

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Teori

##### 1. Komunikasi Interpersonal

Dedy Mulyana mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal adalah jenis komunikasi yang terjadi secara langsung antar individu. Dalam komunikasi ini, setiap partisipan memiliki kemampuan untuk segera merespons dan memahami reaksi orang lain, baik melalui ekspresi verbal maupun nonverbal serta bahasa tubuh (Anggraini et al., 2022). Menurut Trenholm dan Jensen, komunikasi interpersonal adalah jenis komunikasi yang terjadi antara dua orang secara langsung, baik secara pribadi maupun dalam situasi yang lebih formal. Komunikasi ini dapat berlangsung secara spontan atau terstruktur, di mana kedua belah pihak secara aktif memberikan dan menerima umpan balik serta fleksibel dalam posisi mereka. Dengan demikian, komunikasi interpersonal merupakan proses di mana pesan disampaikan dan diterima, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui interaksi antara pengirim dan penerima pesan (Dailami, 2023).

##### 2. Tujuan Komunikasi interpersonal

Roem & Sarmati mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal memiliki beberapa tujuan penting diantaranya, yaitu:

###### a) Pemahaman diri dan orang lain

Komunikasi interpersonal bertujuan untuk membantu individu memahami dirinya sendiri dan orang lain secara lebih mendalam. Melalui interaksi dengan orang lain, seseorang dapat belajar tentang preferensi, ketakutan, impian, dan hal-hal lain yang menjadi bagian dari identitasnya. Dengan berbagi pengalaman ini, individu dapat memperoleh umpan balik yang membantu dalam memahami perasaan, pikiran, dan perilaku orang lain.

b) Memahami dunia luar

Komunikasi interpersonal juga memungkinkan individu untuk memperluas pemahaman tentang lingkungan sekitarnya. Proses ini memungkinkan seseorang untuk memperoleh pengetahuan baru dan mengembangkan keterampilan tertentu melalui pembelajaran langsung atau dari pengalaman orang lain.

c) Membentuk dan menjaga hubungan

Salah satu tujuan utama komunikasi interpersonal adalah untuk membina dan memelihara hubungan sosial yang bermakna. Sebagian besar interaksi interpersonal digunakan untuk membangun serta menjaga ikatan emosional dan sosial dengan orang lain, melalui berbagi pengalaman, emosi, dan dukungan.

Menurut Guerero, Andersen, dan Afifi, terdapat beberapa perilaku yang dapat digunakan secara umum untuk membangun hubungan yang baik, antara lain:

1. Openness and routine talk, yaitu berbicara dan mendengarkan satu sama lain secara terbuka dan rutin.
2. Positivity, yaitu menciptakan interaksi yang positif dan menyenangkan.
3. Assurances, yaitu memberikan rasa aman dan perhatian terhadap hubungan masing-masing.
4. Supportiveness, yaitu memberikan dukungan dan semangat satu sama lain.
5. Mediated communication, yaitu berkomunikasi melalui media seperti kartu, surat, telepon, email, atau teknologi lainnya.
6. Conflict management, yaitu mengelola konflik dengan cara yang kondusif untuk mencapai penyelesaian masalah dan mempertahankan harmoni.
7. Humor, yaitu menggunakan humor, lelucon, atau sarkasme, termasuk dalam hal ini penggunaan nama panggilan lucu dan tertawa bersama-sama (Afrilia & Arifina, 2020).

d) Mengubah sikap dan perilaku

Banyak waktu yang kita habiskan untuk mengubah sikap dan perilaku melalui komunikasi interpersonal, seperti dengan sering berdiskusi tentang topik tertentu atau melalui pekerjaan yang melibatkan komunikasi interpersonal. Ini memungkinkan kita untuk merespons dan mengadaptasi sikap serta perilaku kita.

e) Membantu

Di berbagai profesi seperti ahli kejiwaan, psikologi klinis, dan terapis, komunikasi interpersonal menjadi alat utama dalam membimbing klien mereka. Kita juga berperan penting dalam membantu orang lain melalui interaksi interpersonal sehari-hari kita. Misalnya, memberi saran kepada teman tentang mata kuliah yang harus diambil di semester tertentu, atau membantu seorang pemustaka yang mencari koleksi tertentu dari seorang pustakawan.

Menurut Muhammad Budyatma, Komunikasi Interpersonal memiliki beberapa tujuan utama:

1. Menyampaikan informasi

Tujuan utama komunikasi interpersonal adalah untuk menyampaikan informasi. Komunikasi ini sering kali melibatkan mengkomunikasikan detail pribadi dan berusaha berkomunikasi secara efektif. Menumbuhkan simpati

Dalam proses berbagi informasi, terdapat pesan-pesan yang berasal dari pengalaman pribadi, baik itu pengalaman yang menyenangkan maupun yang menyedihkan. Dari interaksi ini, muncul rasa simpati yang dirasakan oleh kedua belah pihak.

2. Menumbuhkan motivasi

Komunikasi interpersonal juga bertujuan untuk menumbuhkan motivasi. Informasi yang dibagikan sering kali mengandung kisah-kisah inspiratif yang dapat mengubah kepribadian seseorang dan memicu motivasi baru (Nurdin, 2020).

Singkatnya, setiap orang memiliki tujuan berbeda dalam komunikasi interpersonal berdasarkan kebutuhannya. Kapasitas untuk berinteraksi dengan orang lain dikenal sebagai komunikasi interpersonal. Di dalam konteks perpustakaan, pustakawan menggunakan komunikasi interpersonal dengan tujuan memenuhi dan membantu pemustaka dalam memperoleh informasi yang mereka perlukan. Di sisi lain, pemustaka menggunakan komunikasi interpersonal untuk mendapatkan pengetahuan dan informasi yang diinginkan.

### **3. Karakteristik Komunikasi Interpersonal**

Menurut Lukiati Komala (2009), terdapat beberapa karakteristik komunikasi interpersonal:

- a. Melibatkan minimal dua orang. Komunikasi interpersonal terjadi antara minimal dua individu yang saling berinteraksi.
- b. Bersifat transaksional. Artinya, dalam komunikasi interpersonal terdapat pertukaran pesan yang saling berbalas-membalas. Ini mencakup proses menyampaikan pesan, menerima pesan, dan memberikan umpan balik.
- c. Mencakup aspek isi pesan dan hubungan pribadi. Komunikasi interpersonal tidak hanya berkutat pada apa yang disampaikan dalam pesan, tetapi juga melibatkan hubungan personal antara pihak yang berkomunikasi.
- d. Mengisyaratkan adanya kedekatan fisik. Meskipun tidak selalu berarti secara harfiah, komunikasi interpersonal sering kali menunjukkan adanya kedekatan fisik atau spasial antara individu yang berkomunikasi.
- e. Umpan balik berlangsung cepat. Dalam komunikasi interpersonal, umpan balik diberikan secara langsung dan cepat sebagai respons terhadap pesan yang disampaikan.

Selain itu, komunikasi interpersonal memiliki potensi untuk meningkatkan hubungan kemanusiaan di antara individu yang berkomunikasi. Dengan berkomunikasi dengan orang lain, seseorang dapat membangun hubungan yang baik dan menghindari konflik yang dapat muncul dalam kehidupan sehari-hari (Hildayati Raudah, 2018).

#### **4. Pustakawan**

Menurut (Marsih & Sarmiati, 2022), Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, pustakawan adalah orang perseorangan yang mempunyai keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan dari pendidikan atau pelatihan khusus pustakawan, dan bertanggung jawab mengelola dan memberikan pelayanan bagi perpustakaan. Sebaliknya, Sulistyio Basuki mengartikan pustakawan adalah seseorang yang menyelenggarakan dan mengawasi operasional perpustakaan dalam upaya memenuhi visi dan tujuan lembaga dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **5. Keterampilan Komunikasi Interpersoal Pustakawan**

Agar pustakawan dapat memberikan layanan terbaik dan membina hubungan positif dengan pengguna, keterampilan komunikasi interpersonal sangatlah penting. Hal ini bertujuan agar suasana di perpustakaan menjadi lebih ramah dan nyaman bagi pengunjung. Dalam konteks komunikasi interpersonal, terdapat lima komponen yang memastikan komunikasi berjalan dengan baik dan efektif.

DeVito mengidentifikasi lima sikap yang mendukung terciptanya komunikasi interpersonal yang efektif:

##### **a. Keterbukaan (Openness)**

Ini mencakup kemampuan untuk menerima masukan dari orang lain dan keinginan untuk berbagi informasi penting dengan orang lain.

b. Empati (Empathy)

Kemampuan untuk merasakan dan memahami pengalaman orang lain, serta melihat dunia dari sudut pandang mereka.

c. Sikap Mendukung (Supportiveness)

Ini mencerminkan komitmen untuk mendukung interaksi dengan cara yang terbuka dan positif, menciptakan lingkungan yang mendukung pertukaran informasi yang baik.

d. Sikap Positif (Positiveness)

Ini termasuk perilaku yang menunjukkan penghargaan terhadap orang lain, berpikiran positif, tidak curiga berlebihan, meyakini nilai orang lain, memberikan pujian, penghargaan, dan berkomitmen untuk bekerja sama.

e. Kesetaraan (Equality)

Meskipun mungkin ada ketidaksetaraan dalam situasi tertentu, komunikasi interpersonal efektif terjadi saat kedua belah pihak merasa diakui, bernilai, dan diperlakukan dengan seimbang. Ini menghargai kepentingan dan nilai setiap individu dalam interaksi tersebut (Rahmi, 2021).

Dengan mengaplikasikan lima sikap ini, komunikasi interpersonal dapat menjadi lebih efektif, membangun hubungan yang lebih baik antara pustakawan dan pemustaka di perpustakaan.

## 6. Library anxiety

Sejak tahun 1986, Mellon telah mengembangkan teori library anxiety, yang dimana teori ini berasal dari pengamatannya terhadap mahasiswa yang memanfaatkan perpustakaan untuk mencari informasi dan ternyata merasa risih karena bingung, gugup, dan takut untuk mendekati pegawai perpustakaan. Mellon menyebut perasaan tidak nyaman ini library anxiety (Gardijan, 2023). Menurut swigon, library anxiety adalah perasaan atau kondisi emosi yang tidak menyenangkan, termasuk ketakutan, ketegangan,

dan disorganisasi mental yang menghalangi orang untuk menggunakan perpustakaan dengan baik (Avidiansyah et al., 2021).

Library anxiety di perpustakaan dimulai dalam beberapa tahap. Yaitu termasuk memulai tugas, memilih subjek, mencari informasi yang relevan, menggunakan strategi penelusuran, mengumpulkan informasi, dan melihat hasil penelusuran (Abdoh, 2021).

Kecemasan terkait perpustakaan mungkin terkait dengan kemampuan penggunaan perpustakaan yang tidak memadai. Siswa mungkin menghindari pustakawan selain tidak menggunakan perpustakaan karena ragu untuk meminta bantuan. Di sini, penghindaran mengacu pada menghindari atau menunda pergi ke perpustakaan. Perilaku menghindar sering kali ditujukan kepada pekerja karena siswa yang gugup enggan mencari bantuan. Hal ini disebabkan karena mereka takut terekspos karena kemampuan browsing perpustakaan mereka yang kurang memadai. (Yuliana & Syahputra, 2022).

Menurut definisi yang diberikan di atas, kecemasan perpustakaan adalah emosi negatif yang dirasakan pengunjung perpustakaan yang khawatir dan takut untuk hadir di perpustakaan karena tidak tahu harus berbuat apa. Jika dilihat dari sudut pandang pengunjung perpustakaan, kekhawatiran siswa karena tidak dapat menemukan informasi yang mereka perlukan mungkin juga membingungkan. Karena kecemasan adalah emosi universal, semua orang bisa mengalaminya.

## **7. Faktor Penyebab Library Anxiety**

Kecemasan dalam perpustakaan dapat mempengaruhi pengguna perpustakaan dalam berbagai aspek fisik, perilaku, dan kognitif mereka. Mellon (1986) mengidentifikasi beberapa alasan mengapa orang merasa takut untuk pergi ke perpustakaan. Pertama, ukuran perpustakaan dapat membuat mereka merasa terintimidasi. Kedua, kurangnya pengetahuan tentang tata letak informasi di perpustakaan membuat mereka kesulitan menemukan informasi yang mereka butuhkan. Ketiga, ketidakpastian

tentang memulai kegiatan di perpustakaan juga dapat menimbulkan kecemasan (Lubis & Zain, 2023).

Berdasarkan keempat masalah ini, kecemasan dalam perpustakaan dapat muncul ketika pengguna merasa terintimidasi oleh ukuran perpustakaan, bingung dengan tata letak koleksi, tidak yakin bagaimana memulai, dan kurangnya pengetahuan tentang apa yang harus mereka lakukan di perpustakaan.

Bostick menambahkan bahwa ada lima dimensi kecemasan perpustakaan yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna.

1. Hambatan dalam berinteraksi (Barriers with staff) dengan staf perpustakaan, yang mungkin membuat pengguna enggan untuk bertanya karena staf terlihat sibuk atau terkesan kurang ramah.
2. Hambatan afektif (Affective barriers) yang mencakup perasaan tidak percaya diri dalam menggunakan sumber daya perpustakaan.
3. Hambatan kenyamanan perpustakaan (library comfort barriers) yang berkaitan dengan pengalaman pertama pengguna ketika masuk ke perpustakaan.
4. Hambatan pengetahuan perpustakaan (library knowledge barriers) yang meliputi pemahaman tentang koleksi dan materi yang tersedia di perpustakaan.
5. Hambatan mekanis dan teknologi (Mechanical and technological barriers) yang berhubungan dengan penggunaan teknologi di perpustakaan.

Kelima variabel ini berpotensi menyebabkan kecemasan bagi pengguna perpustakaan, khususnya pada pengalaman pertama mereka. Pengelola perpustakaan perlu memperhatikan faktor-faktor ini untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mendorong mereka untuk kembali ke perpustakaan (Pratama & Rohmiyati, 2019).

Untuk mengatasi kecemasan library anxiety pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip provinsi sumatera utara, peneliti menggunakan teori ini sebagai acuan dalam penelitian komunikasi interpersonal



pustakwan dalam mengatasi library anxiety pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip provinsi sumatera utara. Peneliti ingin melihat apakah aspek-aspek dari efektivitas komunikasi interpersonal tersebut dapat mengatasi library anxiety pemustaka di perpustakaan tersebut (Fatmawati & Zulaikha, 2022).

## **B. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan literatur yang telah peneliti telusuri, terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang telah mengkaji tentang kecemasan dalam menggunakan perpustakaan (library anxiety).

1. Penelitian Fitri Kartika Sari (2019) Tujuan dari "Upaya Perpustakaan dalam Mengatasi Kecemasan Perpustakaan pada Mahasiswa di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Yogyakarta" adalah untuk mengidentifikasi jenis kecemasan perpustakaan yang dialami oleh mahasiswa di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Yogyakarta, penyebabnya, dan metode untuk menguranginya. Jenis studi kasus deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Untuk penelitian ini, informan dipilih secara purposive sampling, dan metode pengumpulan data termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dengan informan digunakan sebagai data primer, dan dokumen dan jurnal digunakan sebagai data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan meliputi penyederhanaan, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa mengalami kecemasan perpustakaan, yang berupa ketakutan dan kebingungan saat memulai aktivitas di perpustakaan. Mereka juga merasa bingung tentang cara menemukan jurnal berlangganan. Faktor-faktor yang menyebabkan kecemasan di ruang baca termasuk kurangnya pengetahuan mengenai sumber daya perpustakaan dan ketidakpastian dalam memulai penggunaan sumber daya tersebut. Beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi library anxiety termasuk menyediakan alur yang jelas, melakukan sosialisasi oleh

pihak perpustakaan, membuat video profil perpustakaan, dan menyelenggarakan pelatihan untuk mengakses jurnal berlangganan. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan untuk meningkatkan informasi alur kegiatan melalui papan informasi, mempromosikan video profil perpustakaan agar dikenal oleh mahasiswa, dan mengadakan library tour untuk membantu mahasiswa mengenal perpustakaan dengan lebih baik dan mendalam.

Perbedaan penelitian Fitri Kartika Sari yang telah dijelaskan dan penelitian yang saya teliti terletak pada fokus utama dari kedua penelitian tersebut yang dimana fokus penelitian pada penelitian Fitri Kartika Sari adalah pada upaya perpustakaan dalam mengatasi library anxiety yang dialami oleh mahasiswa di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian ini mengeksplorasi secara mendalam tentang apa yang menyebabkan library anxiety, seperti kebingungan dalam memulai aktivitas atau mencari jurnal berlangganan, serta strategi konkrit yang dapat dilakukan oleh perpustakaan untuk mengurangi kecemasan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dengan fokus pada identifikasi masalah dan solusi yang tepat untuk mengatasinya. Sedangkan pada penelitian yang penulis teliti yaitu berfokus pada komunikasi interpersonal pustakawan dalam konteks mengatasi library anxiety. Penelitian ini lebih menekankan pada peran pustakawan dalam berkomunikasi dengan pengguna perpustakaan untuk membantu mengurangi kecemasan mereka. Fokusnya adalah pada bagaimana pustakawan menggunakan keterampilan komunikasi mereka, seperti empati, keterbukaan, dan dukungan, untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mengurangi ketegangan yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan layanan perpustakaan.

2. Wardah Nadhiratul Khaira (2023) Fokus penelitian ini adalah kecemasan yang dialami pemustaka, khususnya mahasiswa baru, saat mencari informasi di perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN)

Mahmud Yunus Batusangkar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan faktor-faktor yang menyebabkan kecemasan pustakawan dan kecemasan pustakawan. Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi upaya yang dilakukan pustakawan untuk menangani masalah ini. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk penelitian ini, dan teknik pengumpulan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan mencakup reduksi, penyajian, analisis, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan data. Dari empat indikator teori Mellon yang dipelajari, hanya satu yang terbukti signifikan dalam penelitian ini kurangnya pengetahuan pemustaka tentang tata letak koleksi perpustakaan terbukti tidak signifikan. Namun, penelitian menunjukkan bahwa ada unsur baru yang juga berpengaruh pustakawan tidak ramah terhadap pemustaka. Menurut penelitian, dua penyebab utama kecemasan perpustakaan pada mahasiswa baru adalah kurangnya pemahaman mereka tentang tata letak koleksi perpustakaan dan kurangnya kemampuan pustakawan untuk melayani pemustaka. Untuk mengatasi kecemasan perpustakaan, pustakawan melakukan dua upaya: mengadakan kegiatan orientasi perpustakaan untuk mahasiswa baru dan memberikan fasilitas kreatif atau inovatif kepada pemustaka seperti akses wifi, komputer, meja, dan kursi.

Perbedaan penelitian Wardah Nadhiratul Khaira yang telah dijelaskan dan penelitian yang saya teliti terletak pada fokus utama dari kedua penelitian tersebut yang dimana fokus penelitian pada penelitian Wardah Nadhiratul Khaira berfokus pada identifikasi faktor-faktor penyebab library anxiety yang dialami oleh pemustaka, khususnya mahasiswa baru, di perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar. Sedangkan pada penelitian yang penulis teliti yaitu berfokus pada komunikasi interpersonal pustakawan dalam konteks mengatasi library anxiety. Penelitian ini lebih menekankan

pada peran pustakawan dalam berkomunikasi dengan pengguna perpustakaan untuk membantu mengurangi kecemasan mereka. Fokusnya adalah pada bagaimana pustakawan menggunakan keterampilan komunikasi mereka, seperti empati, keterbukaan, dan dukungan, untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mengurangi ketegangan yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan layanan perpustakaan.

3. Anni Rahayuningsih dan Ana Irhandayaningsih (2019) "Analisis library anxiety (Kecemasan di Perpustakaan) Mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang" membahas kecemasan yang dialami oleh mahasiswa Universitas Diponegoro ketika menggunakan layanan perpustakaan. Penelitian ini menyelidiki kecemasan buku pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro melalui pendekatan kualitatif dan metode fenomenologi. Peneliti melakukan wawancara dengan 16 informan yang dipilih berdasarkan kriteria khusus. Wawancara semi-terstruktur dan observasi non-partisipasi digunakan untuk mengumpulkan data. Untuk memastikan keabsahan data, teknik reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan digunakan. Selain itu, teknik triangulasi juga digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa mengalami kecemasan yang berhubungan dengan kurangnya kepercayaan diri dalam mengerjakan tugas atau penelitian, kesulitan dan kebingungan saat menggunakan layanan dan fasilitas perpustakaan, serta ketidaknyamanan akibat interaksi yang kurang ramah dengan staf perpustakaan. Masalah ini juga diperparah oleh kurangnya pengetahuan mahasiswa tentang sumber daya dan layanan perpustakaan, yang disebabkan oleh kurangnya orientasi perpustakaan dan pelatihan literasi informasi.

Perbedaan penelitian Anni Rahayuningsih dan Ana Irhandayaningsih yang telah dijelaskan dan penelitian yang saya teliti terletak pada fokus utama dari kedua penelitian tersebut yang dimana fokus penelitian pada penelitian Anni Rahayuningsih dan Ana

Irhandayaningsih berfokus pada pengalaman dan faktor-faktor yang menyebabkan library anxiety di perpustakaan Universitas Diponegoro. Sedangkan pada penelitian yang penulis teliti yaitu berfokus pada komunikasi interpersonal pustakawan dalam konteks mengatasi library anxiety. Penelitian ini lebih menekankan pada peran pustakawan dalam berkomunikasi dengan pengguna perpustakaan untuk membantu mengurangi kecemasan mereka. Fokusnya adalah pada bagaimana pustakawan menggunakan keterampilan komunikasi mereka, seperti empati, keterbukaan, dan dukungan, untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mengurangi ketegangan yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan layanan perpustakaan.

4. Dita Indah Sari dan Retno Sayekti (2023) Program Perpustakaan dalam Mengatasi “LibraryAnxiety”. Library Anxiety adalah masalah umum di kalangan mahasiswa yang dapat mengarah pada perasaan tegang, takut, dan tidak berdaya saat menggunakan perpustakaan, yang pada gilirannya dapat menghambat kinerja akademik mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab Library Anxiety serta mengevaluasi program perpustakaan yang diterapkan untuk mengatasinya di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, dengan menggunakan Teori Library Anxiety dari Constance Mellon. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dan teknik pengumpulan data mencakup wawancara, observasi, dokumentasi, serta kajian pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor penyebab Library Anxiety di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta meliputi luasnya gedung perpustakaan, ketidakpahaman pemustaka mengenai lokasi layanan dan fasilitas, ketidakjelasan tentang cara memulai kegiatan di perpustakaan, dan kebingungan tentang aktivitas yang dapat dilakukan di perpustakaan. Untuk mengatasi masalah ini, Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta telah mengimplementasikan beberapa

program, termasuk orientasi perpustakaan, petunjuk informasi, sosialisasi program perpustakaan, dan workshop literasi informasi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis teliti yaitu Dita Indah Sari dan Retno Sayekti terfokus kepada faktor-faktor Library Anxiety serta program perpustakaan sebagai upaya mengatasi Library Anxiety. Sedangkan pada penelitian yang penulis teliti yaitu berfokus pada komunikasi interpersonal pustakawan dalam konteks mengatasi library anxiety. Penelitian ini lebih menekankan pada peran pustakawan dalam berkomunikasi dengan pengguna perpustakaan untuk membantu mengurangi kecemasan mereka. Fokusnya adalah pada bagaimana pustakawan menggunakan keterampilan komunikasi mereka, seperti empati, keterbukaan, dan dukungan, untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mengurangi ketegangan yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan layanan perpustakaan.

### **C. Defenisi Konseptual**

Peneliti menggunakan definisi konseptual untuk membantu pembaca memahami skripsi ini. Peneliti berusaha menjelaskan istilah-istilah rumit dalam judul penelitian “komunikasi interpersonal pustakawan dalam mengatasi library anxiety pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip provinsi sumatera utara”. Istilah sulit yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

#### **1. Komunikasi interpersonal**

Menurut Manning, komunikasi interpersonal melibatkan interaksi antara dua orang atau lebih, seringkali dengan adanya koneksi langsung dan hubungan yang telah direncanakan. DeVito menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal mencakup interaksi verbal dan nonverbal antara dua orang atau lebih, di mana keduanya saling bergantung. Solomon dan Theiss menambahkan bahwa komunikasi

interpersonal adalah jenis komunikasi khusus di mana tindakan seseorang dapat memengaruhi dan mencerminkan tindakan orang lain.

Komunikasi interpersonal sering terjadi dalam interaksi tatap muka di mana dua orang atau lebih dapat berkomunikasi, baik melalui kata-kata maupun nonverbal seperti gerakan tubuh atau bahasa tubuh. Sifatnya yang pribadi menunjukkan bahwa komunikasi ini terjadi antara individu-individu secara langsung, meskipun tidak selalu harus melibatkan topik pribadi atau terjadi dalam hubungan dekat.

Lustig mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai suatu bentuk komunikasi yang melibatkan sejumlah kecil individu yang berinteraksi secara eksklusif satu sama lain. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal memiliki kemampuan untuk menyesuaikan pesan satu orang secara khusus untuk orang lain guna mendapatkan interpretasi langsung dari mereka (Suwatno, 2023).

Menurut pandangan para ahli yang dikutip, komunikasi interpersonal adalah proses berkomunikasi dengan orang lain secara tatap muka ketika ada dua orang atau lebih yang terlibat. Komunikasi ini dapat berlangsung baik secara vokal maupun nonverbal. Komunikasi ini bisa terjadi dalam konteks yang terorganisir, seperti dalam diskusi atau pertemuan formal, maupun dalam situasi yang lebih informal atau pada kerumunan. Inti dari komunikasi interpersonal adalah interaksi langsung antarindividu yang saling mempengaruhi melalui berbagai bentuk komunikasi.

## 2. Pustakawan

Pustakawan diartikan sebagai seseorang yang bekerja pada lembaga perpustakaan dan telah menyelesaikan pendidikan formal perpustakaan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007. Menurut definisi tersebut, menyelesaikan pendidikan formal merupakan prasyarat utama untuk dapat bekerja sebagai pustakawan. Pustakawan dalam pengertian Parwati adalah orang yang

mempunyai keahlian di bidang dokumentasi, informasi, dan perpustakaan yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan. Pustakawan juga dianggap sebagai pelayan dan pengembang sistem kepustakawanan, yang menekankan pada aspek keahlian dan kemampuan yang diperoleh baik dari pendidikan formal maupun pelatihan. Raudhah & Santi mengemukakan pustakawan sebagai individu yang melaksanakan operasional perpustakaan dengan tujuan melayani masyarakat sejalan dengan tujuan lembaga. Mereka perlu memiliki pengetahuan tentang dokumen, informasi dari sekolah formal, dan ilmu perpustakaan.

Menurut uraian di atas, pustakawan adalah mereka yang mempunyai keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan pustakawan yang bertugas mengawasi dan memberikan layanan di perpustakaan. Untuk menyelenggarakan layanan yang optimal, pustakawan perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Komunikasi ini dapat dilakukan baik secara verbal maupun nonverbal, tergantung pada konteks situasionalnya. Pustakawan yang mampu berkomunikasi dengan baik dan efektif akan lebih mungkin untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pemustaka. Hal ini akan berkontribusi pada terciptanya layanan perpustakaan yang bermutu dan berkualitas tinggi. Komunikasi yang intensif dan efektif antara pustakawan dan pemustaka juga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka serta memperkuat hubungan antara perpustakaan dengan penggunaannya (Marsih & Sarmiati, 2022).

### 3. Library Anxiety

Library anxiety pertama kali dikemukakan oleh Mellon (1986:297), yang mengemukakan bahwa library anxiety adalah rasa takut, gelisah, bingung, dan perasaan negatif lainnya yang muncul saat berada di perpustakaan, sehingga mengakibatkan kesulitan bagi pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Beberapa faktor penyebab



library anxiety meliputi luasnya gedung perpustakaan, ketidaktahuan pemustaka mengenai lokasi layanan dan fasilitas yang tersedia, ketidakpastian tentang cara memulai kegiatan di perpustakaan, serta kebingungan tentang apa yang harus dilakukan saat berada di perpustakaan. (Sari & Sayekti, 2023).

