



**DAMPAK KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
TERHADAP KUALITAS LAYANAN LITERASI INFORMASI :
PERAN MEDIASI PENGALAMAN
MAHASISWA TUGAS AKHIR**

¹Raden Panji Yohanes Udik Esbiantoro, ²Liosten Rianna Roosida Ulyy Tampubolon

^{1,2} Universitas Dr. Soetomo, Indonesia

Email : panji@ciputra.ac.id

Abstrak : Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kompetensi pustakawan dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan literasi informasi, dengan pengalaman mahasiswa tingkat akhir sebagai variabel mediasi. Menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menganalisis empat variabel laten: kompetensi pustakawan, komunikasi interpersonal, pengalaman mahasiswa, dan kualitas layanan. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin yang diberikan kepada mahasiswa tingkat akhir Universitas Ciputra dan dianalisis menggunakan SmartPLS, dengan uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan kekokohan model pengukuran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan dan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kualitas layanan literasi informasi, sedangkan peran mediasi pengalaman mahasiswa tidak didukung secara statistik, menunjukkan bahwa kualitas layanan lebih kuat dibentuk oleh interaksi langsung daripada oleh pengalaman yang dimediasi. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya penguatan kompetensi profesional dan keterampilan komunikasi pustakawan sebagai penggerak utama kualitas layanan, menunjukkan bahwa lembaga pendidikan tinggi harus memprioritaskan pelatihan berkelanjutan dan pengembangan profesional untuk mengoptimalkan layanan literasi bagi mahasiswa tingkat akhir.

Kata Kunci : *kualitas produk, inovasi, harga, kepuasan, keputusan pembelian*

Abstract: *The purpose of this study is to examine the influence of librarians' competence and interpersonal communication on the quality of information literacy services, with the experience of final-year students as a mediating variable. Using a quantitative approach, the study employed Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to analyze four latent variables: librarian competence, interpersonal communication, student experience, and service quality. Data were collected through a five-point Likert-scale questionnaire administered to final-year students of Universitas Ciputra and analyzed using SmartPLS, with validity and reliability tests conducted to ensure the robustness of the measurement model. The results revealed that both librarian competence and interpersonal communication had significant direct effects on the quality of information literacy services, while the mediating role of student experience was not statistically supported, indicating that service quality is shaped more strongly by direct interactions than by mediated experiences. These findings underscore the importance of strengthening librarians' professional competence and communication skills as key drivers of service quality, suggesting that higher education institutions should prioritize continuous training and professional development to optimize literacy services for final-year students.*

Keywords : *product quality, innovation, price, satisfaction, purchasing decision*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia, termasuk pustakawan di lembaga pendidikan tinggi, memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Kinerja perpustakaan tidak hanya dipengaruhi oleh manajemen dan sumber daya keuangan, tetapi juga ditentukan oleh kualitas kompetensi pustakawan dalam menyediakan layanan informasi yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. (Amdan et al., 2024; Horsfall, 2023). Oleh karena itu, pengembangan kompetensi dan keterampilan interpersonal pustakawan sangat penting untuk mendukung tujuan akademik lembaga, termasuk Universitas Ciputra.

Di Universitas Ciputra, urgensi untuk meningkatkan kompetensi pustakawan semakin terlihat dalam penyampaian layanan literasi informasi. Layanan ini sangat dipengaruhi oleh kompetensi profesional dan keterampilan komunikasi interpersonal, khususnya dalam membantu mahasiswa tingkat akhir yang menghadapi tuntutan akademik yang lebih kompleks. (Feekery et al., 2021; Johnson et al., 2021; Julien et al., 2022). Dukungan pustakawan meluas beyond layanan informasi hingga mencakup bimbingan penelitian, bantuan dalam mempersiapkan karya ilmiah, dan integrasi literasi informasi ke dalam kurikulum. (Fagan et al., 2021; Saunders, 2020).

Studi-studi terbaru menyoroti peran pustakawan yang semakin strategis di era kontemporer. Namun, (Sukirno, 2020) Menekankan kelangkaan pustakawan dengan keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung pengembangan karir mahasiswa. Kondisi ini menjadi lebih relevan ketika dikaitkan dengan pandangan (Rahayu, 2020; Rohmaniyah & Sari, 2024), yang menyatakan bahwa kompetensi pustakawan tidak terbatas pada aspek teknis tetapi juga mencakup keterampilan pedagogis, kemampuan untuk berkolaborasi lintas disiplin ilmu, dan integrasi literasi informasi ke dalam berbagai bidang studi. Meskipun demikian, studi-studi ini masih menyisakan ruang untuk penelitian lebih lanjut, khususnya mengenai bagaimana kompetensi profesional pustakawan dan keterampilan komunikasi interpersonal berkontribusi pada pengalaman mahasiswa tingkat akhir dan kualitas layanan literasi informasi. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada aspek teknis dan pedagogis pustakawan, seperti penguasaan sistem informasi, manajemen koleksi, atau peran mereka sebagai pendidik literasi. Meskipun aspek-aspek ini penting, perhatian terhadap kontribusi kompetensi profesional pustakawan dalam mendukung kualitas layanan literasi informasi masih relatif terbatas. (Ali & Ahmed, 2022; Purnell et al., 2020).

Demikian pula, penelitian tentang keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan masih langka, meskipun keterampilan ini sangat penting untuk memahami kebutuhan pengguna, membangun hubungan profesional, dan membantu mahasiswa, terutama pada tahap akhir studi mereka. Selain itu, penelitian yang ada umumnya membahas peran pustakawan secara umum, tanpa secara eksplisit membahas kebutuhan mahasiswa tingkat akhir yang menghadapi tantangan akademik yang lebih kompleks, seperti menulis tesis atau disertasi. (Gašo, 2023; White, 2024). Kondisi ini menyoroti kesenjangan penelitian, khususnya kebutuhan akan investigasi yang lebih mendalam mengenai peran strategis kompetensi pustakawan dan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan efektivitas layanan literasi informasi, dengan mempertimbangkan pengalaman mahasiswa tingkat akhir sebagai variabel mediasi. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya pada mahasiswa tingkat akhir di Universitas Ciputra, di mana analisis kompetensi profesional pustakawan dan keterampilan interpersonal diintegrasikan sebagai penentu kualitas layanan literasi informasi.

TINJAUAN TEORI

A. Kompetensi Pustakawan

Kompetensi adalah kualitas mendasar yang mendasari perilaku individu, meliputi motivasi, karakter pribadi, nilai-nilai, pengetahuan, dan keterampilan yang memungkinkan seseorang untuk bekerja secara efektif. (Tampubolon, 2022). Dalam konteks profesional, kompetensi dipahami sebagai seperangkat kemampuan dan keterampilan yang harus dimiliki agar tugas dapat dilaksanakan secara optimal, termasuk penguasaan ilmu perpustakaan dan informasi, teknologi, manajemen, dan kemampuan penelitian, yang selanjutnya diperkuat oleh kompetensi pribadi, etika, dan organisasi. (Sutarno NS, 2006, p. 90).

Dalam bidang kepastakwaan, kompetensi pustakawan dipandang sebagai seperangkat kemampuan dan keterampilan yang memungkinkan mereka untuk menyediakan layanan informasi berkualitas tinggi. Tingkat kompetensi dan profesionalisme pustakawan dipengaruhi oleh penguasaan kompetensi profesional, motivasi kerja, dukungan manajerial, lingkungan kerja, dan partisipasi dalam pelatihan dan pengembangan profesional. (Mustar & Setyodevi, 2024). Secara operasional, kompetensi pustakawan mencakup keterampilan dalam literasi informasi, komunikasi, manajemen koleksi, pemanfaatan teknologi informasi, layanan pengguna, kreativitas dan inovasi, kemampuan analitis, dan penerapan etika profesional. (Kadir, 2022).

Studi empiris menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan berkaitan erat dengan kualitas layanan informasi. Fagan et al. (2021) Menekankan bahwa pustakawan dengan kompetensi tinggi dapat memberikan layanan literasi informasi secara lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, penguatan kompetensi pustakawan diharapkan tidak hanya meningkatkan kualitas layanan literasi informasi tetapi juga menumbuhkan pengalaman positif bagi mahasiswa tingkat akhir dalam menyelesaikan tugas akademik mereka.

B. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang melibatkan dua orang, seperti suami dan istri, dua rekan kerja, dua teman dekat, atau guru dan murid. (Anggraini & Andores, 2022). Bentuk komunikasi ini berorientasi pada tindakan, yaitu serangkaian aktivitas komunikatif yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan komunikasi interpersonal sangat beragam, mulai dari membangun kedekatan dan menyampaikan informasi hingga memengaruhi sikap dan menyelesaikan masalah.

Menurut (Littlejohn & Foss, 2011), Kompetensi komunikasi interpersonal adalah kemampuan individu untuk beradaptasi dan berkomunikasi secara efektif di berbagai situasi sosial. Kemampuan ini didukung oleh tiga aspek utama: keterampilan, pengetahuan, dan motivasi individu. Dengan demikian, kompetensi komunikasi interpersonal bukan hanya tentang menguasai teknik komunikasi, tetapi juga tentang kesiapan internal seseorang untuk menanggapi situasi sosial secara tepat dan efektif. Mulyana (2002) Menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengguna adalah interaksi tatap muka yang terjadi melalui saluran verbal dan nonverbal. Proses komunikasi ini memainkan peran penting dalam membantu pustakawan memahami kebutuhan pengguna, sehingga memungkinkan mereka untuk memberikan layanan berkualitas. Sikap seperti mendengarkan secara aktif dan memberikan respons yang tepat merupakan komponen penting dari komunikasi interpersonal yang efektif antara pustakawan dan pengguna.

Temuan empiris semakin memperkuat pentingnya komunikasi interpersonal dalam layanan perpustakaan. (Johnson et al., 2021) menunjukkan bahwa interaksi interpersonal yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan informasi. Sejalan dengan hal ini, Feekery et al. (2021) Menegaskan bahwa komunikasi yang efektif antara pustakawan dan mahasiswa secara langsung berkontribusi pada keberhasilan program literasi informasi. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi interpersonal merupakan faktor kunci dalam membentuk kualitas layanan literasi informasi dan dalam mendorong pengalaman belajar yang lebih positif bagi mahasiswa tingkat akhir.

C. Literasi Informasi

Literasi informasi dipahami sebagai kemampuan untuk mengakses, mengevaluasi, mengatur, dan menggunakan informasi dalam berbagai konteks, termasuk proses pembelajaran, pemecahan masalah, pengambilan keputusan, serta kebutuhan profesional dan pribadi. (Shahid & Khan, 2022). Dalam pendidikan tinggi, literasi informasi merupakan elemen penting yang mendukung kemampuan mahasiswa untuk mengelola dan menggunakan informasi secara efektif. Peningkatan kapasitas ini umumnya dilakukan melalui pelatihan, lokakarya, dan bimbingan akademik yang diberikan oleh dosen dan pustakawan.

Julianti (2023) Menunjukkan bahwa literasi informasi memberikan kontribusi signifikan terhadap kemampuan siswa dalam menyelesaikan studi mereka, termasuk keterampilan mereka dalam menemukan, mengevaluasi, dan menerapkan sumber-sumber ilmiah. Sejalan dengan hal ini, Pantiwati et al. (2023) Penelitian menemukan bahwa mahasiswa tingkat akhir yang menerima dukungan literasi informasi dapat menghasilkan karya akademik secara lebih sistematis dan sesuai dengan standar akademik. Temuan ini menegaskan bahwa literasi informasi merupakan komponen fundamental yang tidak hanya mendukung keterampilan akademik tetapi juga memfasilitasi proses pembelajaran mahasiswa selama tahap akhir pendidikan mereka.

Pemahaman tentang literasi informasi diperluas lebih lanjut melalui konsep komunikasi informasi. (Hazan et al., 2025) Jelaskan bahwa komunikasi informasi adalah suatu proses di mana informasi diproduksi, disebarluaskan, dan diterima melalui media tertentu untuk membangun pemahaman bersama. Konsep ini mengintegrasikan unsur-unsur komunikasi dan informasi, sehingga sangat relevan dengan praktik literasi informasi, yang mengharuskan individu untuk memahami, memproses, dan menyampaikan informasi secara akurat. Dengan demikian, literasi informasi berfungsi bukan hanya sebagai keterampilan teknis dalam memanfaatkan sumber daya informasi, tetapi juga sebagai bagian dari proses komunikasi akademik yang memungkinkan pemahaman yang selaras antara penyedia informasi—yaitu pustakawan—dan mahasiswa sebagai penerima informasi.

D. Mahasiswa Tingkat Akhir

Mahasiswa tingkat akhir dipahami sebagai calon lulusan yang bersiap memasuki dunia kerja dan mulai mempertimbangkan prospek mereka, termasuk jenis karier yang mungkin mereka tekuni setelah menyelesaikan studi mereka. (Agusta, 2014). Sejalan dengan pandangan ini, Widyatama & Aslamawati (2015) Jelaskan bahwa mahasiswa tingkat akhir adalah individu yang mendekati kelulusan dan diharapkan telah mengembangkan arah dan tujuan yang jelas saat mereka menghadapi tugas-tugas perkembangan selanjutnya dalam hidup mereka. Lebih lanjut, Prihatin & Suhesty (2023) Menekankan bahwa mahasiswa tingkat akhir berada pada tahap menyelesaikan studi sarjana mereka, dengan fokus utama pada penulisan tesis atau proyek akhir sebagai persyaratan kelulusan. Devani & Wulan Saptandari (2024) Perluas perspektif ini

© 2026 STIE TDN. All rights reserved. Corresponding Author : panji@ciputra.ac.id

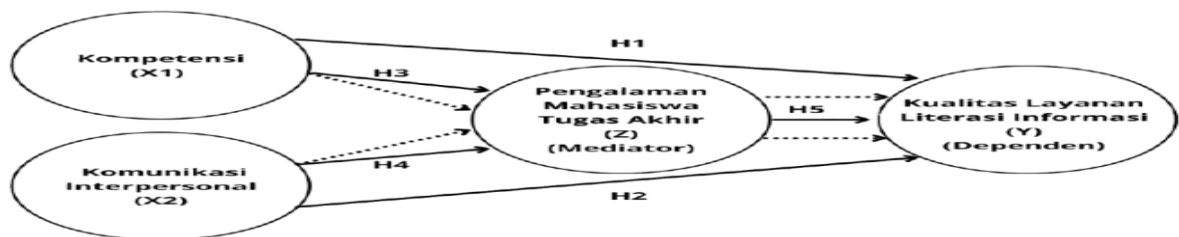
dengan menyatakan bahwa kebutuhan mahasiswa tingkat akhir tidak hanya terbatas pada dukungan akademik, seperti bimbingan dan akses informasi, tetapi juga mencakup dukungan sosial, emosional, dan manajemen stres, yang merupakan bagian integral dalam menyelesaikan studi mereka.

Kondisi ini membuat dukungan pustakawan sangat relevan bagi mahasiswa pada tahap ini. Saunders (2020) Penelitian menemukan bahwa mahasiswa tingkat akhir yang menerima bimbingan penelitian dari pustakawan cenderung memiliki kepercayaan diri yang lebih tinggi dalam melakukan penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa tingkat akhir dipengaruhi tidak hanya oleh faktor internal tetapi juga oleh kualitas layanan pustakawan, khususnya dalam hal kompetensi profesional dan keterampilan komunikasi interpersonal.

Dengan demikian, kompetensi pustakawan dan komunikasi interpersonal memainkan peran sentral dalam membentuk pengalaman mahasiswa tingkat akhir, yang pada gilirannya memengaruhi kualitas keseluruhan layanan literasi informasi yang mereka terima. Kerangka kerja relasional ini memberikan dasar bagi penelitian ini untuk mengkaji lebih lanjut hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel, dengan pengalaman mahasiswa diposisikan sebagai variabel mediasi.

Kerangka Konseptual. Studi ini mengusulkan bahwa kompetensi pustakawan dan komunikasi interpersonal memengaruhi kualitas layanan literasi informasi baik secara langsung maupun tidak langsung melalui pengalaman mahasiswa tingkat akhir sebagai variabel mediasi.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Gambar ini mewakili kerangka konseptual penelitian:

1. Kompetensi (X1) dan Komunikasi Interpersonal (X2) mempengaruhi Pengalaman Mahasiswa Tingkat Akhir (Z).
2. Pengalaman Mahasiswa Tingkat Akhir (Z) mempengaruhi Kualitas Layanan Literasi Informasi (Y).
3. Terdapat pula pengaruh langsung dari Kompetensi (X1) dan Komunikasi Interpersonal (X2) terhadap Kualitas Layanan Literasi Informasi (Y) (diilustrasikan dengan garis putus-putus).

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan tinjauan literatur dan model konseptual yang diusulkan, hipotesis berikut dirumuskan untuk secara empiris menguji hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel yang diteliti.

H1: Kompetensi pustakawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan literasi informasi.

H2: Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan literasi informasi.

- H3:** Kompetensi pustakawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman mahasiswa tingkat akhir.
- H4:** Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman mahasiswa tingkat akhir.
- H5:** Pengalaman mahasiswa tingkat akhir memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan literasi informasi.
- H6:** Pengalaman mahasiswa tingkat akhir memediasi hubungan antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan literasi informasi.
- H7:** Pengalaman mahasiswa tingkat akhir memediasi hubungan antara komunikasi interpersonal dan kualitas layanan literasi informasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antar variabel laten: Kompetensi Pustakawan (X_1), Komunikasi Interpersonal (X_2), Pengalaman Mahasiswa Tingkat Akhir (Z), dan Kualitas Layanan Literasi Informasi (Y).

Responden terdiri dari 151 mahasiswa tingkat akhir di Universitas Ciputra, yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel bertujuan dengan kriteria bahwa mereka aktif memanfaatkan layanan literasi informasi perpustakaan. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 5 poin.

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan indikator model luar, termasuk validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas. Menurut (Hair et al., 2019, 2021), Validitas konvergen tercapai ketika faktor pemuatan $\geq 0,70$, Varians Rata-rata yang Diekstrak (AVE) $\geq 0,50$, dan reliabilitas konstruk (Reliabilitas Komposit/CR) $\geq 0,70$. Namun, pada tahap awal penelitian, Alpha Cronbach $\geq 0,60$ masih dianggap dapat diterima. (Hair et al., 2019). Hal ini konsisten dengan literatur yang menyatakan bahwa nilai Alpha Cronbach antara 0,60-0,70 dapat dikategorikan sebagai memadai untuk penelitian tahap awal.

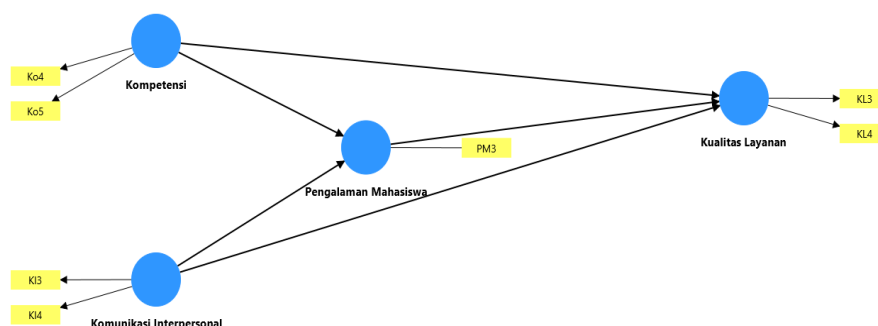
Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Model tersebut diuji dalam dua tahap:

1. Model Luar (Model Pengukuran): untuk menilai validitas indikator dan reliabilitas konstruk.
2. Model Internal (Model Struktural): untuk menguji hubungan antar variabel laten melalui koefisien jalur, statistik t, dan nilai p.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis PLS-SEM, peran mediasi Pengalaman Mahasiswa Tingkat Akhir (Z) dalam hubungan antara Kompetensi Pustakawan (X_1) dan Komunikasi Interpersonal (X_2) terhadap Kualitas Layanan Literasi Informasi (Y) tidak didukung. Meskipun jalur $X_1 \rightarrow Z$ dan $X_2 \rightarrow Z$ signifikan, serta jalur $Z \rightarrow Y$, uji bootstrap menunjukkan bahwa efek tidak langsung ($X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$ dan $X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$) tidak mencapai signifikansi statistik.

Oleh karena itu, model penelitian menunjukkan bahwa pengalaman mahasiswa tidak berfungsi sebagai mediator antara kompetensi atau komunikasi interpersonal dan kualitas layanan. Ini menyiratkan bahwa, meskipun pengalaman mahasiswa memiliki hubungan langsung dengan X_1 , X_2 , dan Y , pengalaman tersebut tidak secara statistik menjelaskan mekanisme yang menghubungkan variabel-variabel ini.

Gambar 2. *Bootstrapping*

Temuan menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan dan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh langsung yang substansial terhadap kualitas layanan literasi informasi. Hasil ini konsisten dengan literatur sebelumnya, yang menekankan bahwa pustakawan dengan kompetensi tinggi dan keterampilan komunikasi praktis dapat memberikan layanan literasi yang lebih berkualitas. (Fagan et al., 2021; Johnson et al., 2021).

Namun, efek mediasi dari pengalaman mahasiswa tahun terakhir tidak didukung. Dengan kata lain, meskipun mahasiswa mungkin memiliki pengalaman akademis yang positif, pengalaman tersebut bukanlah saluran utama yang menjelaskan pengaruh kompetensi dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan. Temuan ini sejalan dengan argumen dari (O'Rourke & MacKinnon, 2018), yang menyatakan bahwa efek tidak langsung mungkin tetap tidak terdeteksi ketika efek langsung terlalu kuat.

Lebih lanjut, Vo & Vansteelandt (2022) Perlu ditekankan bahwa pengujian mediasi membutuhkan ukuran sampel yang besar dan varians yang cukup pada mediator agar efek tidak langsung dapat terdeteksi. Dalam penelitian ini, meskipun ukuran sampel memadai, varians dalam pengalaman mahasiswa mungkin tidak cukup besar untuk memperkuat efek mediasi. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian dalam literasi informasi, yang menunjukkan bahwa kepuasan atau kepercayaan mahasiswa terkadang dapat menjadi mediator yang lebih dominan daripada pengalaman mereka dengan proyek tahun terakhir. (Singh & Jasial, 2021).

Dengan demikian, hasil ini memperkuat anggapan bahwa kompetensi pustakawan dan komunikasi interpersonal memiliki peran yang lebih langsung dalam membentuk persepsi tentang kualitas layanan literasi informasi daripada melalui mediasi pengalaman mahasiswa.

KESIMPULAN

Temuan studi ini menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan dan komunikasi interpersonal memiliki dampak langsung pada kualitas layanan literasi informasi. Temuan ini konsisten dengan literatur yang menyoroti bahwa pustakawan dengan kompetensi profesional yang kuat dan keterampilan komunikasi praktis lebih mampu memberikan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. (Fagan et al., 2021; Johnson et al., 2021).

Namun, peran mediasi pengalaman mahasiswa tingkat akhir tidak didukung. Dengan kata lain, meskipun mahasiswa mungkin memiliki pengalaman positif dalam proses penyelesaian proyek akhir mereka, faktor ini tidak berfungsi sebagai saluran utama yang menjelaskan pengaruh kompetensi dan komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan. Ada kemungkinan bahwa mahasiswa secara langsung menilai kualitas layanan berdasarkan interaksi mereka dengan pustakawan, tanpa bergantung pada pengalaman proyek akhir mereka sebagai variabel perantara.

Beberapa faktor dapat menjelaskan kondisi ini:

1. Dominasi efek langsung – Jalur langsung dari X_1 dan X_2 ke Y lebih kuat daripada efek tidak langsung melalui Z . Menurut O'Rourke & MacKinnon (2018), efek tidak langsung mungkin tidak signifikan ketika efek langsung dominan. Research power and mediator variance – If the variance of Z is limited or the sample size is not sufficiently large, the statistical power to detect mediation becomes weak (Vo & Vansteelandt, 2022).
2. Mediasi atau penekanan yang tidak konsisten – Efek mediasi dapat hilang karena interaksi kompleks antar variabel atau adanya faktor pengganggu yang tidak teramati dan tidak termasuk dalam model. (MacKinnon et al., 2000).

Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks literasi informasi, pengalaman siswa mungkin memiliki peran penting sebagai hasil akhir, tetapi belum tentu sebagai mediator antara kompetensi/komunikasi pustakawan dan kualitas layanan.

SARAN

Studi ini menemukan bahwa kompetensi pustakawan dan keterampilan komunikasi interpersonal secara signifikan memengaruhi pengalaman mahasiswa tingkat akhir dan kualitas layanan literasi informasi. Pada saat yang sama, pengalaman mahasiswa juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Namun, peran mediasi dari pengalaman mahasiswa tidak didukung, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan literasi informasi lebih kuat ditentukan oleh pengaruh langsung dari kompetensi pustakawan dan komunikasi interpersonal, khususnya dalam konteks mahasiswa tingkat akhir di Universitas Ciputra.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, Y. N. (2014). Hubungan antara orientasi masa depan dan daya juang terhadap kesiapan kerja pada mahasiswa tingkat akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Mulawarman. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 2(3).
- Ali, S., & Ahmed, S. (2022). Information literacy skills among library and information science professionals: a forecaster of research support services. *Library Hi Tech*, 40(6), 1689–1704. <https://doi.org/10.1108/LHT-05-2021-0157>
- Amdan, A. S., Samsudin, A. Z. H., & Ahmad Kassim, N. (2024). Assessing the relationship between competencies and personal qualities towards organizational performance. *Environment-Behaviour Proceedings Journal*, 9(SI18), 273–280. <https://doi.org/10.21834/e-bpj.v9iSI18.5491>
- Anggraini, R., & Andores, S. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas pada Pelanggan Café di Kota Batam. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 572–578.
- Devani, F., & Wulan Saptandari, E. (2024). The role of social support and hardiness on academic stress among final-year college students during COVID-19 Pandemic. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i6.15292>
- Fagan, J. C., Ostermiller, H., Price, E., & Sapp, L. (2021). Librarian, faculty, and student perceptions of academic librarians: Study introduction and literature review. *New Review of Academic Librarianship*, 27(1), 38–75. <https://doi.org/10.1080/13614533.2019.1691026>

- Feekery, A. J., Chisholm, K., Jeffrey, C., & Diesch, F. (2021). Enhancing students' professional information literacy. *Journal of Information Literacy*, 15(2). <https://doi.org/10.11645/15.2.2856>
- Gašo, G. (2023). The Role of academic librarians in providing assistance to postgraduate students in the information-seeking process. *BOSNIACA*, 28, 145–166. <https://doi.org/10.37083/bosn.2023.28.145>
- Hair, J. F., Astrachan, C. B., Moisescu, O. I., Radomir, L., & ... (2021). Executing and interpreting applications of PLS-SEM: Updates for family business researchers. ... of *Family Business* <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877858520301194>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis eight edition* (8th ed.). Cengage Learning EMEA. www.cengage.com/highered
- Hazan, Mantasa, K., Mudassir Andi, & Ramadhani, R. (2025). Komunikasi informasi: Dasar-dasar untuk menavigasi era informasi berlebih. *Journal Papyrus*, 4(1).
- Horsfall, M. N. (2023). Librarians as change agents for sustainable library and information service delivery in a digital society. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*, 14(1), 113–125. <https://doi.org/10.4314/ijikm.v14i1.7>
- Johnson, S. C., Bausman, M., & Ward, S. L. (2021). Fostering information literacy. *Advances in Social Work*, 21(1), 1–25. <https://doi.org/10.18060/24697>
- Julianti, S. A. (2023). Kompetensi seorang pustakawan dalam menguasai teknologi Informasi untuk mengelola perpustakaan digital pada era 4.0. *LIBRIA*, 14(2), 143. <https://doi.org/10.22373/16809>
- Julien, H., Gross, M., & Latham, D. (2022). Teaching and its discontents. *Journal of Information Literacy*, 16(2). <https://doi.org/10.11645/16.2.3189>
- Kadir, A. (2022). Strategi peningkatan kompetensi pustakawan di masa krisis dengan pendekatan spiritual, intelektual, dan emosional. *Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)*, 7(2).
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2011). *Theories of human communication* (10th ed.). Waveland Press, Inc.
- MacKinnon, D. P., Krull, J. L., & Lockwood, C. M. (2000). Equivalence of the mediation, confounding and suppression effect. *Prevention Science*, 1(4), 173–181. <https://doi.org/10.1023/A:1026595011371>
- Mulyana, D. (2002). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mustar, M., & Setyodevi, K. (2024). Kompetensi pustakawan pasca Pandemi Covid-19 di Perpustakaan FKMK Universitas Gadjah Mada. *Media Informasi*, 33(2), 133–140. <https://doi.org/10.22146/mi.v33i2.15987>
- O'Rourke, H. P., & MacKinnon, D. P. (2018). Reasons for testing mediation in the absence of an intervention effect: A research imperative in prevention and intervention research. *Journal of Studies on Alcohol and Drugs*, 79(2), 171–181.

- Pantiwati, Y., Kusniarti, T., Permana, F. H., Nurrohman, E., & Sari, T. N. I. (2023). The Effects of the blended project-based literacy that integrates school literacy movement strengthening character education learning model on metacognitive skills, critical thinking, and opinion expression. *European Journal of Educational Research*, volume-12-2023(volume-12-issue-1-january-2023), 145–158. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.12.1.145>
- Prihatin, J. T. R., & Suhesty, A. (2023). Final year student dynamics in the perspective of social support and academic reciprocity. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 11(3), 377. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v11i3.11757>
- Purnell, M., Royal, B., & Warton, L. (2020). Supporting the development of information literacy skills and knowledge in undergraduate nursing students: An integrative review. *Nurse Education Today*, 95, 104585. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2020.104585>
- Rahayu, Y. R. R. N. (2020). Transformasi peran pustakawan di lembaga penelitian dan akademik. *Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol*, 29(2), 73–79.
- Rohmaniyah, R., & Sari, K. (2024). Peran perpustakaan dalam mengembangkan literasi dan pengetahuan masyarakat. *DE FACTO: Journal Of International Multidisciplinary Science*, 2(02), 127–138. <https://doi.org/10.62668/defacto.v2i02.1023>
- Saunders, L. (2020). Core knowledge and specialized skills in academic libraries. *College & Research Libraries*, 81(2). <https://doi.org/10.5860/crl.81.2.288>
- Shahid, M., & Khan, M. R. (2022). Use of digital storytelling in classrooms and beyond. *Journal of Educational Technology Systems*, 51(1), 63–77. <https://doi.org/10.1177/00472395221112599>
- Singh, S., & Jasial, S. S. (2021). Moderating effect of perceived trust on service quality – student satisfaction relationship: evidence from Indian higher management education institutions. *Journal of Marketing for Higher Education*, 31(2), 280–304. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825029>
- Sukirno, S. (2020). Kreatifitas pustakawan dalam pengembangan karier masa pandemi covid-19. *Buletin Perpustakaan*, 3(2), 35–52.
- Sutarno NS. (2006). *Manajemen perpustakaan : Suatu pendekatan praktik*. Sagung Seto.
- Tampubolon, R. (2022). Analisis kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan di era digital. *Essence: Entrepreneurship and Small Business Research for Economic Resilience*. <https://doi.org/10.53698/essence.v1i2.11>
- Vo, T.-T., & Vansteelandt, S. (2022). Challenges in systematic reviews and meta-analyses of mediation analyses. *American Journal of Epidemiology*, 191(6), 1098–1106. <https://doi.org/10.1093/aje/kwac028>
- White, D. E. (2024). Undergraduate research and the academic librarian: Case studies and best practices. *Scholarship and Practice of Undergraduate Research*, 7(3), 48–48. <https://doi.org/10.18833/spur/7/3/6>
- Widyatama, T., & Aslamawati, Y. (2015). Study Deskriptif Mengenai Kematangan Karir pada Mahasiswa Tingkat Akhir Fakultas Psikologi Unisba. *Prosiding Psikologi*.