

**STRATEGI PUSTAKAWAN DALAM MENGHADAPI *LIBRARY ANXIETY*
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA SOLOK**

SKRIPSI

**diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi**



**RAUDHATUL USHRATI
NIM 2017 / 17234006**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
JURUSAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : **Strategi Pustakawan Dalam Menghadapi *Library Anxiety***
di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok

Nama : Raudhatul Ushrati

NIM : 17234006

Program Studi : Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Jurusan : Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah

Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Agustus 2021

Disetujui oleh Pembimbing,



Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom.
NIP. 197212242006042002

Ketua Jurusan,



Dr. Yenni Hayati, S.S., M.Hum.
NIP. 19740110 199903 2 001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Raudhatul Ushrati

NIM : 17234006

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang

**Strategi Pustakawan Dalam Menghadapi *Library Anxiety*
di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok**

Padang, Agustus 2021

Tim Penguji

1. Ketua : Desriyeni, S. Sos., M.I.Kom.
2. Anggota : Marlina S. IPI, MLIS.
3. Anggota : M. Ismail Nasution, SS. MA.

Tanda Tangan

1.
2.
3.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul “Strategi Pustakawan Dalam Menghadapi *Library Anxiety* Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari arahan pembimbing;
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar kepustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Agustus 2021



a yang menyatakan

Raudhatul Ushrati

NIM 2017/17234006

ABSTRAK

Raudhatul Ushrati, 2021. “ Strategi Pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi. Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah. Fakultas Bahasa dan Seni. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi yang dilakukan oleh Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif, informan penelitian dipilih berdasarkan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data primer dari penelitian ini adalah wawancara dengan 10 orang informan. Data sekunder berupa hasil dokumentasi, jurnal dan lain sebagainya. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *library anxiety* yang terjadi pada pemustaka di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok berupa ketakutan dan kebingungan dalam hal bagaimana akses masuk, bagaimana harus memulai melakukan aktivitas serta kebingungan bagaimana cara pencarian koleksi yang mereka inginkan; 2) strategi yang dilakukan pustakawan dalam mengatasi *library anxiety* dengan menerapkan beberapa program dan upaya berupa pustakawan informatif, sosialisasi dan pembagian *snack* pada hari kunjung perpustakaan, mengupayakan desain interior yang menarik, pembuatan rambu-rambu di perpustakaan, penyediaan ruangan menyusui, penyediaan ruangan studio mini, dan pemutaran musik. Faktor penghambat strategi dalam menghadapi *library anxiety* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok: kurangnya koordinasi antara bidang perpustakaan dengan bidang pelayanan, dana dan ruangan kurang memadai serta pemustaka yang tertutup (tidak terbuka), sehingga menyebabkan masih saja terjadinya *library anxiety*. Upaya untuk mengatasi kendala yaitu dengan melakukan pelatihan kepada *staff* dan pustakawan dengan tujuan melakukan pendekatan kepada pemustaka dan menyediakan kotak saran.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah Swt. dengan segala nikmat dan hidayah yang tidak henti-hentinya berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam marilah kita haturkan kepada Baginda Muhammad SAW sebagai pembawa risalah kebenaran dan pencerahan bagi umat. Semoga kita tetap istiqomah di jalan-Nya. Aamiin.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul **“Strategi Pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok”**, dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu tanpa mengurangi rasa hormat penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Desriyeni, S. Sos., M. I. Kom. selaku dosen pembimbing dan Ketua Prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang yang sudah bersedia dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Marlini, S.IPI., MLIS. dan Bapak M. Ismail Nasution, S. S. M. A. selaku dosen Penguji I dan II yang telah memberikan banyak masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Weni Oktiarni, MM. selaku Kepala Bidang Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok yang memberikan masukan serta saran dalam proses pengumpulan data untuk keperluan penelitian penelitian.

4. Bapak/ ibu Pustakawan dan Staff Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok yang telah bersedia untuk diwawancarai serta memberikan masukan dan saran dalam memperoleh data untuk keperluan penelitian.
5. Pemustaka yang telah bersedia untuk diwawancarai untuk keperluan penelitian.
6. Ibu Malta Nelisa, S. Sos., M. Hum. selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Ibu Dr. Yenni Hayati, M.Hum. dan Bapak M. Ismail Nasution, S.S., M.A. selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang.
8. Kakak Sari Widia Wati, S. S. I selaku senior angkatan 2016 Prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang yang sudah bersedia meluangkan waktu dan memberikan arahan serta masukan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Staf Pengajar pada Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang.
10. Teman-teman yang telah ikut serta membantu dan memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini, teristimewa kepada mahasiswa Prodi Perpustakaan dan Ilmu informasi, yang selalu bersedia membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dan tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu diharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Padang, April 2021

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah Swt. yang telah memberikan rahmad dan karunia-NYA dan juga kesempatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini. Terima kasih Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang yang sangat berarti disekeliling saya, yang selalu memanjatkan doa dan memberikan semangat, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk:

Ayahanda dan ibunda tercinta, apa yang saya dapatkan hari ini, belum tentu mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata yang ayah dan ibu korbankan bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk ayah dan ibu, sebagai bentuk rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah ayah dan ibu sehingga saya sampai pada titik ini. Semoga dapat membahagiakan ayah dan ibu.

Untuk kakakku Fajrul Kaira, abangku Ahmad Aziiz, Hisyam Fauzali dan adik-adiku Zakiyatul Husnadan Agus Alfajri, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan keluarga dan saudara. Walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita sering merindukan. Terima kasih untuk bantuan dan semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesan ini saya dapat membahagikan kalian. Kemudian terima kasih juga kepada

- Rivaldo yang sudah setia membantu dan memberikan motivasi serta meluangkan waktu untuk menemani peneliti dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
- Keluarga besarku yang selalu mendoakan sampai aku bisa seperti sekarang ini.
- Kakak Sari Widya Wati selaku senior yang selalu setia memberikan arahan dan masukan dalam proses penulisan skripsi ini.
- Teman-teman seperjuanganku Fitri Yuliza, Gustia Mulyani, Muhammad Al Fadri, Tri Ramadhan, Charli Putra Juhari, Ramadhia Latifa thanks ya sudah membantu dan bersedia memberikan solusi.

“Try not to become a man of success but a man of value”

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR BAGAN.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	7
C. Perumusan Masalah	7
D. Pertanyaan Penelitian.....	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Defenisi Operasional.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Perpustakaan Umum.....	11
2. Pustakawan.....	15
3. Strategi.....	18
4. <i>Library anxiety</i> (Kecemasan di Perpustakaan).....	22
B. Penelitian Relevan.....	33
C. Kerangka Konseptual.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Metode Penelitian.....	39
C. Latar, Entri dan Kehadiran Peneliti.....	39
D. Informan.....	40
E. Instrumen Penelitian.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Pengabsahan Data	44
H. Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL DAN PENELITIAN	46
A. Temuan Penelitian.....	46
B. Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP	86
C. Simpulan	86
D. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Faktor-faktor Kecemasan di Perpustakaan	32
Bagan 2. Kerangka Konseptual.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Lokasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok	95
Gambar 2. Sound/ Speaker.....	95
Gambar 3. Ruang Studio Mini	95
Gambar 4. Ruangan Ibu Menyusui	96
Gambar 5. Dokumentasi Wawancara Informan 1.....	96
Gambar 6. Dokumentasi Wawancara Informan 2.....	96
Gambar 7. Dokumentasi Wawancara Informan 3.....	97
Gambar 8. Dokumentasi Wawancara Informan 6.....	97
Gambar 9. Dokumentasi Wawancara Informan 7.....	97
Gambar 10. Dokumentasi Wawancara Informan 4.....	98
Gambar 11. Dokumentasi Wawancara Informan 8.....	98
Gambar 12. Dokumentasi Wawancara Informan 5.....	98
Gambar 13. Dokumentasi Wawancara Informan 9.....	99
Gambar 14. Dokumentasi Wawancara Informan 10.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Informan	40
------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian.....	95
Lampiran 2. Lembar Observasi.....	100
Lampiran 3. Hasil Observasi.....	101
Lampiran 4. Format Pertanyaan Wawancara Awal	104
Lampiran 5. Format Hasil Wawancara Awal.....	104
Lampiran 6. Format Panduan Wawancara	106
Lampiran 7. Pedoman Wawancara	112
Lampiran 8. Hasil Wawancara.....	117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Informasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan seseorang. Hal ini dikarenakan informasi tidak bisa lepas dari kehidupan sehari-hari dan dibutuhkan untuk berinteraksi dengan sesama. Kebutuhan informasi setiap orang pastilah berbeda-beda. Informasi yang dibutuhkan ini pun dapat diperoleh di mana, kapan dan melalui media apa saja. Salah satunya dengan adanya perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi saat ini, sehingga informasi dapat dengan sangat mudah untuk diakses. Akan tetapi, tidak semua orang dapat menggunakan teknologi sehingga menghambat seseorang dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi yang dibutuhkannya.

Selain ketidakmampuan dalam menggunakan teknologi informasi, lingkungan juga dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam mencari informasi. Kemampuan seseorang akan berkembang jika terdapat sumber pembelajaran yang tepat dan membantu mengasah kemampuan pencarian informasi. Oleh karena itu, perpustakaan dapat mengambil peran penting untuk mengasah kemampuan pemustaka dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi mereka.

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang mengelola dan menyimpan serta membagikan berbagai macam sumber informasi. Perpustakaan memiliki peran penting dalam membantu para penggunanya untuk memenuhi kebutuhan informasi. Selain itu perpustakaan juga sangat memiliki peran dalam mendukung

penggunanya agar gemar membaca, meningkatkan literasi informasi, serta menambah pengetahuan dan wawasan mereka. Perpustakaan juga memiliki kegiatan berupa menghimpun, mengolah dan memberdayakan informasi agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Jenis-jenis perpustakaan seperti yang kita ketahui sangatlah beragam mulai dari perpustakaan internasional, perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan pribadi dan perpustakaan keliling.

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, mengatur dan menyajikan bahan pustakanya untuk masyarakat umum. Perpustakaan umum diselenggarakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum tanpa dipungut biaya serta tanpa memandang latar belakang pendidikan, suku, agama, ras, adat istiadat, umur, jenis kelamin dan lain sebagainya. Sesuai dengan pengertian dan tujuan diadakannya perpustakaan umum ini, maka koleksi di perpustakaan umum pun terdiri dari beraneka ragam bidang dan pokok pembahasan yang sesuai dengan kebutuhan informasi dari pemustaka. Sumber-sumber rujukan tersebut didalamnya memuat berbagai informasi dan pengetahuan. Beberapa fungsi perpustakaan umum diantaranya adalah sebagai: (a) pusat informasi, (b) preservasi kebudayaan, (c) pendidikan, (d) rekreasi .

Tujuan dari didirikannya perpustakaan umum adalah untuk memberikan tempat dan kesempatan untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah yang lebih baik. Perpustakaan umum menyediakan sumber informasi yang cepat, murah dan tepat mengenai topik-topik yang sedang

hangat dalam masyarakat maupun yang sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna/ pemustaka. Selain itu perpustakaan umum secara tidak langsung membantu masyarakat mengembangkan kemampuan yang dimiliki sehingga dapat bermanfaat bagi lingkungan sekitar. Perpustakaan sebagai pusat informasi yang mengumpulkan, mengelola serta menyebarkan informasi tidak akan hidup jika tidak ada pemustaka.

Pemustaka atau pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Tujuan pemustaka mengunjungi perpustakaan berbeda-beda, diantaranya untuk mendapatkan buku atau artikel, menggunakan fasilitas *online* seperti menggunakan indeks komputer, membaca buku teks, mencari informasi-informasi dalam menyelesaikan permasalahan, belajar untuk keperluan ujian, menggunakan mesin foto kopi ataupun bertemu dengan teman dan mencari informasi sesuai kebutuhan informasinya. Dalam kegiatan pencarian informasi di perpustakaan pemustaka dituntut untuk mampu berinteraksi dengan berbagai macam sumber informasi baik sumber yang berupa buku ataupun sumber *online* guna memenuhi kebutuhan informasi yang ada.

Pemustaka yang memiliki keterampilan dan kemampuan dalam mengakses dan mencari informasi di perpustakaan akan dengan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan tanpa mengalami kesulitan. Begitu pula sebaliknya, akan menjadi masalah bagi pemustaka yang tidak memiliki keterampilan dan pengalaman dalam mengakses dan mencari sumber informasi, mereka akan mengalami kecemasan dan kebingungan. Pemustaka pada perpustakaan umum

tidak hanya berasal dari mahasiswa dan pelajar saja melainkan semua masyarakat yang datang dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan disebut sebagai pemustaka.

Pemustaka yang awam seringkali tidak mengetahui dimana atau bagaimana cara memulai pencarian informasi dan apa yang harus dilakukan untuk mencari informasi yang berkaitan dengan kebutuhan informasi mereka. Hal ini tidak hanya dialami oleh masyarakat umum saja tetapi dialami juga oleh mahasiswa dan pelajar yang jarang atau bahkan tidak pernah berkunjung ke perpustakaan serta tidak memiliki pengetahuan tentang bagaimana cara memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan, sehingga munculnya perasaan cemas yang diakibatkan kurangnya keterampilan dalam pencarian informasi dan menimbulkan rasa tidak percaya diri karena tidak menemukan informasi yang dibutuhkannya.

Kecemasan merupakan sebuah konstruksi atau berbentuk problematika yang memiliki posisi cukup penting dalam bidang psikologi secara umum, dan secara khusus dibicarakan dalam topik kelainan jiwa. Kecemasan merupakan sebuah perasaan yang dimiliki oleh siapa saja. Perasaan cemas ini bisa dialami saat seseorang merasa khawatir, merasa tidak aman atau merasa terdapat ancaman terhadap dirinya. Kecemasan sering muncul ketika kita berada di sebuah tempat yang dirasa baru. Kecemasan ini dapat dirasakan oleh pemustaka ketika berada di perpustakaan yang disebut *library anxiety*. *Library anxiety* merupakan perasaan tidak nyaman, rasa takut, ketidakmampuan dan pikiran negatif lainnya yang menyulitkan pemustaka dalam melakukan sebuah pencarian di perpustakaan.

Kecemasan juga akan dirasakan oleh pemustaka ketika berada di dalam perpustakaan yang baru ia temui dan asing dengan isi dari perpustakaan tersebut. Berdasarkan hal tersebutlah pemustaka merasa cemas dan bingung untuk menggunakan dan memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan, terlebih yang terkait dengan sistem dan teknologi yang digunakan di perpustakaan. Pemustaka yang masih awam pastilah memiliki rasa cemas ketika memasuki perpustakaan. Kecemasan ini bisa juga timbul dikarenakan pemustaka merasa tidak percaya diri atau kurang paham dengan sistem dan fasilitas yang disediakan di perpustakaan.

Rasa cemas yang sering dialami oleh pemustaka bisa berhubungan dengan persepsi diri, koleksi, pustakawan, dan bagaimana memanfaatkan teknologi yang tersedia atau suasana perpustakaan. Hal ini mempengaruhi cara mencari informasi karena pemustaka sudah merasa cemas sebelum melakukan penelusuran. Kondisi ini juga dialami oleh pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok. Pemustaka yang mengalami *library anxiety* tidak hanya masyarakat umum saja, namun juga dapat dirasakan oleh pelajar dan mahasiswa. Kecemasan ini diakibatkan berbagai macam faktor baik secara internal maupun eksternal.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok merupakan salah satu perpustakaan umum yang berada di Jalan Lubuk Sikarah Nomor 89 Kelurahan IX Korong. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok berada dalam kompleks Balai Kota Solok dengan Gedung E yang difungsikan sebagai kantor sekaligus perpustakaan umum. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok terdiri dari dua lantai, lantai satu digunakan untuk *lobby* dan ruang perpustakaan umum serta perpustakaan anak-

anak, juga sebagai tempat studio mini, sedangkan lantai dua digunakan sebagai ruang seminar dengan kapasitas kurang lebih 80-100 orang dan juga digunakan untuk kantor serta ruang penyimpanan arsip. Selain itu, keberadaan perpustakaan umum ini membuat pemustaka mengalami kecemasan terkait bagaimana akses masuk dan pemanfaatan sarana dan fasilitas yang ada di perpustakaan termasuk proses pencarian informasi. Hal ini dikarenakan lokasi perpustakaan umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok yang berada jauh di ujung dan tidak memiliki akses atau jalan tersendiri yang tepatnya berada di dalam kawasan Gedung Balai Kota Solok di belakang gedung ART/ BPN membuat pemustaka baru merasa cemas dari mana dan bagaimana akses masuk ke perpustakaan tersebut dan bagaimana cara memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara sementara yang tidak direncanakan dengan salah seorang staf perpustakaan pada layanan sirkulasi mengatakan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah berupaya melaksanakan pelayanan yang maksimal dengan menerapkan kepekaan pustakawan dalam membaca kondisi yang dialami oleh pemustaka yang berkunjung, dengan kata lain berusaha menerapkan layanan prima dalam perpustakaan. Namun, masih ada kendala seperti sarana dan prasarana penunjang kurang memadai sehingga hal tersebut belum berjalan secara maksimal. Selain itu, adanya pemustaka yang kurang terbuka kepada pustakawan saat mengalami gangguan atau kecemasan di perpustakaan. Hal ini bisa saja terjadi dikarenakan berbagai macam faktor seperti pengalaman yang buruk pada saat pertama kali datang ke perpustakaan atau mendapatkan layanan yang kurang baik.

Dengan demikian, penulis berupaya untuk menggali lebih dalam mengenai *Library anxiety* pada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok dengan cara mengetahui bentuk-bentuk kecemasan, strategi menghadapi kecemasan dan kendala serta upaya yang dapat dilakukan dalam mengurangi kecemasan di perpustakaan dan melakukan penelitian dengan judul “Strategi Pustakawan Dalam Menghadapi *Library anxiety* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok”.

B. Fokus Masalah

Agar penelitian ini terfokus dan terarah dengan jelas, sesuai dengan pembahasan dan mendapatkan hasil yang tepat, maka fokus masalah pada penelitian ini adalah terkait strategi dalam menghadapi *library anxiety* yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut. (1) Bagaimana keberadaan kasus *library anxiety* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok? (2) Bagaimana strategi pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok?

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka pertanyaan penelitian yang akan diajukan adalah sebagai berikut; (1) pernahkah terjadi/ adakah kasus *library anxiety* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok? (2) bagaimana strategi yang dilakukan oleh pustakawan Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok dalam menghadapi *library anxiety* ? (3) bagaimana kendala yang dihadapi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok dalam mengatasi *library anxiety*? (4) bagaimana upaya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok untuk mengatasi kendala dalam menghadapi *library anxiety*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. (1) mendeskripsikan keberadaan kasus *library anxiety* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok; (2) mendeskripsikan bagaimana strategi-strategi yang dilakukan oleh pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok dalam menghadapi *library anxiety*.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, sebagai berikut: (1) bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman dan mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan permasalahan yang ada. Maka dengan penelitian ini diharapkan bisa mengatasi masalah dari adanya *library anxiety*; (2) bagi pembaca, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengkaji dan mendiskusikan lebih dalam mengenai penelitian *library anxiety*; (3) bagi pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada para pustakawan agar dapat meningkatkan perhatian khusus kepada pemustaka yang mengalami kebingungan serta dapat mengatasi *library anxiety*; (4) bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kota Solok, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam meningkatkan kualitas perpustakaan dan dapat meminimalisir terjadinya *library anxiety*.

G. Defenisi Operasional

Sebagai upaya untuk memperkecil tingkat kesalahpahaman dalam memahami penelitian ini, maka berikut adalah defenisi operasional yang digunakan dalam penelitian dengan judul “Strategi Pustakawan dalam Menghadapi *Library anxiety* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok”.

1. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diselenggarakan oleh masyarakat untuk memberikan informasi dan melayani masyarakat tanpa memandang perbedaan latar belakang pendidikan, suku, agama dan ras. Pengguna atau pemustaka di perpustakaan umum bukan hanya orang yang memiliki latar belakang pendidikan saja namun masyarakat lain bebas untuk berkunjung dan memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan.

2. Pustakawan

Pustakawan atau yang lebih dikenal dengan *librarian* adalah seseorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan sekolah formal. Pustakawan merupakan orang yang bertanggung jawab terhadap gerak maju mundurnya roda perpustakaan.

3. Strategi

Strategi merupakan cara atau kiat-kiat yang dirancang sedemikian rupa untuk melakukan suatu hal dengan baik. Strategi sangat penting untuk memperlancar suatu pekerjaan maupun kegiatan yang akan atau sedang diselenggarakan. Adapun strategi yang penulis maksud adalah suatu cara atau kiat-kiat maupun perencanaan yang dilakukan atau dijalankan oleh pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok dalam menghadapi *library anxiety*.

4. *Library Anxiety* (Kecemasan di Perpustakaan)

Library anxiety (Kecemasan di perpustakaan) merupakan kondisi yang dihadapi oleh pemustaka di sebuah perpustakaan dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi mereka. Kondisi ini dapat berupa rasa cemas, rasa takut dan tidak percaya diri yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang dunia perpustakaan dan bagaimana memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan. Selain itu pengalaman buruk atau pelayanan yang didapatkan tidak bagus dapat memicu terjadinya *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan).

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Berdasarkan permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini, mengenai “Strategi Pustakawan dalam Menghadapi *Library anxiety* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok”, maka yang menjadi landasan teori, yaitu (1) hakikat perpustakaan umum, (2) hakikat pustakawan, (3) hakikat strategi, (4) hakikat *library anxiety*.

1. Perpustakaan Umum

Dalam kajian teori tentang perpustakaan umum berikut beberapa bagian yang akan dijelaskan yaitu: (a) definisi perpustakaan umum (b) tujuan, fungsi dan peran perpustakaan umum.

a. Definisi Perpustakaan Umum

Perpustakaan merupakan sarana atau fasilitas yang disediakan sebagai jembatan dalam pemenuhan kebutuhan informasi seseorang. Dalam pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka perpustakaan sangat memiliki peran penting sebagai pusat informasi dan sumber belajar terbuka. Secara umum perpustakaan merupakan sistem informasi yang mencakup aktivitas prngumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian dan penyajian. Dapat diketahui melalui penegasan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, atau rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Dengan demikian

dapat digarisbawahi bahwa perpustakaan merupakan suatu unit kerja, sebagai tempat pengumpul, penyimpan, sebagai sumber informasi dan pemeliharaan berbagai macam koleksi dan bahan pustaka yang diolah secara sistematis sehingga dapat digunakan oleh pemustaka secara kontinu.

Perpustakaan umum seperti yang diketahui merupakan perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau masyarakat umum guna untuk memenuhi kebutuhan informasi para pemustaka tanpa adanya pembatasan dan pemungutan biaya apapun. Menurut Lasa (2009), perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukan untuk masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial ekonomi. Perpustakaan umum memberikan informasi yang dimiliki kepada semua masyarakat terutama yang berada di sekitar daerah perpustakaan umum dapat memperoleh akses informasi yang terdapat di perpustakaan.

Disisi lain Koontz (2010), mendefenisikan perpustakaan umum sebagai organisasi yang didirikan oleh masyarakat, melalui pemerintah dalam skala lokal, regional atau nasional melalui beberapa bentuk organisasi komunitas. Sementara itu menurut Saleh dan Komalasari (2014), menyatakan bahwa perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang didirikan oleh masyarakat umum dan dibiayai oleh masyarakat secara langsung maupun tidak langsung melalui pajak yang biasanya memiliki ciri-ciri sebagai berikut: (1) perpustakaan terbuka untuk umum; (2) boleh dikunjungi masyarakat dari golongan manapun untuk memanfaatkan atau mengakses layanan di perpustakaan ini, di biayai oleh masyarakat.

Dari beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan umum merupakan suatu lembaga atau fasilitas yang diselenggarakan oleh masyarakat, dibiayai secara langsung maupun tidak langsung oleh masyarakat melalui pemerintahan. Perpustakaan umum juga merupakan suatu institusi publikasi penyediaan layanan informasi gratis kepada seluruh masyarakat yang berada di daerah perpustakaan tersebut tanpa mamiliki batasan usia, agama, ras, status sosial dan berperan sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat dalam menuntut ilmu pengetahuan. Perpustakaan umum menyediakan berbagai macam koleksi yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa memandang latar belakang pendidikan dari masyarakat tersebut. Dalam penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok yang merupakan salah satu perpustakaan umum Kota yang terletak di dalam kompleks Balai Kota Solok, Provinsi Sumatera Barat.

b. Tujuan, Fungsi dan Peran Perpustakaan Umum

Secara umum perpustakaan umum bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat umum dalam memanfaatkan fasilitas serta sumber informasi atau bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan untuk belajar, berekreasi dan mengembangkan kreativitas masyarakat sehingga dapat meningkatkan pengetahuan. Selain itu tujuan perpustakaan umum juga sebagai sarana membina dan mendidik masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan dan memanfaatkan bahan pustaka dengan baik agar mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan informasi yang ada.

Menurut Yusup (2009), fungsi perpustakaan umum berkaitan dengan kedudukan, perpustakaan mempunyai tugas menghimpun, mengolah, dan menyebarluaskan informasi untuk kepentingan masyarakat luas. Informasi tersebut haruslah berfungsi edukatif, informatif, rekreatif, bahkan dapat digunakan untuk kepentingan penelitian. Sejalan dengan pendapat Subagio dan Rakhmawati (2018), tentang fungsi perpustakaan menjelaskan sesuai isi Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 pasal 3 menyatakan beberapa fungsi perpustakaan sebagai berikut: (1) fungsi pendidikan, dalam hal ini perpustakaan mampu meningkatkan kegemaran atau minat baca penggunanya; (2) fungsi penelitian, perpustakaan menyediakan pelayanan yang dapat digunakan untuk mencari informasi untuk keperluan penelitian; (3) fungsi pelestarian perpustakaan berfungsi sebagai tempat melestarikan koleksi yang merupakan sumber ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya; (4) fungsi informasi, perpustakaan menyediakan sumber-sumber pustaka yang lengkap dan bermutu, agar pengguna mendapatkan informasi yang diperlukan; (5) fungsi rekreasi, perpustakaan menyediakan buku hiburan dan tata ruang yang bersifat kreatif sehingga membuat pengguna nyaman.

Disisi lain menurut Simatupang (2020), keberadaan perpustakaan umum bertujuan untuk melayani masyarakat sebagai pusat informasi, sumber belajar, tempat penelitian rekreasi dan pelestarian koleksi yang dimiliki untuk menyejahterakan masyarakat tanpa membedakan latar belakang pendidikan, ras, suku, agama, adat, umur, jenis kelamin dan sebagainya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum memiliki lima fungsi yaitu: (1) pendidikan, (2) penelitian, (3) pelestarian, (4) informasi, (5) dan rekreasi. Selain

itu perpustakaan umum juga bertujuan untuk melayani masyarakat sebagai pusat informasi, sumber belajar serta berperan sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat.

2. Pustakawan

Pada kajian teori tentang pustakawan, berikut merupakan beberapa bagian yang akan di bahas, yaitu: (a) definisi pustakawan, (b) peran, fungsi dan tugas pustakawan.

a. Definisi Pustakawan

Secara umum pustakawan merupakan seseorang yang bekerja dalam bidang perpustakaan ditandai dengan memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan. Keberadaan pustakawan sangat penting dalam upaya mencapai keberhasilan layanan perpustakaan. Dalam Undang-Undang No.43 Tahun 2007 Bab I Pasal 1 Tentang Perpustakaan disebutkan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/ atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Lebih lanjut dalam UU No. 43 Tahun 2007 Pasal 29 ayat 2 menyebutkan bahwa tugas-tugas tenaga teknis perpustakaan dapat dirangkap oleh pustakawan sesuai dengan keadaan perpustakaan yang bersangkutan.

Menurut pendapat Suwarno (2011), pustakawan atau yang lebih dikenal dengan *librarian* adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan sekolah formal. Orang yang bertanggung jawab terhadap

gerak maju roda perpustakaan adalah pustakawan. Jika dilihat dari sudut pandang Yusrawati (2016), mendefenisikan pustakawan sebagai seseorang yang memiliki jabatan fungsional sebagai seorang pustakawan yang melakukan kegiatan perpustakaan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya dilatarbelakangi dengan pendidikan dan pelatihan.

Mardiastuti (2018), pustakawan adalah seseorang sebagai representasi perpustakaan diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepustakawanan meliputi pengolahan, pelayanan dan pengembangan sistem perpustakaan. Sedangkan menurut Darmanto (2020), pustakawan merupakan seseorang yang memiliki pendidikan perpustakaan secara formal dan bekerja pada sebuah institusi perpustakaan atau intitusi sejenisnya.

Dari beberapa pendapat diatas dapat penulis tarik kesimpulan bahwa pustakawan merupakan seseorang yang bekerja dan memiliki jabatan fungsional sebagai pustakawan dalam suatu instansi dengan latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan baik melalui pelatihan, seminar dan jenjang pendidikan formal lainnya. Pustakawan lebih dikenal dengan istilah *librarian* yang merupakan seseorang yang memiliki otoritas menjalankan dan mengatur pola maju mundurnya suatu perpustakaan.

b. Peran dan Tugas Pustakawan

Dalam era teknologi informasi pustakawan dituntut untuk menguasai perkembangan serta mampu mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi informasi guna mempermudah pekerjaan. Pustakawan dapat meningkatkan dan mengembangkan kompetensi intelektual serta kompetensi pendukung lain seperti

kompetensi komputer, kompetensi fisik, pribadi dan kompetensi sosial. Menurut Amzar (2015), fungsi, peran dan tugas seorang pustakawan adalah sebagai berikut: (1) meningkatkan pelayanan kepada pengguna, (2) melakukan promosi perpustakaan, (3) membantu pengguna dalam menemukan informasi, (4) mengeluarkan buku yang rusak dan mengirimkan ke bagian penjiwaan (penyilangan), (5) mengawasi pemanfaatan koleksi, (6) menjaga kebersihan dan ketertiban ruangan agar bisa membuat pemustaka merasa nyaman pada saat berada di perpustakaan, (7) memeriksa ketepatan susunan buku di rak (*shelving*), (8) membuat laporan statistik kegiatan.

Berikut beberapa peran pustakawan di perpustakaan dalam era teknologi menurut Wahyuni (2015), adalah sebagai berikut: (a) *information manager*: pustakawan sebagai gerbang manajemen perpustakaan konvensional dan modern (*librarians as gateway to future and to the past*), dan pustakawan sebagai manajer ilmu pengetahuan/ informasi (*librarians as knowledge/ information manager*), pustakawan sebagai penerbit (*librarians as publisher*), pustakawan sebagai pengorganisasian jaringan sumber informasi (*librarians as organizers of networked resources*), pustakawan sebagai penilaian kebijakan pengembangan informasi (*librarians as advocates for information policy development*), pustakawan sebagai penyaring sumber informasi (*librarians as sifters of information resources*), (b) *team work*: pustakawan sebagai partner masyarakat (*librarian as community partners*), pustakawan sebagai tim desain (*librarian as a member of digital library design team*), pustakawan sebagai kolaborator penyedia teknologi (*librarians as collaborators with technology resource providers*), (c)

teacher consultant and researcher: pustakawan sebagai guru dan *consultant*, pustakawan sebagai peneliti, (d) *technicians* (pustakawan sebagai teknisi).

Beberapa keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan menurut Suratmi (2019), sebagai berikut: (1) seorang pustakawan harus cepat tanggap dan pandai dalam membaca situasi dan kondisi yang menantang, (2) memiliki *skill* dalam berkomunikasi baik lisan maupun tulisan, (3) berpikir positif dan menatap maju ke depan, (4) pustakawan tidak hanya ahli dalam mengkatalog, mengindeks, mengklasifikasi koleksi, akan tetapi juga harus memiliki kemahiran di bidang lain (memiliki *soft skill*) atau nilai tambah, karena informasi terus berkembang, (5) memiliki keterampilan dalam mengemas informasi guna untuk menarik perhatian para pemustaka/ pengguna, (6) mampu bekerjasama dalam tim.

3. Strategi

Pada bagian teori mengenai strategi berikut beberapa pembahasan yang akan dijelaskan, yaitu: (a) definisi strategi, (b) tingkatan strategi, (c) pembentukan strategi, (d) perumusan strategi.

a. Definisi Strategi

Strategi secara umum adalah suatu perumusan atau garis-garis besar keputusan atau tindakan yang ditetapkan oleh seseorang atau pengambil keputusan untuk dilakukan dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah disepakati dan ditetapkan. Menurut Handari (2005), menyebutkan bahwa strategi dalam sebuah manajemen organisasi diartikan sebagai cara, kiat, dan taktik utama dirancang sistematis dalam menjalankan fungsi-fungsi dari manajemen yang terarah pada tujuan organisasi. Disisi lain Leksono (2013) menyebutkan, bahwa

strategi merupakan seperangkat cara atau kegiatan yang dilakukan untuk membantu atau mengatasi permasalahan.

Dari sudut pandang Taufiqurokhman (2016), strategi dapat diartikan sebagai suatu tindakan dalam suatu perencanaan yang berarah pada tujuan jangka panjang suatu institusi/ perusahaan disertai dengan upaya mencapai tujuan yang diharapkan. Sedangkan menurut Asrida (2017), strategi berasal dari kata Yunani *strategia* yang berarti ilmu perang atau panglima perang. Dalam artian strategi adalah rencana yang cermat atau suatu seni merancang dan menggunakan semua sumberdaya untuk melaksanakan kebijakan tertentu dalam upaya mencapai sasaran khusus. Sementara menurut Juni (2020), strategi merupakan rencana tindakan untuk memanfaatkan sumber daya organisasi untuk mencapai suatu tujuan.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan salah satu tindakan yang bersifat senantiasa meningkat dan terus menerus. Dengan kata lain strategi juga merupakan rancangan atau rencana awal yang disusun sedemikian rupa guna untuk meminimalisir tingkat kesalahan dalam proses pencapaian tujuan. Strategi juga merupakan taktik yang dirancang dengan memperhatikan dan membaca situasi di lapangan, kemudian menyusun rencana-rencana untuk mengatasi dan menghadapi masalah maupun hambatan yang datang dari luar maupun dari dalam suatu organisasi.

b. Tingkatan Strategi

Tingkatan strategi menurut Taufiqurohman (2016), memiliki beberapa tingkatan, diantaranya adalah sebagai berikut: (1) *corporate strategy* (strategi tingkatan perusahaan), ditetapkan oleh tingkat manajemen dalam suatu organisasi yang mengarah kepada bisnis yang akan dilakukan serta bagaimana sumber daya dialokasikan di dalam bisnis tersebut. Strategi korporasi melibatkan tujuan jangka panjang yang berhubungan dengan organisasi secara keseluruhan, (2) *business strategy* (strategi tingkat bisnis), ditetapkan oleh masing-masing unit bisnis strategi. Strategi bisnis biasanya diformulasikan oleh menejer tingkat bisnis melalui negosiasi dengan manajer korporasi dan memuaskan bagaimana cara bersaing dalam dunia bisnis. Strategi ini harus didukung oleh strategi korporasi, (3) *functional strategy* (strategi tingkat fungsional), strategi fungsional harus mengarah kepada strategi bisnis dan konsep yang paling utama adalah tergantung kepada hasil jawaban bagaimana cara menangkannya.

c. Pembentukan Strategi

Penerapan strategi dalam suatu organisasi hendaknya memperhatikan beberapa tahap pembentukan strategi. Menurut Yunus (2016), pembentukan strategi adalah kombinasi dari tiga proses utama sebagai berikut: (1) melakukan analisis situasi, evaluasi diri dan analisis pesaing baik dari dalam maupun dari luar, baik lingkungan mikro maupun makro, (2) bersamaan dengan penaksiran tersebut, tujuan dirumuskan, (3) tujuan ini harus bersifat paralel dalam rentang jangka pendek dan juga jangka panjang. Maka disini juga termasuk didalamnya penyusunan pernyataan visi (cara pandang jauh ke depan), pernyataan

misi, tujuan perusahaan secara umum, tujuan unit bisnis strategis, dan tujuan strategis.

d. Perumusan Strategi

Perumusan strategi ditujukan sebagai perencanaan strategi jangka panjang. Beberapa langkah dalam perumusan strategi menurut Hariadi (2003), yaitu sebagai berikut: (1) menetapkan visi dan misi, (2) mengidentifikasi lingkungan external, (3) mengidentifikasi lingkungan internal, (4) menentukan tujuan jangka panjang, (5) menentukan alternatif strategi, (6) memilih strategi yang akan diterapkan. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam merumuskan strategi yaitu: (1) seleksi mendasar dan kritis terhadap permasalahan, (2) menetapkan tujuan dan sasaran strategi, (3) menyusun perencanaan tindakan (*action plan*), (4) menyusun rencana pemberdayaan, (5) mempertimbangkan keunggulan, (6) dan mempertimbangkan keberlanjutan.

Menurut Hadijaya (2013), perumusan strategi termasuk mengembangkan visi dan misi, mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal organisasi, menentukan kekuatan dan kelemahan internal, menetapkan tujuan jangka panjang, merumuskan alternatif strategi, dan memilih strategi tertentu yang akan dilaksanakan. Dari sudut pandang lain, Chaniago (2014), menyatakan bahwa proses awal dalam perumusan strategi adalah analisis situasi. Situasi dan kondisi harus dianalisis agar terdapat sinkronisasi antara kemampuan yang digunakan sebagai modal agar tercapai tujuan yang maksimal. Selain itu, analisis situasi juga dapat menemukan dan mengukur kesesuaian strategis antara peluang-peluang eksternal dan kelemahan internal.

4. *Library anxiety* (Kecemasan di Perpustakaan)

Kajian teori tentang *library anxiety* akan menjelaskan beberapa bagian sebagai berikut, yaitu: (a) definisi kecemasan (*anxiety*), (b) aspek-aspek kecemasan (*anxiety*), (c) ciri-ciri dan gejala kecemasan (*anxiety*), (d) macam-macam kecemasan, (e) tingkat kecemasan, (f), definisi *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan), (g) faktor-faktor penyebab terjadinya *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan), (h) cara mengatasi/ mengurangi *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan).

a. Definisi Kecemasan

Kecemasan (*anxiety*) secara umum diketahui sebagai suatu kondisi yang dialami oleh seseorang berupa perasaan takut, malu, ragu serta bingung saat berada di suatu tempat maupun dalam memanfaatkan fasilitas sehari-hari dalam proses pengambilan keputusan. Perasaan takut, ragu, malu serta bingung akan membuat seseorang merasa cemas dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Kecemasan yang dimaksud ialah kecemasan pemustaka, kecemasan yang dialami pemustaka cenderung bersifat adaptif. Pemustaka sangat membutuhkan informasi atau literatur guna memenuhi kebutuhan informasi mereka. Akan tetapi pemustaka justru merasa takut untuk berkunjung secara fisik ke perpustakaan karena merasa cemas tidak dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan secara maksimal.

Dalam buku psikologi yang ditulis oleh Wade dan Tavis (2007), menyebutkan bahwa gangguan kecemasan merupakan perasaan cemas dan takut yang berlangsung terus-menerus serta tidak dapat dikendalikan bahwa sesuatu

yang buruk akan terjadi. Gejala gangguan kecemasan ini dapat berupa kesulitan untuk dapat berkonsentrasi, *irritability*, perasaan tegang yang berlebihan, gangguan tidur dan istirahat serta kecemasan yang tidak diinginkan. Menurut Anisa dan Ifdil (2016), kecemasan (*anxiety*) adalah kondisi yang timbulnya dengan rasa tidak nyaman pada diri seseorang, dan berupa pengalaman yang samar-samar disertai dengan perasaan yang tidak berdaya serta tidak menentu berkepanjangan yang disebabkan oleh suatu hal yang belum diketahui kejelasannya. Saleh (2017), menyatakan bahwa kecemasan adalah suatu keadaan apprehensi atau keadaan khawatir yang mengeluhkan bahwa sesuatu yang buruk akan segera terjadi. Kecemasan juga merupakan respon yang tepat terhadap ancaman, tetapi kecemasan bisa menjadi abnormal bila tingkatannya tidak sesuai dengan porsi ancaman.

Jika dilihat dari sudut pandang lain, menurut Fatmawati (2019), kecemasan pemustaka yang sering muncul, antara lain: (1) pemustaka merasa tidak memiliki kemampuan dalam mengakses informasi, (2) pemustaka merasa takut terhadap pustakawan yang bertugas, (3) pemustaka tidak percaya diri untuk datang ke perpustakaan, (4) pemustaka merasa tidak bisa mengoperasikan komputer penelusuran, (5) pemustaka merasa cemas ketika tidak memahami sistem yang ada di perpustakaan, (6) pemustaka masih bingung tentang bagaimana cara masuk ke perpustakaan, (7) pemustaka tidak mengetahui teknik menemukan sumber informasi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa kecemasan merupakan suatu keadaan yang dialami oleh seseorang dengan kondisi

emosi yang tidak menentu sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman, takut, ragu, sungkan serta bingung dalam melakukan sesuatu. Keadaan ini merupakan kondisi yang sering dialami oleh individu jika merasa ada ancaman atau tertantang sehingga memiliki rasa tidak berdaya yang disebabkan oleh suatu hal yang belum jelas keberadaannya.

b. Aspek-Aspek Kecemasan

Aspek-aspek kecemasan terbagi menjadi dua bentuk menurut Faried dan Nashori (2012), yaitu: (1) fisiologis: berupa detak jantung meningkat, pencernaan tidak teratur, keringat berlebihan, ujung-ujung jari terasa dingin, sering buang air kecil, tidur tidak nyenyak, kepala pusing, nafsu makan hilang dan sesak nafas, (2) psikologis: berupa aspek kognitif termasuk tidak mampu memusatkan perhatian, aspek efektif termasuk takut, merasa dirinya akan ditimpa bahaya.

Anisa dan Ifdil (2016), mengelompokkan kecemasan dalam respon perilaku, kognitif, dan efektif, diantaranya: (1) perilaku, diantaranya: gelisah, ketegangan fisik, tremor (gemetar), reaksi terkejut, bicara cepat, kurang koordinasi, cenderung mengalami cedera, menarik diri dari hubungan interpersonal, inhibisi, melarikan diri dari masalah, menghindar, hiperventilasi (sesak nafas), dan sangat waspada, (2) kognitif, diantaranya: perhatian terganggu, konsentrasi buruk, lupa, salah dalam memberikan penilaian, preokupasi (fobia), hambatan berpikir, persepsi menurun, kreativitas menurun, produktivitas menurun, bingung, kehilangan objektivitas, takut kehilangan kendali, takut pada gambaran visual, mimpi buruk, (3) efektif, diantaranya: mudah terganggu, tidak

sabar, gelisah, tegang, gugup, ketakutan, waspada, kengerian, kekhawatiran, kecemasan, mati rasa, rasa bersalah dan malu.

c. Ciri-ciri dan Gejala Kecemasan

Menurut Jeffrey (dalam Anisa dan Ifdil 2016), beberapa ciri-ciri kecemasan, yaitu: (1) ciri-ciri fisik, diantaranya: kegelisahan, kegugupan, gemetar, berkeringat, pening atau pingsan, mulut dan kerongkongan terasa kering, sulit berbicara, sulit bernafas, jantung berdebar keras atau berdetak kencang, suara bergetar, panas dingin, wajah terasa memerah, merasa sensitif atau mudah marah, (2) ciri-ciri behavioral, diantaranya: perilaku menghindar, perilaku melekat dan dependen, dan perilaku berguncang, (3) ciri-ciri kognitif, diantaranya: khawatir tentang sesuatu, merasa terganggu akan ketakutan atau aprehensi (khawatir) terhadap sesuatu yang terjadi di masa depan, keyakinan bahwa sesuatu yang akan mengerikan akan terjadi, terpaku pada sensasi kebutuhan, merasa terancam oleh orang atau peristiwa yang normalnya hanya sedikit mendapat perhatian atau tidak dapat perhatian, ketakutan akan kehilangan kontrol, ketakutan akan tidak bisa mengatasi masalah, berpikir bahwa semua tidak bisa lagi dikendalikan, dan sulit berkonsentrasi dan memfokuskan diri.

Gejala kecemasan yang sering terjadi dapat dilihat dari gerak-gerik tubuh dan tingkah laku yang ditunjukkan oleh seseorang. Gejala kecemasan menurut Hawari (dalam Anisa dan Ifdil 2016), berupa: (1) cemas, khawatir, tidak tenang, ragu dan bimbang, (2) memandang masa depan dengan rasa was-was (khawatir), (3) kurang percaya diri, gugup apabila tampil dimuka umum (demam panggung), (4) sering merasa tidak bersalah dan menyalahkan orang lain, (5) tidak suka

mengalah, suka ngotot, (6) gerakan sering serba salah, tidak tenang bila duduk, gelisah, (7) sering mengeluh, (8) mudah tersinggung, suka membesar-besarkan masalah yang kecil (dramatisasi), (9) dalam mengamil keputusan sering diliputi rasa bimbang dan ragu, (10) bila mengemukakan sesuatu atau bertanya sering diulang-ulang, kalau sedang emosi sering kali bertindak histeris.

d. Jenis-jenis Kecemasan

Kecemasan merupakan hal yang biasa dialami oleh setiap orang. Sigmud Freud (dalam Kurauwan, 2020), ketika beberapa jenis kecemasan terjadi, pikiran manusia merespon dengan dua cara: pertama, upaya pemecahan masalah meningkat, dan kedua, mekanisme pertahanan diri dipicu. Tetapi ketika kecemasan menjadi luar biasa atau abnormal, pikiran manusia harus mempertahankan diri dan berdampak tidak baik. Freud membagi tiga jenis kecemasan utama, yaitu: (1) kecemasan realitas (obyektif), adalah kecemasan yang bersumber dari adanya ketakutan akan bahaya-bahaya yang mengancam di dunia nyata. Kecemasan ini menuntun kita untuk berperilaku bagaimana cara menghadapi bahaya dan tidak jarang ketakutan yang bersumber pada realita ini menjadi ekstrim, (2) kecemasan neurotik, merupakan kecemasan apabila instink-instink tidak dapat dikendalikan dan menyebabkan orang berbuat sesuatu yang dapat dihukum, (3) kecemasan moral, kecemasan ini merupakan perasaan takut akan suara hati sendiri terhadap perasaan cemas untuk melakukan sesuatu yang bertentangan dengan norma-norma moral, maka itu akan menimbulkan rasa malu dan bersalah.

Berdasar beberapa jenis kecemasan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga jenis kecemasan yaitu: kecemasan realitas (obyektif), kecemasan neurotik, dan kecemasan moral.

e. Tingkat Kecemasan

Kecemasan memiliki beberapa tingkatan, menurut Stuart (dalam Anisa dan Ildil, 2016), terdapat empat tingkatan kecemasan, yaitu: (1) kecemasan ringan (*mild anxiety*), berhubungan dengan ketegangan dalam kehidupan sehari-hari, kecemasan ini menyebabkan individu menjadi waspada dan meningkatkan lahan perserpsinya. Kecemasan ini dapat memotivasi belajar dan menghasilkan pertumbuhan serta kreativitas, (2) kecemasan sedang (*moderate anxiety*), memungkinkan individu untuk berfokus pada hal yang lebih penting dan mengesampingkan hal lain. Kecemasan ini mempersempit lapangan persepsi individu. Dengan demikian individu mengalami tidak perhatian yang selektif namun dapat berfokus pada lebih banyak area jika diarahkan untuk melakukannya, (3) kecemasan berat (*severe anxiety*), sangat mengurangi lapangan persepsi individu. Individu lebih cenderung berfokus pada sesuatu yang rinci dan spesifik serta tidak berfikir tentang hal lain. semua perilaku ditunjukan untuk mengurangi ketegangan. Individu tersebut memerlukan banyak arahan untuk berfokus pada area lain, (4) tingkat panik, berhubungan dengan terperangah, ketakutan, dan teror.

Hal yang rinci terpecah dari proporsinya karena mengalami kehilangan kendali, individu yang mengalami panik tidak mampu melakukan sesuatu walaupun dengan arahan. Panik mencakup disorganisasi kepribadian dan

menimbulkan peningkatan aktivitas motorik, menurunnya kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain, persepsi yang menyimpang, dan kehilangan pemikiran yang rasional. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kecemasan terdiri dari empat tingkat, yaitu: (1) kecemasan ringan (*mild anxiety*), (2) kecemasan sedang (*moderate anxiety*), (3) kecemasan berat (*severe anxiety*), (4) tingkat panik.

f. Defenisi *Library anxiety* (Kecemasan di Perpustakaan)

Menurut Yusrawati (2016), kecemasan perpustakaan adalah sesuatu yang menimpa hampir setiap pemustaka pada waktu tertentu dalam kehidupannya. Kecemasan merupakan reaksi normal terhadap situasi yang sangat menekan kehidupan seseorang, kecemasan perpustakaan bisa muncul sendiri atau bergabung dengan gejala-gejala dari berbagai gangguan emosi. Disisi lain Hartini dan Rohmiyati (2016), menyatakan bahwa *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan) merupakan rasa khawatir, cemas, takut, *overpowering*, hilang, tanpa pengharapan, bingung dan khawatir yang tidak jelas asalnya dan selalu muncul kembali.

Menurut Pratama dan Rohmawati (2017), kecemasan di perpustakaan atau *library anxiety* merupakan perasaan tidak nyaman, ketidakmampuan, rasa takut terhadap pustakawan, dan berbagai pikiran negatif lainnya tentang perpustakaan yang menyulitkan pemustaka dalam proses pencarian informasi di perpustakaan. Sedangkan menurut Pratama (2018), kecemasan perpustakaan terjadi karena pemustaka kurang paham bagaimana cara untuk memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan. Pemustaka akan cenderung mengalami sikap

bingung, malu atau merasa kurang nyaman dengan pustakawan dan membiarkan rasa kecemasan menguasai dirinya akhirnya menimbulkan rasa tidak nyaman dan akan membuat pemustaka memiliki persepsi yang buruk terhadap perpustakaan sehingga pemustaka akan enggan untuk pergi ke perpustakaan.

Jika dilihat dari sisi lain menurut Rahayuningsih dan Irhandayaningsih (2019), *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan) merupakan rasa takut menggunakan dan berada di perpustakaan berfungsi sebagai psikologis penghalang, menghambat banyak pemustaka menggunakan perpustakaan secara efektif dan efisien. Variabel *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan) yaitu, hambatan dengan staf, hambatan dengan sarana penelusuran, hambatan kenyamanan dengan perpustakaan, pengetahuan tentang perpustakaan, dan hambatan sarana (perlengkapan).

Secara lebih umum *Library anxiety* (Kecemasan di perpustakaan) merupakan kondisi yang dihadapi oleh seseorang pemustaka di sebuah perpustakaan dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi mereka. Kondisi ini dapat berupa rasa cemas, rasa takut dan tidak percaya diri yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang dunia perpustakaan dan bagaimana memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan. Selain itu pengalaman buruk atau pelayanan yang didapatkan tidaklah bagus dan dapat memicu terjadinya *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan).

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan) merupakan suatu kondisi yang dialami oleh seorang pemustaka dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi. kondisi

tersebut dapat berupa perasaan takut, ragu, malu, bingung, was-was, dan cemas dalam memanfaatkan sarana dan prasarana yang terdapat di perpustakaan. Kecemasan perpustakaan ini dapat terjadi karena adanya rasa kurang tahu tentang ilmu perpustakaan, memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan, takut dengan pustakawan yang ada di perpustakaan.

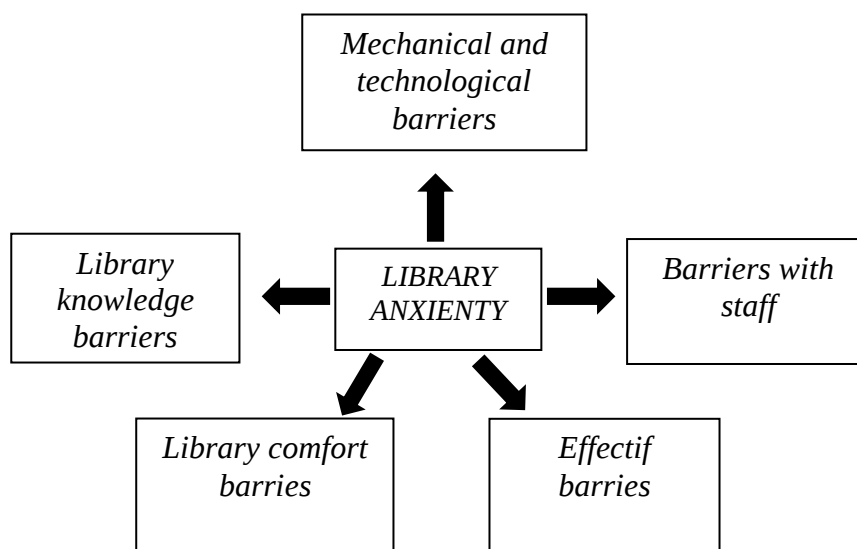
g. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya *Library anxiety* (Kecemasan di Perpustakaan).

Kecemasan bisa terjadi pada siapa saja dan kapan saja. Faktor yang mempengaruhi terjadinya kecemasan di perpustakaan menurut Anisa dan Ifdil (2016), yaitu: (1) pengalaman negatif pada masa lalu, (2) pikiran yang tidak rasional (kegagalan katastrofik atau asumsi mengenai hal yang buruk akan terjadi pada dirinya, kesempurnaan atau tuntutan untuk selalu mendapat kesempurnaan baik itu dalam pelayanan dan aktivitas lain, persetujuan, generalisasi yang tidak tepat). Disisi lain menurut Mardiastuti (2017), kecemasan di perpustakaan dapat terjadi karena: (1) *barriers with staff* atau kecemasan yang berhubungan dengan petugas perpustakaan, terkait dengan kecemasan pemustaka terhadap sikap pustakawan yang terkesan mengintimidasi, jaga jarak sehingga sulit didekati, maupun selalu sibuk mengerjakan sesuatu (2) *affective barriers* atau kecemasan dikarenakan kemampuan efektif pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, (3) *library comfort barriers* atau kecemasan yang berhubungan dengan rasa kenyamanan ketika pemustaka berkunjung ke perpustakaan, (4) *library knowledge barriers* atau kecemasan berkaitan dengan tingkat pengetahuan pemustaka terkait dengan sumber-sumber rujukan di

perpustakaan, sumber-sumber informasi dan pemanfaatannya, (5) *mechanical and technological barriers* atau kecemasan karena berhubungan dengan pemanfaatan sarana dan prasarana teknologi yang ada di perpustakaan.

Menurut Hafera (2019), faktor-faktor kecemasan di perpustakaan yang dialami oleh pemustaka adalah sebagai berikut, yaitu: (a) ukuran perpustakaan, perpustakaan yang berukuran luas atau besar membuat pemustaka merasa tidak berdaya dan tersesat ketika memasukinya, (b) kunjungan, bagi pemustaka yang frekuensi kunjungan ke perpustakaannya sedikit, akan berdampak pada pengetahuan tentang penempatan berbagai hal di perpustakaan. Hal ini menimbulkan rasa bingung ketika akan mencari atau memanfaatkan suatu hal di perpustakaan, (c) memulai, ketidakmampuan pemustaka dalam artian bagaimana untuk memulai mencari informasi di perpustakaan dan pemustaka merasa bingung terkait langkah awal yang harus diambil ketika datang ke perpustakaan, (d) apa yang harus dilakukan, pemustaka merasa kurang percaya diri dan merasa kurang terampil dalam menggunakan perpustakaan dibanding dengan pemustaka lain, ditambah pemustaka tidak mau dan tidak berani untuk bertanya kepada pustakawan.

Faktor kecemasan di perpustakaan dapat divisualisasikan seperti pada gambar berikut.



Bagan 1. Faktor-faktor Kecemasan di Perpustakaan

(Sumber: Fatmawati, 2019)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penyebab terjadinya kecemasan di perpustakaan berupa: (1) kecemasan karena kurangnya pengetahuan tentang ilmu perpustakaan, (2) hambatan dengan pustakawan dan *staff* di perpustakaan, (3) hambatan dalam memanfaatkan teknologi dan fasilitas yang ada di perpustakaan, (4) hambatan kenyamanan, (5) dan hambatan efektif. Selain itu, faktor pengalaman buruk pada saat pertama kali berkunjung ke perpustakaan juga dapat mengakibatkan kecemasan. Seperti mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari *staff* pustakawan di perpustakaan serta frekuensi kunjungan yang sedikit.

h. Strategi atau Cara Mengurangi *Library anxiety*

Strategi atau cara mengurangi *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan) menurut Yusrawati (2016), dapat dilakukan berbagai cara berupa: (1) pustakawan membangun suasana nyaman dengan menciptakan interior kreatif

dalam perpustakaan. Dalam membangun kenyamanan di perpustakaan kualitas penting yang harus diperhatikan dari segi fasilitas haruslah memperhatikan aspek-aspek seperti: *functional, adaptable, accessible, varied, interactive, conducive, environmentally suitable, safe and secure, efficient, and suitable for information technology*, (2) pustakawan harus informatif, pustakawan harus mampu berkomunikasi dengan pemustaka baik secara lisan maupun tulisan. Seorang pustakawan harus memiliki *skill* tersendiri di luar kemampuan atau ilmu perpustakaan guna mempermudah komunikasi dengan pemustaka. Pustakawan dituntut untuk mengetahui jenis-jenis koleksi baru, informasi lokasi koleksi, dan berita terbaru saat ini.

Oleh sebab itu, dibutuhkan kecekatan dan kepekaan pustakawan dalam memperhatikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh setiap pemustaka. (3) membuat kegiatan lainnya, karena kebutuhan setiap pemustaka berbeda-beda dan berubah-ubah sesuai dengan perkembangan zaman dan penyebaran informasi, pustakawan hendaknya menyadari atau melakukan reposisi mampu memberikan pelayanan informasi yang memahami kebutuhan informasi pemustaka. Pustakawan juga dapat melakukan *feedback* pada pemustaka dengan adanya kotak saran, penyebaran angket dan wawancara personal guna untuk mengetahui bagaimana keinginan dari pemustaka.

B. Penelitian Relevan

Penelitian terdahulu dalam tinjauan pustaka digunakan sebagai titik-tolak atau acuan dan referensi yang memudahkan peneliti dalam menentukan sistematika dan teori-teori konseptual yang akan dikaji. Penelitian terdahulu berfungsi untuk

menghindari duplikasi atau penciptaan, pengulangan penelitian atau kesalahan yang sama seperti yang dibuat oleh peneliti sebelumnya. Terdapat tiga penelitian terdahulu yang dianggap relevan dalam melakukan kajian pada penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut.

Pertama, artikel jurnal Yusrawati (2016), yang berjudul “Peran Pustakawan dalam Menghadapi *Library anxiety* di Perpustakaan Perguruan Tinggi”. Tujuan penelitian Yusrawati ini adalah untuk mengulas bagaimana pustakawan berperan dalam menghadapi *library anxiety* (kecemasan ke perpustakaan) khususnya di perguruan tinggi. Disamping itu juga ingin mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan, sehingga pustakawan dapat mencari solusi untuk masalah yang dihadapinya.

Berdasarkan hasil penelitian dari artikel jurnal Yusrawati ini terdapat empat faktor penyebab kecemasan di perpustakaan. Penyebab terjadinya kecemasan tersebut adaah sebagai berikut: (a) *the size of the library* (besarnya perpustakaan), (b) *a lack of knowledge about where things were located* (kekurangtahuan tentang perpustakaan dan penempatan berbagai hal di dalam sebuah perpustakaan), (c) *how to do* (bagaimana memulai melakukan sesuatu dalam sebuah perpustakaan), (d) *what to do* (apa yang harus dilakukan di dalam sebuah perpustakaan). Pada penelitian artikel jurnal Yusrawati ini memiliki satu tujuan yang sama dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, yaitu sama-sama untuk mengdeskripsikan strategi pustakawan dalam meghadapi *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan). Perbedaananya terletak pada tempat penelitian.

Tempat penelitian pada artikel jurnal Yusrawati yaitu di Perpustakaan Perguruan Tinggi UIN Ar-Raniry Banda Aceh sementara penelitian yang peneliti lakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok.

Kedua, artikel ilmiah oleh Aprilia Mardiasuti (2018), dengan judul “Peran Perpustakaan dalam Mengatasi *Library anxiety* pada Pemustaka Perpustakaan Perguruan Tinggi”. Pada penelitian ilmiah yang di tulis oleh Aprilia Mardiasuti ini bertujuan untuk mengetahui peran perpustakaan dalam mengatasi *library anxiety* pada pemustaka perpustakaan perguruan tinggi dan menjelaskan faktor-faktor penyebab terjadinya *Library anxiety* (kecemasan di perpustakaan).

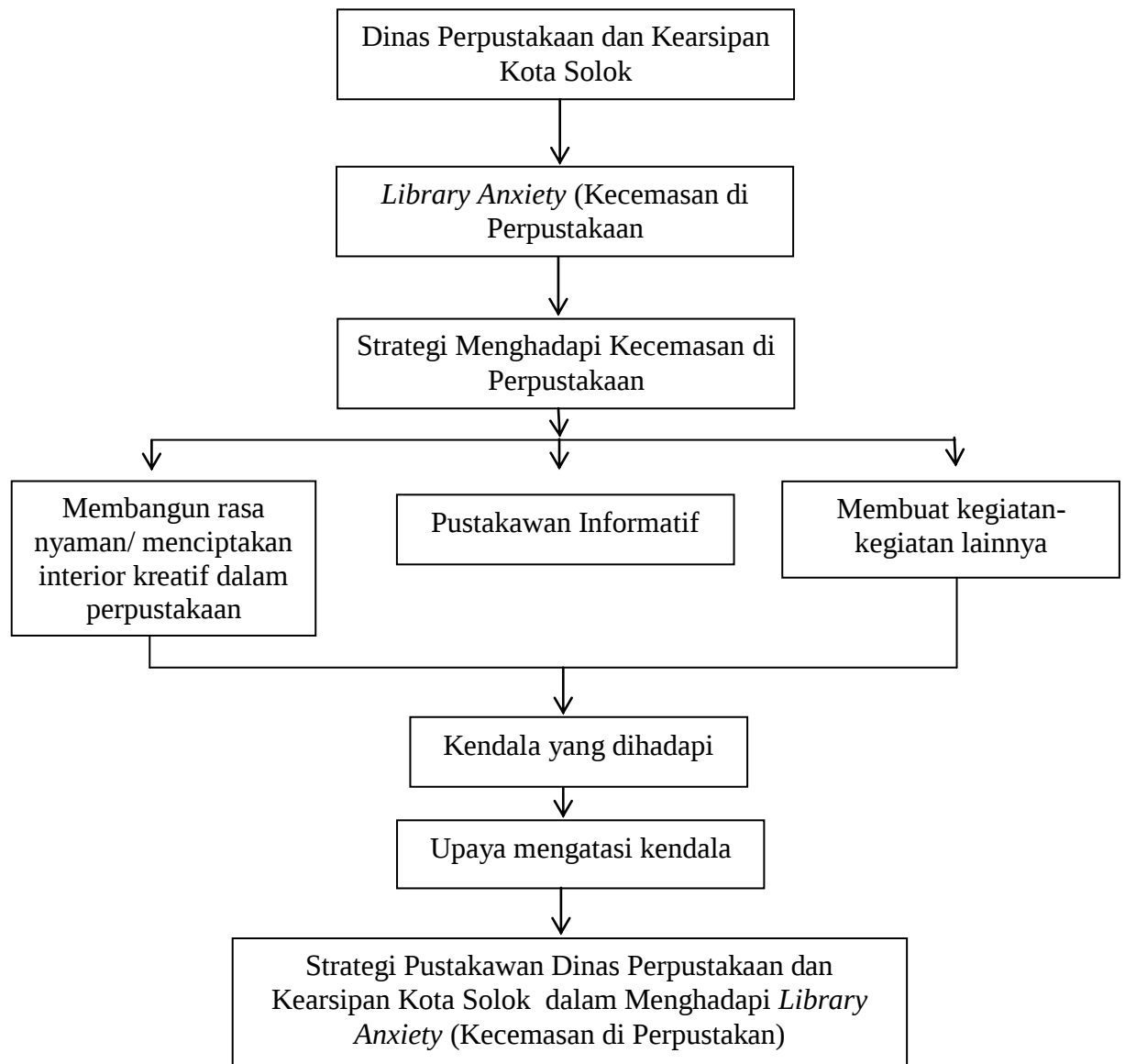
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Mardiasuti peran perpustakaan dalam mengatasi *Library anxiety* (kecemasan di Perpustakaan) sangat penting dilakukan. Mengingat dan menimbang penelitian tentang *Library anxiety* (kecemasan di perpustakaan) sangatlah unik namun masih terbilang langka penelitiannya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan masih terletak pada tempat penelitian. Peneliti sebelumnya membahas mengenai peran perpustakaan dalam menghadapi kecemasan di perpustakaan, sementara penelitian yang akan dilakukan lebih terfokus kepada strategi pustakawan dalam menghadapi *Library anxiety* (kecemasan di perpustakaan). Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama menjelaskan mengenai faktor penyebab dan gejala terjadinya kecemasan di perpustakaan.

Ketiga, Skripsi oleh Fitri Kartika Sari (2019), dengan Judul “Upaya Perpustakaan dalam Menghadapi *Library anxiety* Pada Mahasiswa di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Yogyakarta”. Pada penelitian ilmiah

yang berbentuk skripsi yang ditulis oleh Fitri Kartika Sari ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana menghadapi *library anxiety* di perpustakaan digital dan menjelaskan faktor-faktor yang dapat mengurangi terjadinya kecemasan. Pada penelitian ini terdapat perbedaan penelitian yaitu pada tempa terjadinya penelitian, kemudian persamaan pada tujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor dan upaya pencegahan kecemasan dan metode penelitian yang dilakukan.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual pada penelitian ini mengacu pada tujuan penelitian, yaitu bagaimana strategi yang dilakukan pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok dalam menghadapi *Library anxiety* (kecemasan di perpustakaan), melihat kendala dan fakto-faktor yang menjadi penyebab terjadinya *Library anxiety* (kecemasan di perpustakaan), dan bagaimana upaya dalam mengatasi kendala tersebut. Kerangka konseptual ini dibuat agar penelitian yang dilakukan lebih terstruktur sehingga penelitian dapat berjalan sesuai dengan tujuan penelitian yang diharapkan. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Bagan 2. Kerangka Konseptual

BAB V

PENUTUP

C. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa.

1. *Library Anxiety* yang terjadi pada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok terdapat 3 macam, yaitu *pertama*, kecemasan realitas dimana pemustaka merasa cemas karena bingung dan takut ketika berada di perpustakaan karena ketidakpahamannya terhadap sistem yang berlaku di perpustakaan dan bagaimana cara dalam mengakses informasi yang mereka inginkan. *Kedua*, kecemasan neurotik dimana pengalaman yang dimiliki pemustaka mempengaruhi kecemasannya. Hal ini dapat dilihat bahwa pemustaka yang jarang mengunjungi perpustakaan, akan membuat pemustaka tersebut kurang berpengalaman dengan perpustakaan. Bahkan pemustaka yang sudah sering ke perpustakaanpun masih merasa bingung dan takut ketika berada memasuki perpustakaan yang baru ia temui. *Ketiga*, kecemasan moral dimana pemustaka menginginkan adanya sebuah alur atau arahan yang disediakan oleh perpustakaan agar pemustaka tidak bingung dan mampu memulai aktivitas untuk memanfaatkan perpustakaan dan kecemasan yang terjadi ini tergolong kepada kecemasan tingkat sedang.
2. Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok sudah menjalankan strategi dan program sebagai upaya dalam menghadapi terjadinya kasus *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan) diantaranya, yaitu: (a) pustakawan informatif, (b) sosialisasi dan pembagian *snacks* pada

hari kunjung perpustakaan, (c) mengupayakan desain interior yang menarik, (d) pembuatan rambu-rambu dan layanan rujukan di perpustakaan, (e) penyediaan ruangan menyusui, (f) penyediaan ruangan studio mini, (g) pemutaran musik. Kendala dalam menjalankan strategi dan program sebagai upaya dalam menghadapi *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok ada beberapa seperti kurangnya koordinasi antara bidang perpustakaan dengan bidang pelayanan, dana dan ruangan kurang memadai serta pemustaka yang tertutup (tidak terbuka), sehingga menyebabkan masih saja terjadinya *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan). Upaya untuk mengatasi kendala untuk mengurangi *library anxiety* yaitu telah dilakukan pelatihan kepada pustakawan dan staff perpustakaan, untuk mendekatkan diri dengan pemustaka, membagikan *snacks* kepada pemustaka pada hari kunjung perpustakaan, serta menyediakan kotak saran.

D. Saran

Berdasarkan hasil analisis tentang *Library Anxiety* pada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok, maka saran yang dapat membantu adalah:

1. Bagi perpustakaan dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok

Program dan kegiatan yang diadakan di perpustakaan akan berjalan lancar dengan adanya kerjasama antar sesama terutama bidang pelayanan dengan bidang perpustakaan. Hendaknya kedua bidang tersebut harus menjaga dan menjalin komunikasi yang baik guna lancarnya segala kegiatan yang sudah direncanakan. Kemudian merealisasikan perencanaan yang telah ditetapkan berupa akan diadakannya spanduk tentang bagaimana akses masuk, pemanfaatan fasilitas perpustakaan, pengadaan ruang diskusi kedap suara serta memiliki akses tersendiri.

2. Bagi Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Solok hendaknya selalu memperhatikan dan memonitor tenaga kerja dan pustakawan agar tercapainya tujuan yang telah disepakati bersama serta visi dan misi dari perpustakaan.

3. Bagi Pustakawan

Pustakawan yang memegang peran penting terhadap maju mundurnya roda perpustakaan, hendaknya pustakawanlah melayani pemustaka dengan baik, ramah dan memberikan perhatian lebih dan apresiasi berupa pendekatan agar mereka merasa nyaman dan diakui keberadaannya.

4. Bagi Pemustaka

Hendaknya lebih meningkatkan frekuensi kunjungan ke perpustakaan sehingga terbiasa dan cepat atau lambat akan mengerti bagaimana sistem dan cara memanfaatkan fasilitas yang disediakan sehingga mengurangi terjadinya tingkat kecemasan di perpustakaan serta berusaha untuk lebih terbuka kepada staff atau pustakawan tentang permasalahan yang dihadapi.

5. Bagi peneliti selanjutnya

Setelah adanya penelitian ini, diharapkan adanya penelitian yang lebih lanjut untuk mengetahui dan mengupas bagaimana strategi terbaik dalam mengatasi adanya kasus *library anxiety* (kecemasan di perpustakaan) yang belum tercakup dalam penelitian ini, dan dapat disempurnakan sebagai bentuk konstruksi pemikiran oleh peneliti berikutnya. Dengan mengingat dan menimbang keadaan yang seperti ini tidak bisa untuk dibiarkan saja karena akan mengganggu proses pencapaian visi dan misi perpustakaan serta pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Amzar, N. J. (2015). Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan. *Jurnal Iqra*, 227-231. Di akses pada:
<http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/articel/view>
- Annisa, D. F., & Ifdil. (2016). Konsep Kecemasan (*Anxienty*) pada Lanjut Usia (Lansia). *KONSELOR*, Vol. 5, No. 2, 94. Di akses pada:
<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/kondelor/article/view/6480>
- Asrida, D. (2017). Strategi Mahasiswa untuk Menghilangkan Rasa Cemas Ketika Berbicara Bahasa Inggris di Kelas. *Jurnal Bahasa Lingua Scientia*, Vol. 9, No. 1, 29. Di akses pada:
<https://www.neliti.com/id/publications/65403/strategi-mahasiswa-untuk-menghilangkan-rasa-cemas-ketika-berbicara-bahasa-inggri>
- Chaniago, S. A. (2014). Perumusan Manajemen Strategi Pemberdayaan Zakat. *Jurnal Hukum Islam (JHI)*, Vol. 12, No. 1, 95. Di akses pada:
<http://e-journal.iainpekalongan.ac.id/index.php/jhi/article/view/529>
- Darmanto, P. (2020). *Manajemen Perpustakaan*. Jaarta: Bumi Aksara.
- Fariied, L., & Nashori, F. (2012). Hubungan Antara Kontrol Diri dan Kecemasan Menghadapi Masa Pembebasan pada Narapidana di Lembaga Perasyarakatan Wirogun Yogyakarta. *KHAZANAH*, Vol. 5, No. 2, 66-67. Di akses pada:
<https://www.neliti.com/id/publications/144295/hubungan-antara-kontrol-diri-dan-kecemasan-mengghadapi-masa-pembebasan-pada-narap>
- Fatmawati, E. (2019). Kecemasan Pemustaka: Salah Satu Penyebab Rendahnya Tingkat Fisik Kunjungan ke Perpustakaan. *Pustakawn Ahli MAdya Perpustakaan FEB UNDIP, Semarang*. Di akses pada:
<https://ejournal.perpusmas.go.id/mp/article/view/177>
- Handari. (2005). Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan. *Gadjah Mada University Press*. Di akses pada:
<https://ugmpress.ugm.ac.id/en/product/sosial-politik/manajemen-strategik-organisasi-non-profit-bidang-pemeritahan-dengan-ilustrasi-di-bidang-pendidikan>
- Hardani, Auliya, N. H., & dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group. Di akses pada:
https://www.researchgate.net/publication/340021548-_Buku_Metode_Penelitian_Kualitatif_Kuantitatif
- Harefa, D. (2019). Pengaruh Kecemasan di Perpustakaan terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN AR-RANIRY. *Skripsi*, 4.