

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang mengelola berbagai macam bentuk informasi di mana setiap pemustaka yang berkunjung memiliki motif yang berbeda-beda misalnya, ingin menemukan sebuah buku atau artikel, untuk mendapatkan referensi keperluan tugas akademik, belajar untuk ujian, atau hanya untuk sekedar bertemu dan berkumpul dengan teman.

Di zaman sekarang, di mana kecanggihan teknologi semakin maju, perpustakaan telah begitu banyak melakukan inovasi, layanan-layanan yang tersedia telah banyak yang memanfaatkan teknologi informasi sehingga pemustaka jadi lebih mudah dalam melakukan penelusuran informasi ataupun memanfaatkan fasilitas perpustakaan yang lainnya. Layanan yang tidak kalah beragamnya tersebut tentu memiliki tata cara dan prosedur pemanfaatan yang berbeda, yang mana mengharuskan pengunjung atau pemustaka mengetahui setiap prosedur dari layanan yang beragam tersebut. Beragamnya komponen dan isi dalam perpustakaan menjadikan perpustakaan sendiri sebagai sebuah institusi lembaga yang kompleks.

Kerumitan atau kompleksitas dalam perpustakaan ini kadang kala menjadi masalah atau kendala bagi pemustaka dalam memanfaatkan

layanan perpustakaan. Sebagian dari mereka banyak yang merasa sulit atau kebingungan dalam menggunakan perpustakaan. Banyak dari para pemustaka yang merasa sulit, tidak percaya diri, hingga merasakan kecemasan ketika menelusur informasi di perpustakaan.

Sebagaimana yang dikatakan Bostick bahwa kecemasan pemustaka dapat muncul dikarenakan kompleksnya isi dari sebuah perpustakaan sehingga pemustaka tidak mampu memanfaatkan fasilitas gedung perpustakaan.<sup>1</sup>

Sebagian pemustaka tidak mengerti dan bingung bagaimana memilih koleksi yang jenisnya beragam sekiranya sesuai dengan yang mereka butuhkan, bagaimana cara memanfaatkan fasilitas layanan yang tersedia, bagaimana prosedur dan tata cara penggunaannya. Cemas yang dialami pemustaka ketika berada di perpustakaan seringkali berhubungan dengan persepsi diri, persepsi pemustaka terhadap koleksi, pustakawan, bagaimana memanfaatkan teknologi yang ada ataupun cemas dengan suasana perpustakaan<sup>2</sup> serta hal lain yang tentunya akan menghambat pemustaka memanfaatkan perpustakaan secara maksimal. Keadaan seperti ini dikenal dengan istilah *library anxiety* (kecemasan dalam perpustakaan).

*Library anxiety* pertama kali diperkenalkan oleh Mellon pada tahun 1986 sebagai sebuah perasaan cemas, gelisah, tidak nyaman, takut saat

---

<sup>1</sup> Anthony J. Onwuegbuzie, Qun G. Jiao, and Sharon L. Bostick, *Library Anxiety: Theory, Research, and Applications* (Scarecrow Press, 2004), 35–36.

<sup>2</sup> Fitri Kartika Sari, “Upaya Perpustakaan Dalam Mengatasi Library Anxiety Pada Mahasiswa Di Perpustakaan Digital Universitas Yogyakarta”(masters, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019), 6, <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/37054/>.

sedang berada atau berhadapan dengan sebuah perpustakaan. Di dalam tulisannya, Mellon menyebutkan faktor-faktor yang membuat seorang pemustaka merasa tersesat saat menggunakan perpustakaan. Diantaranya yaitu ukuran perpustakaan, kurangnya pengetahuan tentang keberadaan suatu benda, kenyamanan ruang perpustakaan, bagaimana cara memulai suatu penelusuran serta hal apa yang harus dilakukan di dalam sebuah perpustakaan.<sup>3</sup>

Hal mengenai kecemasan dijelaskan oleh Allah SWT dalam Al-qur'an surah At-Taubah ayat 50-51.

إِنْ تُصِيبَكَ حَسَنَةٌ تَسُؤْهُمْ وَإِنْ تُصِيبَكَ مُصِيبَةٌ يَأْتُوا قَدْ أَخَذْنَا أَمْرًا مِنْ قَبْلُ وَيَتَوَلَّوْا  
وَهُمْ فَرِحُونَ (٥٠) قُلْ لَنْ يُصِيبَنَا إِلَّا مَا كَتَبَ اللَّهُ لَنَا هُوَ مَوْلَانَا ۗ وَعَلَى اللَّهِ  
فَلْيَتَوَكَّلِ الْمُؤْمِنُونَ (٥١)

Ayat ini menjelaskan bahwa pada dasarnya kecemasan selalu ada di setiap kehidupan manusia terutama bila dihadapkan dengan hal-hal baru kecemasan akan datang pada diri siapapun, kapanpun, dimanapun. Secara tersirat dari ayat tersebut menggambarkan ketakutan dan keraguan seseorang sebelum bertindak.<sup>4</sup> Hal ini membuktikan bahwa kecemasan

---

<sup>3</sup> Rika Ravena and Athanasia Octaviani Puspita Dewi, "Library Anxiety Pada Mahasiswa Tingkat Akhir: Studi Kualitatif Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang," *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi* 5, no. 4 (2021): 528.

<sup>4</sup> Muhammad Tahir Ibn 'Ashur, *Tafsir Al-Tahrir Wa Al-Tanwir*, Juz 5 (Tunisia: Al-Tunisiyah, 1984), h. 223

dapat terjadi pada siapa saja dan di mana saja termasuk pemustaka ketika berada di perpustakaan.

Berkaitan dengan hal ini tentunya pustakawan sebagai ujung tombak perpustakaan memiliki peran yang sangat penting. Dalam hal ini pustakawan sebagai seseorang yang memiliki kompetensi, di samping bertugas memelihara bahan pustaka, pustakawan juga dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas untuk membantu berbagai masalah yang dihadapi oleh para pemustaka yang berkunjung sehingga dapat memberikan pelayanan terbaiknya, termasuk pengetahuan bagaimana menangani *library anxiety* yang dialami pemustaka.

Perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) merupakan perpustakaan yang baru saja kembali beroperasi setelah sempat berhenti selama kurang lebih dua tahun karena masa renovasi dan perbaikan. Perbaikan ini tentunya tidak hanya terbatas pada ruangan perpustakaan saja, namun juga secara menyeluruh. Misal dalam hal pelayanan, perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) melakukan usaha-usaha perbaikan dan pengoptimalan dengan memanfaatkan sistem teknologi yang semakin canggih sehingga dapat memberikan pelayanan yang semakin berkualitas mengikuti perkembangan zaman.

Teknologi tentunya telah dimanfaatkan dan diterapkan untuk mempermudah pemustaka atau pengunjung seperti misalnya peminjaman dan pengembalian buku yang tidak lagi dilakukan secara manual melainkan telah diperbaharui dengan menggunakan sistem otomasi.

Perpustakaan yang bisa dibbilang baru beroperasi kembali ini tentunya membuat para pemustaka menjadi tidak terbiasa dengan perubahan yang terjadi baik dari segi besar ruangan perpustakaan, suasana perpustakaan maupun dari segi pelayanan yang ada.

Perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) selalu memiliki pemustaka yang mengunjungi perpustakaan setiap harinya. Kunjungan per hari kira-kira mencapai 49 pemustaka. Mulai dari siswa dan siswi, para *teachers* maupun *staff*. Mereka yang berkunjung tentunya memiliki keperluan serta kebutuhan referensi yang berbeda-beda.

Berdasarkan pengamatan dan observasi awal peneliti, beberapa pengunjung dapat dikatakan mengalami kecemasan ketika berada di perpustakaan. Hal tersebut dapat diketahui melalui informasi dari pustakawan yang bertugas di perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) tersebut. Pemustaka pada perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) awalnya tidak terlalu memiliki kecemasan, namun setelah diterapkan banyaknya peraturan-peraturan yang mana setiap bulan berubah-ubah membuat pemustaka akhirnya merasa takut dan tidak nyaman. Ditambah dengan keadaan mereka yang tidak biasa dengan suasana ruangan perpustakaan yang baru dan lebih besar. Peraturan yang terus berubah pun juga menjadi faktor penyebab kecemasan pemustaka karena perasaan takut dan harus kembali menyesuaikan diri serta beradaptasi dengan peraturan yang selalu baru.

Selain itu, beberapa dari pemustaka menganggap bahwa pustakawan yang bertugas memiliki kesibukan yang lain atau lebih yang mana membuat mereka ragu dan takut untuk mengganggu staf pustakawan tersebut. Sehingga pemustaka atau siswa menjadi segan, cemas dan gugup untuk bertanya, takut jika saja mengganggu kesibukan pustakawan tersebut. Hal ini tentunya mengakibatkan para pemustaka tersebut kebingungan dan tidak dapat memanfaatkan layanan perpustakaan secara maksimal.

Selain hal di atas, pemustaka laki-laki juga sering mengeluh ketika lebih banyak pemustaka perempuan yang berada di dalam ruang perpustakaan, mereka mengaku merasa tidak nyaman dan canggung. Begitu pula sebaliknya.

Dapat diketahui bahwasanya kecemasan yang dialami pemustaka perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) diantaranya: ketakutan untuk berkomunikasi dengan pustakawan, tidak terbiasa dengan ruangan baru, kecemasan berkaitan dengan peraturan-peraturan ketat dan selalu berubah-ubah serta kecemasan berkaitan dengan mayoritas jenis kelamin di dalam perpustakaan.

Dalam hal ini Endang Fatmawati mengatakan bahwa staf pustakawan haruslah memahami para pemustaka yang mengalami kecemasan dalam perpustakaan tersebut.<sup>5</sup> Para pustakawan harus tahu

---

<sup>5</sup> Endang Fatmawati, "Kecemasan Pemustaka: Salah Satu Penyebab Rendahnya Tingkat Fisik Kunjungan ke Perpustakaan," *Media Pustakawan* 26, no. 1 (August 2, 2019): 58, <https://doi.org/10.37014/medpus.v26i1.177>.

bagaimana menanggapi dan para menghadapi pemustaka yang mengalami *library anxiety* tersebut. Mereka harus bisa menemukan solusi untuk masalah yang di hadapi berkaitan dengan kecemasan yang dihadapi beberapa pemustaka saat masuk ke dalam perpustakaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana strategi pustakawan pada Perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) dalam menghadapi *library anxiety* pemustaka, serta apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung strategi menghadapi *library anxiety* tersebut. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“STRATEGI PUSTAKAWAN DALAM MENGHADAPI *LIBRARY ANXIETY* PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN GIBS (*GLOBAL ISLAMIC BOARDING SCHOOL*) BARITO KUALA”**.

## **B. Definisi Operasional**

### 1. Strategi

Strategi dapat didefinisikan sebagai sebuah perencanaan. Di mana artinya yakni susunan atau rumusan sistematis mengenai langkah (tindakan-tindakan) yang akan dilakukan, dengan didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan yang seksama atas potensi, faktor-faktor eksternal dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Siti Aminah Chaniago, “Perumusan Manajemen Strategi Pemberdayaan Zakat,” *Jurnal Hukum Islam*, May 6, 2014, h. 88.

## 2. *Library Anxiety*

*Library anxiety* menurut Mellon adalah sebuah kondisi di mana pemustaka merasa kebingungan ingin melakukan kegiatan apa di perpustakaan.<sup>7</sup>

## 3. Pemustaka

Pemustaka menurut Wiji Suwarno adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku.<sup>8</sup>

Berdasarkan penjelasan variabel-variabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan sebuah langkah-langkah yang sebelumnya sudah direncanakan dengan sedemikian rupa untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Strategi yang tepat perlu dijalankan dalam menghadapi *library anxiety*, yakni kondisi di mana seseorang memiliki perasaan negatif, ketidaknyamanan, kekhawatiran, ketakutan dan kecemasan yang muncul ketika berada di dalam sebuah perpustakaan. Adapun *library anxiety* terjadi pada pemustaka atau mereka yang mengunjungi perpustakaan.

---

<sup>7</sup> “Peran Pustakawan Dalam Menghadapi Library Anxiety Di Perpustakaan Perguruan Tinggi - Neliti,” accessed April 30, 2022, <https://www.neliti.com/id/publications/103998/peran-pustakawan-dalam-menghadapi-library-anxiety-di-perpustakaan-perguruan-tinggi>. Yusrwati, “Peran pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* di perpustakaan perguruan tinggi”, *dalam jurnal Jupiter* Vol.VI, No. 1, 2016. h. 56

<sup>8</sup> Aprilke M Loho, Ardjunius Tabaga, and Syane Harinda, “Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di perpustakaan universitas negeri Manado,” n.d., 2.

### **C. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana strategi pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* pemustaka pada Perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) Barito Kuala?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung strategi menghadapi *library anxiety* pemustaka pada perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) Barito Kuala?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui bagaimana strategi pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* pemustaka pada Perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) Barito Kuala.
2. Mengetahui faktor penghambat dan pendukung strategi menghadapi *library anxiety* pemustaka pada perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) Barito Kuala.

### **E. Signifikansi Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini terdiri dari dua aspek yaitu:

1. Aspek teoritis
  - a. Memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan ilmu, khususnya dalam bidang kepastakaan. Termasuk pula dalam mata kuliah psikologi perpustakaan.
  - b. Mengetahui strategi pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* pemustaka.

2. Aspek praktis
  - a. Menjadi bahan acuan bagi pembaca yang berminat untuk menindaklanjuti penelitian sejenis.
  - b. Menumbuhkan wawasan dan pengetahuan sekaligus pengalaman penulis dalam menyusun karya ilmiah.

#### **F. Penelitian terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang diambil dari berbagai sumber ilmiah. Berikut penelitian terdahulu yang dipakai peneliti sebagai acuan dalam melakukan penelitian:

1. Skripsi oleh Fitri Kartika Sari jurusan *Interdisciplinary Islamic Studies* Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan informasi tahun 2019 tentang “Upaya Perpustakaan Dalam Mengatasi *Library Anxiety* Pada Mahasiswa Di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *library anxiety* yang terjadi pada mahasiswa di perpustakaan, apa saja faktor penyebabnya, serta bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengurangi *library anxiety*. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: *library anxiety* yang terjadi pada mahasiswa di perpustakaan digital universitas negeri Yogyakarta berupa ketakutan dan kebingungan dalam hal bagaimana harus memulai melakukan aktivitas, serta bagaimana

cara pencarian jurnal berlangganan. Faktor yang menyebabkan terjadinya *library anxiety* pada mahasiswa adalah pengetahuan mengenai perpustakaan dan bagaimana untuk memulai. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi *library anxiety* adalah dengan disediakannya alur, sosialisasi dari pihak perpustakaan, pembuatan video profil perpustakaan serta pelatihan akses jurnal berlangganan.<sup>9</sup>

2. Penelitian ke dua bersumber dari skripsi oleh Alianovika Nur Prima tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulai Terhadap *Library Anxiety* (Studi Deskriptif Kuantitatif pada Mahasiswa Baru Angkatan 2019 di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sirkulasi terhadap *library anxiety*. Penelitian ini dilakukan kepada mahasiswa baru 2019 yang berkunjung ke perpustakaan UPI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif, dan analisis data menggunakan uji regresi sederhana. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berupa angket dengan pernyataan positif dan negatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan sirkulasi berpengaruh terhadap *library anxiety*. Secara khusus hasil penelitian menunjukkan bahwa

---

<sup>9</sup> Fitri Kartika Sari, “Upaya Perpustakaan Dalam Mengatasi *Library Anxiety* Pada Mahasiswa Di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Yogyakarta,” vi.

gambaran kualitas layanan sirkulasi berada dalam kategori kuat dan gambaran *library anxiety* berada dalam kategori cukup kuat.<sup>10</sup>

3. Penelitian ketiga bersumber dari Jurnal *Evidence Based Library and Information Practice* yang berjudul “*Library Anxiety Among Marginalized University Students in Northeast India*” tahun 2021 oleh Tripti Gogoi, Mangkhollen Singson dan S. Thiyagarajan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami kecemasan perpustakaan yang dialami mahasiswa di tiga universitas yang berbeda di Assam. Metode yang digunakan adalah teknik sampel acak bertingkat yang mana sebanyak 150 kuesioner didistribusikan secara merata diantara tiga universitas Assam. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa jenis universitas memengaruhi kecemasan perpustakaan di kalangan mahasiswa dan ketiga konstraknya. Mahasiswa universitas Tezpur mengalami tingkat kecemasan perpustakaan yang lebih tinggi. Terdapat perbedaan signifikan dalam salah satu konstruk kecemasan perpustakaan di antara siswa berdasarkan jenis kelamin (perasaan ketidakmampuan), bahasa pengantar pendidikan

---

<sup>10</sup> Alianovika Nur Prima, “Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Layanan Sirkulasi Terhadap Library Anxiety ( Studi Deskriptif Kuantitatif pada Mahasiswa Baru Angkatan 2019 di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia),” n.d., ii.

(pendekatan staf), kasta dan komunitas (perasaan ketidakmampuan).<sup>11</sup>

Perbedaan antara tiga penelitian di atas dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada fokus penelitian di mana peneliti memfokuskan dan menyoroti penelitian pada strategi pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* pemustaka di salah satu sekolah di Kalimantan Selatan serta melihat bagaimana strategi ini dijalankan dengan berbagai faktor penghambat strategi menghadapi *library anxiety*. Kemudian penelitian di atas ada yang menggunakan pendekatan kuantitatif sementara peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian lapangan.

#### **G. Sistematika penulisan**

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, bab yang berisikan Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Alasan Memilih Judul, Penelitian Terdahulu, dan Sistematika Penelitian.

BAB II Kajian Teori memuat tentang pengertian strategi, pengertian pustakawan, peranan pustakawan, strategi dalam menghadapi

---

<sup>11</sup> Tripti Gogoi, Mangkhollen Singson, and S. Thiyagarajan, "Library Anxiety among Marginalized University Students in Northeast India," *Evidence Based Library and Information Practice* 16, no. 1 (2021): 23.

kecemasan pemustaka, pengertian kecemasan (*anxiety*), konsep *library anxiety*, faktor penyebab *library anxiety*, hambatan dalam upaya mengatasi *library anxiety*.

BAB III Metode Penelitian memuat tentang jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, prosedur penelitian.

BAB IV Hasil penelitian memuat Penyajian data dan Pembahasan.

BAB V Penutup yang berisikan simpulan dan juga saran.