanakan oleh peneliti, Dinas perpustakaan dan Kearsipan daerah provinsi Jawa Timur melakukan komunikasi interpersonal dengan baik, salah satu contonya adalah memberikan penjelasan yang ramah dan dengan bahasa yang mudah di mengerti. Hal ini sesuai dengan teori diatas yakni Qaulan Ma'rufa yang berarti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perkataan yang baik. Qaulan Ma'rufa juga di jelaskan dalam Al-Quran sebagi berikut :

"*Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka Qaulan Ma'rufa- kata-kata yang baik"* (QS. An-Nissa:8)

Qaulan Ma'rufa artinya perkataan yang baik, ungkapan yang pantas, santun, menggunakan sindiran (tidak kasar) dan tidak menyakitkan atau menyinggung perasaan. Maka disinilah letak pendidikan islam yang terdapat dalam pengelolaan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Timur.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian tentang Manajemen Layanan Publik dalam Perspektif Pendidikan Islam (Studi Kasus Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Provinsi Jawa Timur) diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan komunikasi interpersonal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur

   (a) Komunikasi interpersonal menggunakan prinsip keterbukaan yang di tunjukkan bahwa semua staff bebas berpendapat dan mengeluarkan idenya

   (b) sikap empati yaitu sikap yang saling merasakan.

   (c) saling mendukung yakni di tunjukkan bahwa staff atau anggota dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki sifat yang saling mendukung pendapat orang lain atau bisa di katakan menghargai ide orang lain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(d) sikap positif, sikap positif ini d tunjukkan ketika dalam memberikan pelayanan dalam sehari-hari selalu menunjukkan sikap positifnya kepada para pengunjung

(e) kesetaraan yakni memiliki sikap saling membutuhkan, tidak memandang usia atau pun jabatan.

2. Faktor pendukung dan penghambat komunikasi interpersonal

Faktor pendukung dalam komunikasi interpersonal adalah karena saling mengerti bahasa, serta saling menghargai pendapat orang lain, sedangkan faktor penghambatnya adalah kesalahfahaman makna informasi yang disampaikan, dan solusinya adalah pihak menjadi penengah atau yang faham akan masalah tersebut, sehingga mampu mengambil keputusan tanpa ada yang dikecewakan.

3. Keberhasilan Komunikasi Interpersonal dalam Perspektif Manajemen Pendidikan Islam

Komunikasi Interpersonal yang dilaksanaksn di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur cukup memberikan banyak pendidikan dan nilai islami dalam pelayanan yang di berikan. Contohnya menerapkan Budaya 5 S yaitu, Salam, Sapa, Senyum, Sopan, dan Santun.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dikemukakan saran yang berkaitan dengan Komunikasi Interpersonal dalam Pengelolaan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur) :

1. Lembaga sebaiknya menambah staff anggota agar pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan lebih maksimal
2. Lembaga agar membagi tugas pokok kepada anggota staff agar lebih jelas *jobdisk* masing-masing anggota.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Daftar Pustaka

Sinambela, Lijan P. dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

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

Liliweri, Alo. 1991. *Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Citra Aditya Bakti.

Budyatna, Muhammad. Ganiem, Laila Mona. 2011. *Teori Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Kencana.

Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Devito, Joseph A. 1997. *Human Communication*. Jakarta: Proffesional Books.

Devito, Joseph A. 1996. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Proffesional Books.

HS, Lasa. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.

Basuki, Sulistyo. 1994. *Periodesasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

NS, Sutarno. 2004. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Media Samitra Utama.

Langgulung, Hasan. 1980. *Beberapa Pemikiran Tentang Pendidikan Islam.* Bandung: Al-Maarif.

Langgulung, Hasan. 1979. *Falsafah al-Tarbiyah al-Islamiyah*. Jakarta: Bulan Bintang

Ramayulis. 2009. *Dasar-dasar Kependidikan.* Padang: The Zaki Press.

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nawawi, Hadari. Martini, H Murni. 1996. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.

Muhammad, Ali. 1987. *Penelitian Pendidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa

Surakhmat, Winarno. 1994. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Tarsito

Danim, Sudarwan. 2000. *Metode Peneliti Kualitatif.* Bandung: Pustaka Setia.

Margono. 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta

Sanjaya, Andika. *Uji Keabsahan Data dalam Penelitian Kualitatif.* Mei 2017

Tisnawati, Ernie. Sule. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.

Warnoto. 2005. *Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id