

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan perguruan tinggi memegang peran penting sebagai pusat informasi sekaligus penunjang utama kegiatan akademik dalam pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi. Fungsinya tidak lagi hanya sebagai tempat menyimpan buku, tetapi juga berkembang menjadi ruang yang mendukung penelitian, pembelajaran, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Karena itu, perpustakaan perlu menyediakan berbagai sumber informasi digital, seperti jurnal elektronik, repositori institusi, dan e-book, agar kebutuhan belajar mahasiswa dapat terpenuhi dengan lebih efektif (Aziza et al., 2025, hlm.198). Agar layanan tersebut benar-benar bermanfaat, mahasiswa perlu memandang perpustakaan sebagai tempat yang nyaman dan terbuka, di mana mereka merasa diterima serta yakin bahwa pustakawan siap membantu kebutuhan informasi mereka (Gardijan, 2023, p.1).

Setiap mahasiswa memiliki perbedaan kebutuhan sehingga membuat pustakawan harus memberikan pelayanan maksimal untuk membantu mereka memenuhi kebutuhan informasi (Al Fattah et al., 2022, hlm.94). Namun, pada praktiknya, sistem perpustakaan modern yang semakin kompleks, mulai dari luasnya gedung hingga prosedur penggunaan teknologi yang cukup rumit, justru sering menjadi kendala bagi pengguna (Bharti et al., 2025, p.253). Kondisi tersebut kemudian memunculkan kesulitan bagi banyak pustakawan dalam memahami dan memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal. Tidak sedikit mahasiswa merasa bingung, cemas, bahkan enggan untuk datang ke perpustakaan karena merasa tidak tahu harus memulai dari mana (Ravena et al., 2021, hlm. 528).

Fenomena ini dikenal sebagai *library anxiety*. Library anxiety pertama kali dipelopori oleh Constance Mellon (1986, p.162) sebagai perasaan takut, cemas, dan ketidakmampuan yang dirasakan seseorang ketika berada di lingkungan perpustakaan. Kecemasan ini bukan termasuk kecemasan umum, melainkan kecemasan yang muncul secara spesifik karena situasi tertentu di lingkungan perpustakaan. Mellon menemukan antara 75-85% mahasiswa menggambarkan respons awal mereka terhadap riset di perpustakaan dalam bentuk ketakutan.

Sejalan dengan pernyataan tersebut, Jiao et al. (1996, p.152) memaknai *library anxiety* sebagai perasaan tidak nyaman yang muncul ketika seseorang berada di lingkungan perpustakaan. Perasaan ini tidak hanya mempengaruhi pikiran, tetapi juga berdampak pada aspek emosional serta perilaku individu saat menggunakan layanan perpustakaan. Lebih lanjut, Pratiwi and Jumino (2017, hlm.233) menjelaskan *library anxiety* itu adalah rasa cemas ketika seseorang berada di perpustakaan karena merasa tegang, takut, dan kurang percaya diri dalam menggunakan layanan yang tersedia. Kecemasan tersebut dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri individu maupun kondisi lingkungan perpustakaan itu sendiri.

Dari ketiga pendapat melalui Mellon, Jiao et al., serta Pratiwi dan Jumino, disimpulkan *library anxiety* adalah situasi ketidaknyamanan yang secara spesifik terjadi saat berada di perpustakaan atau saat melakukan pencarian informasi di dalamnya. Kecemasan ini ditandai dengan rasa takut, ketidaknyamanan, kebingungan, serta kurangnya kepercayaan diri yang dapat mempengaruhi pikiran, perasaan, reaksi fisik, hingga perilaku individu dalam menggunakan layanan yang tersedia di perpustakaan. Kondisi ini umumnya dipengaruhi oleh rendahnya pemahaman tentang fungsi perpustakaan, kesulitan dalam menemukan informasi, serta faktor-faktor yang ada di lingkungan perpustakaan yang dapat menimbulkan perasaan tidak nyaman atau stres bagi penggunaanya.

Jika kondisi ini tidak ditangani dengan baik, dampaknya bisa cukup serius, seperti munculnya penundaan penyelesaian tugas kuliah, penurunan prestasi belajar, hingga perilaku menghindari perpustakaan (Gardijan, 2023, p.1). Secara teoritis, *library anxiety* merupakan kondisi yang bersifat multidimensional oleh empat penyebab utama, yaitu ukuran perpustakaan, kurangnya pengetahuan terkait perpustakaan, ketidaktahuan bagaimana untuk memulai, serta ketidaktahuan apa yang harus dilakukan (Mellon, 1986, p.162). Dalam situasi ini, banyak mahasiswa juga masih kesulitan membedakan sumber informasi yang benar-benar kredibel. Akibat dari ketergantungan yang tinggi pada mesin pencari umum sering membuat proses pencarian menjadi kurang efektif, sehingga saat referensi yang dibutuhkan tidak ditemukan, rasa frustrasi pun semakin meningkat.

Kondisi tersebut tidak hanya terjadi secara teoritis, tetapi juga terlihat jelas dalam berbagai penelitian di perguruan tinggi Indonesia. Data empiris menunjukkan bahwa *library anxiety* menjadi masalah yang nyata dan cukup serius. Penelitian di Sekolah Pascasarjana UGM misalnya, menemukan bahwa 95% responden mengalami *library anxiety* (Noprianto, 2019). Di UIN Datokarama Palu, *library anxiety* mahasiswa berada pada kategori sedang, dengan faktor berasal dari internal dan eksternal (Aziza et al., 2025, hlm.208). Hasil serupa juga ditemukan di Universitas Bengkulu, di mana tingkat *library anxiety* mahasiswa Fakultas MIPA berada pada kategori tinggi dengan skor 3,5 (Julianti, Darubekti and Sa'diyah, 2022). Kondisi ini secara langsung menghambat mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan informasi akademik mereka, terutama saat proses belajar dan penyusunan tugas berlangsung.

Salah satu faktor yang cukup berpengaruh terhadap tingkat *library anxiety* adalah hubungan antara mahasiswa dengan pustakawan. Sejalan dengan hal tersebut, Gardijan (2021, p. 21) menekankan cara yang efektif untuk mengatasi *library anxiety* ini adalah melalui komunikasi langsung antara pustakawan dan pemustaka. Mahasiswa kerap kali menggambarkan pustakawan sebagai individu yang sulit didekati. Hal tersebut dikonfirmasi berdasarkan hasil penelitian Julianti et al. (2022, hlm.162) kebanyakan mahasiswa sungkan bertanya, merasakan bahwa pustakawan tidak memperlihatkan sikap bersahabat dalam memberikan bantuan, serta terlihat sangat sibuk, dan sulit didekati. Padahal, sikap emosional yang ditunjukkan dari kegelisahan dalam bertanya menandakan adanya ketidaknyamanan, yang apabila dibiarkan akan mendorong mahasiswa untuk mengandalkan sumber informasi lain yang belum tentu dapat dipercaya ketimbang meminta bantuan profesional seperti pustakawan.

Dalam layanan perpustakaan, pustakawan berperan sebagai komunikator, mediator, dan fasilitator informasi (Wahyudi and Asriani, 2026, hlm.162), yang penting untuk menyatukan kebutuhan mahasiswa dengan sumber yang ada (Mustofa et al., 2024, hlm.2). Komunikasi interpersonal yang baik antara pustakawan dan pemustaka sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan serta kepuasan pengguna. Menurut Joseph A. DeVito (2016, p.26), komunikasi interpersonal adalah interaksi yang melibatkan percakapan antara dua individu (atau kadang-kadang lebih dari dua individu) yang saling memerlukan antara satu sama lain. Pendapat tersebut juga diperkuat oleh Sampurna et al. (2024, hlm.30150) yang menerangkan komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi yang melibatkan interaksi langsung antar individu, yang mencakup

aspek verbal maupun nonverbal. Komunikasi ini terjadi antara orang-orang yang memiliki koneksi tertentu, seperti pustakawan dan pemustaka contohnya.

Komunikasi interpersonal yang baik membuat pustakawan lebih mudah memahami respon mahasiswa, baik dari ucapan maupun bahasa tubuh, sekaligus memberikan umpan balik yang membantu. Pustakawan yang ramah, komunikatif, dan responsif bisa membantu mahasiswa mengurangi kebingungan saat mencari informasi, serta meningkatkan rasa percaya diri mereka (Nasution et al., 2025, hlm.393). Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif justru bisa menimbulkan pandangan negatif mahasiswa terhadap perpustakaan (Mustofa et al., 2024, hlm.11). Karena itu, kemampuan komunikasi pustakawan perlu ditingkatkan agar layanan jadi lebih optimal dan tingkat kecemasan mahasiswa bisa ditekan.

Dalam pandangan islam menekankan bahwa setiap bentuk komunikasi hendaknya dilakukan secara jujur, bijaksana, dan membawa kebaikan. Tujuan komunikasi tidak semata-mata untuk berinteraksi, melainkan juga untuk membangun keharmonisan serta menciptakan rasa aman dan nyaman dalam hubungan antarsesama manusia. Sebagaimana Allah ﷻ berfirman dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah (2) ayat 263 (dalam Putra et al., 2025, hlm.111):

﴿ قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتَّبِعُهَا أَذًى وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ ﴾

Terjemahan Kemenag 2019

263. *“Perkataan yang baik dan pemberian maaf itu lebih baik daripada sedekah yang diiringi tindakan yang menyakiti. Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun.”* (QS. Al-Baqarah ayat 263)

Perpustakaan Universitas Bina Sarana Informatika (UBSI), secara administratif, memiliki staf perpustakaan yang telah memenuhi syarat kompetensi melalui pendidikan S1/S2 Ilmu Perpustakaan atau telah mengikuti pelatihan di bidang kepustakawanan. Berdasarkan pedoman nasional, pustakawan UBSI seharusnya telah tersertifikasi dan memiliki kompetensi dalam menghadirkan layanan yang maksimal. Adanya pustakawan yang terampil dan bersertifikat seharusnya dapat mengurangi library anxiety dan mengurangi ketidakpastian informasi. Akan tetapi, tanda-tanda awal menunjukkan bahwa keberadaan tenaga ahli itu belum sepenuhnya menjamin *library anxiety* di antara mahasiswa

Hal ini diperkuat berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada tanggal 1 April 2026 di Perpustakaan UBSI dengan dua mahasiswa. Hasil observasi menunjukkan bahwa mereka masih mengalami kesulitan dalam memahami sistem pencarian koleksi perpustakaan, khususnya dalam penggunaan katalog online, sehingga cenderung mencari buku secara manual di rak koleksi. Selain itu, ditemukan pula adanya rasa kurang percaya diri ketika berada di lingkungan perpustakaan, terutama saat melihat mahasiswa lain yang lebih mahir menggunakan perpustakaan. Kondisi tersebut juga diikuti dengan kecenderungan mahasiswa yang takut dan malu meminta bantuan kepada pustakawan karena merasa takut mengganggu ataupun khawatir pertanyaan yang diajukan dianggap terlalu mendasar. Akibatnya, mahasiswa lebih memilih mencari informasi secara mandiri melalui internet atau bertanya kepada teman. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman terhadap sistem layanan perpustakaan serta keterbatasan interaksi dengan pustakawan dapat mempengaruhi kenyamanan mahasiswa dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Didasari oleh latar belakang itu, penulis memilih untuk melaksanakan penelitian di Perpustakaan UBSI dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap *Library Anxiety* Pengguna di Perpustakaan Universitas Bina Sarana Informatika Kampus Kramat 98”. Penelitian ini dilaksanakan untuk melihat bagaimana komunikasi interpersonal pustakawan itu mempengaruhi *library anxiety* mahasiswa.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap *library anxiety* Pengguna di Perpustakaan UBSI Kampus Kramat 98?
2. Bagaimana tinjauan islam terkait komunikasi interpersonal dan kecemasan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap *library anxiety* pengguna di Perpustakaan UBSI Kampus Kramat 98.
2. Untuk menganalisis tinjauan islam terkait komunikasi interpersonal pustakawan dan *kecemasan*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan andil dalam pendalaman ilmu perpustakaan, khususnya terkait kajian komunikasi interpersonal pustakawan dan *library anxiety*. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas khazanah pustaka yang mengkaji hubungan antara komunikasi pustakawan dan aspek psikologis pemustaka, yang selama ini masih relatif terbatas dan cenderung dikaji secara terpisah.

2. Manfaat Praktis

Meningkatkan kualitas layanan perpustakaan melalui penguatan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka, sehingga tercipta interaksi yang lebih ramah, responsif, dan mampu mengurangi kecemasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mendorong peningkatan kompetensi komunikasi pustakawan dalam memberikan layanan yang lebih profesional, serta menumbuhkan kesadaran dan keberanian mahasiswa untuk lebih aktif berinteraksi dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi akademik secara optimal.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini mengambil objek pada mahasiswa aktif UBSI Kampus Kramat 98 sebagai responden penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang telah melakukan kunjungan ke perpustakaan serta memiliki pengalaman berinteraksi dengan pustakawan dalam proses pencarian informasi. Dalam penelitian ini, variabel komunikasi interpersonal pustakawan diukur berdasarkan teori komunikasi interpersonal dari Joseph A. DeVito, yakni keterbukaan, empati, sikap dukungan, rasa positif, dan kesetaraan. Sementara itu, variabel *library anxiety* diukur menggunakan teori dari Sharon L. Bostick, yang mencakup hambatan dengan staf, hambatan afektif, hambatan terhadap teknologi, hambatan pengetahuan perpustakaan, serta hambatan kenyamanan perpustakaan. Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan UBSI Kampus Kramat 98.