

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan informasi adalah salah satu bentuk layanan perpustakaan, namun keberhasilan dari layanan tersebut juga dipengaruhi oleh komunikasi yang terjalin antara pustakawan dan pemustaka selama proses pelayanan. Interaksi merupakan aspek yang penting, karena komunikasi yang dilakukan pustakawan secara langsung dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, khususnya dalam aspek empati sebagai bagian penting dari komunikasi interpersonal (Selviana et al., 2017, pp.73-75). Komunikasi interpersonal berperan penting dalam membangun relasi positif antara pustakawan dan pemustaka serta membantu pemustaka dalam memahami informasi yang dibutuhkan (Bella et al., 2024, pp.71-75). Namun, penerapan komunikasi interpersonal tersebut masih perlu diperhatikan, terutama dalam aspek empati, karena komunikasi interpersonal yang baik dapat berkontribusi terhadap kualitas layanan serta kepuasan pemustaka (Suryani et al., 2025, pp.5-14). Mahasiswa cenderung memilih sumber informasi yang mudah dan cepat diakses, seperti mesin pencari umum, tanpa melakukan konsultasi dengan pustakawan, meskipun pustakawan memiliki keahlian untuk membantu penelusuran informasi yang lebih kredibel dan sesuai dengan kebutuhan akademik. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa interaksi antara pustakawan dan pemustaka dalam penelusuran informasi masih perlu diperhatikan, terutama dalam pemanfaatan bantuan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa.

Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan peneliti sebanyak tiga kali di Perpustakaan Universitas YARSI, yaitu tanggal 4 Maret 2026, 9 April 2026, dan 11 Juni 2026, dengan durasi kurang lebih 2–3 jam pada setiap observasi. Observasi dilakukan terhadap mahasiswa yang menggunakan layanan perpustakaan. Pengamatan difokuskan pada aktivitas mahasiswa selama menggunakan layanan perpustakaan, cara mahasiswa mencari dan memperoleh informasi, interaksi dengan pustakawan, serta respons pustakawan ketika membantu mahasiswa yang membutuhkan informasi. Dari hasil pengamatan tersebut, masih terdapat mahasiswa yang tidak berkomunikasi secara langsung dengan pustakawan ketika mengalami kesulitan dalam mencari informasi. Kondisi ini menjadi salah satu hal yang menarik perhatian peneliti untuk melihat lebih

lanjut bagaimana empati pustakawan dalam memahami dan membantu kebutuhan informasi mahasiswa.

Selain hasil observasi pendahuluan, data jumlah mahasiswa aktif Universitas YARSI juga digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian ini. Mahasiswa merupakan salah satu pengguna utama layanan perpustakaan, sehingga jumlah mahasiswa aktif menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam melihat kebutuhan layanan informasi di perpustakaan. Data jumlah mahasiswa aktif tersebut digunakan sebagai dasar dalam menentukan populasi penelitian. Sementara itu, hasil observasi mengenai kondisi interaksi mahasiswa dengan pustakawan menjadi gambaran awal yang mendukung penyusunan latar belakang penelitian.

Namun, kemudahan akses informasi di era digital tidak selalu diikuti dengan kemampuan mahasiswa dalam mengelola dan mengevaluasi informasi secara efektif. Banyaknya sumber informasi yang tersedia membuat mahasiswa perlu memiliki kemampuan untuk menentukan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya, menilai kredibilitas sumber, serta menggunakan informasi secara tepat untuk mendukung kegiatan akademik. Literasi informasi merupakan kemampuan penting yang mencakup keterampilan dalam mencari, menilai, dan memanfaatkan informasi dengan baik (Lestari., 2023, hlm.89).

Dalam konteks tersebut, pustakawan berperan dalam membantu pemustaka meningkatkan kemampuan literasi informasi. Peran tersebut diwujudkan melalui pendampingan kepada pemustaka dalam menemukan, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan akademik. Peran ini menjadi semakin penting karena tidak semua informasi yang tersedia memiliki tingkat kredibilitas yang dapat dipercaya, sehingga pemustaka membutuhkan bantuan dalam mengevaluasi informasi tersebut. Selain itu, pustakawan juga berperan untuk membantu mahasiswa dalam memahami informasi yang dibutuhkan (Hartono., 2025, p.141). Berdasarkan hal tersebut, komunikasi yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka merupakan salah satu unsur yang mendukung keberhasilan layanan perpustakaan. Peran tersebut tidak terlepas dari kemampuan empati pustakawan dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pemustaka selama proses penelusuran informasi.

Kemampuan pustakawan dalam menunjukkan empati menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas interaksi dalam layanan perpustakaan. Empati berkaitan dengan kemampuan memahami perasaan serta kebutuhan pemustaka. Dalam praktik pelayanan,

empati dapat terlihat dari sikap ramah, tanggap, dan kesediaan pustakawan dalam membantu pengguna. Jika empati dalam pelayanan kurang, hal ini dapat menyebabkan pemustaka merasa tidak nyaman dan enggan untuk bertanya. Sebaliknya, pustakawan yang memiliki empati yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan serta membangun hubungan yang lebih positif dengan pengguna (Yuliana & Mardiyana 2021, pp. 66-67; Zakki & Masruri 2023, pp.162-168).

Temuan tersebut juga sejalan dengan pandangan dalam Islam, yang mengutamakan pentingnya empati dan kelembutan dalam berinteraksi dengan orang lain. Dalam ajaran Islam, setiap bentuk pelayanan dan komunikasi dilakukan dengan penuh hikmah, kesabaran, serta mampu memahami kondisi dan kebutuhan orang lain. Sikap tersebut tidak hanya digunakan untuk memberikan informasi, melainkan juga untuk menciptakan rasa nyaman, membangun kepercayaan, serta menjaga hubungan yang baik antarsesama manusia. Hal ini relevan dengan peran pustakawan dalam memberikan layanan informasi kepada mahasiswa, di mana empati menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kepercayaan diri mahasiswa dalam memanfaatkan informasi. Hal tersebut sejalan dengan firman Allah Swt. dalam Al-Qur'an Surah An-Nahl ayat 125 yang berbunyi:

دُعْ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Terjemahan Kemenag 2019: "Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik, serta debatlah mereka dengan cara yang lebih baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui siapa yang sesat dari jalan-Nya dan Dia pula yang lebih mengetahui siapa yang mendapat petunjuk." (QS. An-Nahl ayat 125)

Selain kemampuan dalam mengakses dan mengevaluasi informasi, aspek psikologis juga memengaruhi kemampuan mahasiswa dalam memanfaatkan informasi. Salah satu faktor yang berpengaruh adalah self-efficacy, yaitu keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan suatu tugas, termasuk dalam mencari dan memanfaatkan informasi dengan baik. Mahasiswa yang memiliki self-efficacy tinggi cenderung lebih yakin terhadap kemampuannya dalam mencari, mengevaluasi, dan memanfaatkan berbagai sumber informasi untuk mendukung kegiatan akademik (Lestari et al., 2026, hlm.92). Dalam hal ini, interaksi yang positif dan empati dari pustakawan

berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan diri mahasiswa dalam memanfaatkan sumber informasi yang tersedia.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa empati pustakawan, peran pustakawan, komunikasi interpersonal, dan self-efficacy memiliki keterkaitan dengan aktivitas literasi informasi. (Matook, 2020, pp.185-198) menjelaskan bahwa konsultasi penelitian yang diberikan oleh pustakawan dapat membantu mahasiswa meningkatkan kemampuan literasi informasi sekaligus membangun keyakinan diri dalam melakukan penelitian. Dalam memberikan bantuan tersebut, pustakawan tidak hanya perlu memiliki kemampuan dalam menyampaikan informasi, tetapi juga perlu membangun interaksi yang baik dan memahami kebutuhan mahasiswa. Sikap empati dalam proses interaksi dapat membuat mahasiswa merasa lebih nyaman dan terbantu ketika mencari, menilai, serta memanfaatkan informasi. Dengan demikian, cara pustakawan berkomunikasi dan berinteraksi dengan mahasiswa dapat menjadi salah satu faktor yang mendukung pengalaman dan keyakinan mahasiswa dalam melakukan aktivitas literasi informasi.

Penelitian (Hartono, 2025, pp.139-140) menjelaskan bahwa pustakawan memiliki peran dalam membantu mahasiswa memahami, menelusuri, dan memanfaatkan sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Kehadiran pustakawan melalui layanan yang diberikan masih diperlukan untuk membantu mahasiswa dalam memperoleh dan menggunakan informasi sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini menunjukkan bahwa peran pustakawan tidak hanya sebatas menyediakan sumber informasi, tetapi juga memberikan pendampingan kepada mahasiswa selama proses pencarian dan pemanfaatan informasi.

Selain itu, (Rahmawati & Safii, 2025, pp. 239-241) membahas pentingnya komunikasi interpersonal pustakawan dalam mendukung kegiatan literasi informasi pengguna. Berdasarkan hasil systematic literature review, komunikasi interpersonal dapat dilakukan melalui komunikasi verbal dan nonverbal, pemanfaatan media digital, pendekatan empatik, serta komunikasi yang bersifat edukatif. Komunikasi yang dilakukan secara efektif dapat membantu pengguna dalam mengakses, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara mandiri serta bertanggung jawab. Temuan tersebut menunjukkan bahwa empati dan kemampuan komunikasi pustakawan dapat mendukung terciptanya interaksi yang baik selama pengguna melakukan aktivitas literasi informasi.

Sementara itu, (Prasetyawan, 2018, pp.273-279) mengembangkan pengukuran kemampuan literasi informasi dengan menggunakan konsep self-efficacy. Dalam

penelitian tersebut, keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dipandang sebagai salah satu dasar untuk melihat sejauh mana seseorang mampu melakukan aktivitas literasi informasi. Konsep tersebut kemudian dikembangkan ke dalam Information Literacy Self-Efficacy. Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan karena konsep self-efficacy digunakan untuk melihat keyakinan mahasiswa terhadap kemampuannya dalam melakukan berbagai aktivitas literasi informasi.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa pembahasan mengenai empati pustakawan, peran pustakawan, komunikasi interpersonal, dan self-efficacy dalam literasi informasi telah dilakukan dari berbagai sudut pandang. (Matook, 2020, pp.185-198) membahas empati dan keterampilan interpersonal pustakawan dalam kegiatan konsultasi penelitian, sedangkan (Hartono, 2025) mengkaji peran pustakawan dalam membantu mahasiswa meningkatkan kemampuan literasi informasi. Selanjutnya, (Rahmawati & Safii, 2025, pp. 239-241) membahas komunikasi interpersonal pustakawan dalam mendukung kegiatan literasi informasi melalui kajian literatur, sementara (Prasetyawan, 2018, pp.273-279) mengembangkan pengukuran literasi informasi berdasarkan konsep self-efficacy. Meskipun memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, penelitian-penelitian tersebut belum secara khusus membahas pengaruh empati pustakawan terhadap self-efficacy literasi informasi mahasiswa. Penelitian sebelumnya masih membahas empati, peran pustakawan, komunikasi interpersonal, dan self-efficacy dalam konteks yang berbeda atau secara terpisah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh empati pustakawan terhadap self-efficacy literasi informasi mahasiswa secara kuantitatif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai apakah empati pustakawan dalam proses pelayanan memiliki pengaruh terhadap keyakinan mahasiswa dalam melakukan aktivitas literasi informasi di Universitas YARSI.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui pengaruh empati pustakawan terhadap self-efficacy literasi informasi mahasiswa. Mahasiswa tidak hanya membutuhkan berbagai sumber informasi, tetapi juga perlu memiliki keyakinan terhadap kemampuannya dalam mengenali kebutuhan informasi, mencari, mengevaluasi, menggunakan, dan menyampaikan informasi untuk mendukung kegiatan akademik. Dalam proses tersebut, empati pustakawan menjadi salah satu hal yang penting karena sikap ramah, responsif, peduli, serta kemampuan memahami kebutuhan informasi mahasiswa dapat membuat proses pelayanan menjadi lebih nyaman. Hal ini juga

didukung oleh hasil observasi pendahuluan yang menunjukkan bahwa masih terdapat mahasiswa yang tidak berkomunikasi secara langsung dengan pustakawan ketika mengalami kesulitan dalam mencari informasi. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah empati pustakawan berpengaruh terhadap self-efficacy literasi informasi mahasiswa serta untuk melihat peran empati dalam mendukung layanan informasi di Perpustakaan Universitas YARSI.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa empati pustakawan merupakan salah satu hal yang penting dalam menciptakan pelayanan yang baik bagi mahasiswa. Sementara itu, self-efficacy literasi informasi berkaitan dengan keyakinan mahasiswa terhadap kemampuan dirinya dalam melakukan berbagai aktivitas literasi informasi. Hasil observasi pendahuluan yang menunjukkan adanya mahasiswa yang masih mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan pustakawan, serta adanya perbedaan fokus dengan penelitian terdahulu, menjadi alasan bagi peneliti untuk mengkaji hubungan kedua variabel tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Empati Pustakawan terhadap Self-Efficacy Literasi Informasi Mahasiswa Universitas YARSI”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat self-efficacy literasi informasi mahasiswa di Universitas YARSI?
2. Bagaimana tingkat empati pustakawan di Perpustakaan Universitas YARSI?
3. Apakah terdapat pengaruh empati pustakawan terhadap self-efficacy literasi informasi mahasiswa di Universitas YARSI?
4. Bagaimana relevansi nilai empati dan komunikasi yang efektif dalam perspektif islam terhadap layanan pustakawan di Universitas YARSI?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat self-efficacy literasi informasi pada mahasiswa di Universitas YARSI.
2. Mengetahui tingkat empati pustakawan di Perpustakaan Universitas YARSI?

3. Menganalisis pengaruh empati pustakawan terhadap self-efficacy literasi informasi mahasiswa di Universitas YARSI.
4. Mengetahui penerapan nilai empati dan komunikasi yang efektif dalam perspektif islam terhadap layanan pustakawan di Universitas YARSI.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya yang berkaitan dengan empati pustakawan dan self-efficacy literasi informasi. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya aspek nonteknis dalam layanan perpustakaan, khususnya aspek psikologis yang memengaruhi self-efficacy literasi informasi mahasiswa. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengeksplorasi hubungan antara empati pustakawan dan self-efficacy literasi informasi mahasiswa maupun faktor-faktor lain yang berkaitan dengan kedua variabel tersebut.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkaitan dengan layanan perpustakaan, antara lain sebagai berikut:

- a) Bagi perpustakaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, khususnya melalui penguatan empati pustakawan dalam berinteraksi dengan mahasiswa. Peningkatan kualitas interaksi tersebut diharapkan dapat menciptakan suasana layanan yang lebih nyaman serta mendukung peningkatan self-efficacy literasi informasi mahasiswa.
- b) Bagi pustakawan, penelitian ini diharapkan menambah pemahaman pustakawan mengenai pentingnya empati dalam layanan informasi. Dengan adanya pemahaman tersebut, pustakawan diharapkan mampu meningkatkan kualitas interaksi dengan pemustaka sehingga pelayanan menjadi lebih responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.
- c) Bagi mahasiswa sebagai pemustaka, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam upaya meningkatkan self-efficacy literasi informasi mahasiswa. Mahasiswa yang memiliki keyakinan terhadap kemampuannya cenderung lebih aktif

dalam mencari, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan akademik. Selain itu, layanan yang didukung oleh empati pustakawan juga dapat mendorong mahasiswa untuk lebih aktif menggunakan fasilitas dan sumber informasi yang tersedia di perpustakaan.

- d) Bagi institusi pendidikan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam penyusunan kebijakan maupun program untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, khususnya melalui penguatan empati pustakawan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ditetapkan untuk memperjelas ruang lingkup penelitian sehingga pembahasan dapat dilakukan secara lebih terarah dan sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Penelitian ini terdiri atas dua variabel, yaitu:

1. Variabel independen (X), yaitu empati pustakawan
2. Variabel dependen (Y), yaitu self-efficacy literasi informasi mahasiswa.

Empati pustakawan dalam penelitian ini dibatasi pada aspek komunikasi interpersonal dalam layanan perpustakaan, seperti sikap responsif, ramah, perhatian, serta kemampuan pustakawan dalam memahami kebutuhan pemustaka. Sementara itu, self-efficacy literasi informasi dalam penelitian ini dibatasi pada keyakinan mahasiswa terhadap kemampuannya dalam melakukan berbagai aktivitas literasi informasi, yaitu mengenali kebutuhan informasi, mencari informasi, mengevaluasi informasi, menggunakan informasi secara efektif, serta menyampaikan informasi.

Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas YARSI yang memanfaatkan layanan perpustakaan. Penelitian ini juga dibatasi pada konteks layanan perpustakaan di Universitas YARSI, sehingga hasil penelitian yang diperoleh tidak dimaksudkan untuk diterapkan secara luas pada seluruh perpustakaan perguruan tinggi. Batasan tersebut diharapkan dapat membantu penelitian tetap berfokus pada tujuan yang ingin dicapai sehingga pembahasan dapat dilakukan secara lebih komprehensif.