

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SIRKULASI TERHADAP *LIBRARY*
*ANXIETY***

**(Studi Deskriptif Kuantitatif pada Mahasiswa Baru Angkatan 2019 di
Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia)**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi



oleh
Alianovika Nur Prima
NIM 1500200

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
DEPARTEMEN KURIKULUM DAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2019**

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SIRKULASI TERHADAP *LIBRARY ANXIETY* (Studi Deskriptif Kuantitatif pada Mahasiswa Baru Angkatan 2019 di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia)

Oleh

Alianovika Nur Prima

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Sains Informasi pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Alianovika Nur Prima 2019

Universitas Pendidikan Indonesia

Desember 2019

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

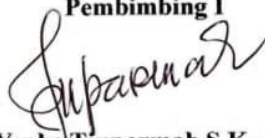
Alianovika Nur Prima

(1500200)

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SIRKULASI TERHADAP *LIBRARY ANXIETY* (Studi Deskriptif Kuantitatif pada Mahasiswa Baru Angkatan 2019 di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia)

Disetujui dan disahkan oleh :

Pembimbing I



Dr. Yooke Tjuparmah S.K., M.Pd.

NIP. 19500417 198003 2 001

Pembimbing II



Susanti Agustina, M.I.Kom.

NIP. 19860812 201404 2 002

Mengetahui,

Ketua Departemen,

Kurikulum dan Teknologi Pendidikan



Dr. Laksmi Dewi, M.Pd.

NIP. 19770613 200112 2 001

Ketua Program Studi,

Perpustakaan dan Sains Informasi



Dr. Hj. Linda Setiawati, M.Pd.

NIP. 19690802 199412 2 002

ABSTRAK

Alianovika Nur Prima (1500200), Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi terhadap *Library Anxiety*.

Skripsi Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Departemen Kurikulum dan Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Bandung 2019

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh *Library Anxiety* yang ditemukan di perpustakaan yang disebabkan oleh hambatan dengan pustakawan, hambatan afektif di perpustakaan, hambatan kenyamanan di perpustakaan, hambatan pengetahuan perpustakaan, dan hambatan dengan prasarana alat teknologi di perpustakaan. *Library Anxiety* dapat yang dirasakan oleh para mahasiswa baru yang datang dan belum terbiasa dalam memanfaatkan perpustakaan sehingga menimbulkan bingung, gelisah, ragu, khawatir, panik sehingga menimbulkan pemikiran negatif mengenai perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sirkulasi terhadap *library anxiety*. Penelitian ini dilakukan kepada mahasiswa baru 2019 yang berkunjung ke perpustakaan UPI. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling insidental dengan jumlah responden 100 orang. 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. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan sirkulasi berpengaruh terhadap *library anxiety*. Secara khusus hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran kualitas layanan sirkulasi berada dalam kategori kuat dan gambaran *library anxiety* berada dalam kategori cukup kuat

Kata Kunci : *Anxiety, Library Anxiety, Service Quality*

ABSTRACT

Alianovika Nur Prima (1500200), Effect of Quality Circulation Services on Library Anxiety.

A Research Paper of Library and Information Science Study Program, Department of Education Curriculum and Technology, Faculty of Education, Bandung 2019

The research is motivated by library anxiety invented problems including caused by barriers with librarians, affective barriers in libraries, barriers to comfort in libraries, library knowledge barriers, and barriers to technological equipment in the library. Library Anxiety (Anxiety in the Library) can cause confusion, anxiety, doubt, worry, panic, and negative thoughts in library. The present research was aimed to find out the effect of quality circulation services on library anxiety. This research was conducted for new students of batch 2019 who visited the UPI library. The sampling technique used was purposive sampling with 100 respondents. This research used a quantitative approach with descriptive methods, and data analysis used simple regression tests. Data collection techniques using research instruments in the form of a questionnaire with positive and negative statements. The results of the research showed the Quality circulation services has effect on library anxiety. Specifically, it showed that the Quality circulation services was in strong category. Meanwhile, the library anxiety was in the fairly strong category.

Keywords: Anxiety, Library Anxiety, Service Quality

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang penelitian.....	1
1.2 Rumusan masalah penelitian	9
1.3 Tujuan penelitian.....	9
1.4 Manfaat penelitian.....	10
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	11
BAB II.....	12
KAJIAN TEORI	12
2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	12
2.1.1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	12
2.1.2. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	13
2.1.3. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	15
2.2 Layanan Sirkulasi	16
2.2.1. Pengertian Layanan Sirkulasi.....	16

2.2.2.	Tujuan dan Fungsi Layanan Sirkulasi	17
2.2.3.	Kegiatan Layanan Sirkulasi	18
2.2.4.	Kualitas Layanan Sirkulasi	19
2.3	<i>Library Anxiety</i> (Kecemasan Perpustakaan)	24
2.3.1	Pengertian Kecemasan (<i>Anxiety</i>).....	24
2.3.2	Aspek-Aspek Kecemasan (<i>Anxiety</i>)	25
2.3.3	Ciri-ciri dan Gejala Kecemasan (<i>Anxiety</i>)	25
2.3.4	Definisi <i>Library Anxiety</i> (Kecemasana Perpustakaan)	26
2.3.5	Indikator <i>Library Anxiety</i> (Kecemasana Perpustakaan)	30
2.4	Pemustaka	32
2.4.1	Pengertian Pemustaka.....	32
2.4.2	Karakter Pemustaka	33
2.5	Analisis Penelitian Terdahulu	34
2.6	Kerangka Berpikir	37
2.7	Hipotesis Penelitian	38
2.7.1	Hipotesis Umum.....	38
2.7.2	Hipotesis Khusus	38
BAB III.....		39
METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Desain Penelitian	39
3.2	Partisipan.....	40
3.3	Populasi dan Sampel.....	41
3.3.1.	Populasi Penelitian	41
3.3.2	Sampel Penelitian	41
3.4	Definisi Operasional	43
3.5	Instrumen Penelitian	44

3.5.1	Uji Validitas Instrumen.....	48
3.5.2	Uji Reliabilitas Instrumen	52
3.6	Prosedur Penelitian	54
3.7	Analisis Data	54
3.7.1	Prosedur Pengolahan Data	55
3.7.2	Teknik Analisis Data	56
3.7.3	Uji Normalitas	56
3.7.4	Uji Hipotesis.....	58
3.7.5	Uji Regresi Sederhana	60
BAB IV	62
TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1	Gambaran Karakteristik Responden	62
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2	Gambaran Kualitas Layanan Sirkulasi (Variabel X)	63
4.2.1	Gambaran Dimensi <i>Tangibles</i>	65
4.2.2	Gambaran Dimensi <i>Reliability</i>	67
4.2.3	Gambaran Dimensi <i>Responsiveness</i>	69
4.2.4	Gambaran Dimensi <i>Assurance</i>	72
4.2.5	Gambaran Dimensi <i>Empathy</i>	74
4.3.1	Gambaran Dimensi <i>Barriers With Staff</i>	78
4.3.3	Gambaran Dimensi <i>Affective Barriers</i>	81
4.3.4	Gambaran Dimensi <i>Library Comfort Barriers</i>	83
4.3.5	Gambaran Dimensi <i>Library Knowledge Barriers</i>	85
4.3.6	Gambaran Dimensi <i>Mechanical and Technological Barriers</i>	88
4.4	Analisis Data	90
4.4.1	Hasil Uji Normalitas Data.....	90

4.4.2	Uji Hipotesis.....	91
4.4.3	Uji Regresi Sederhana	95
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	97
4.5.1	Gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi terhadap <i>Library Anxiety</i> pada Mahasiswa Baru Angkatan 2019 di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia	101
4.5.2	Gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi pada aspek <i>Tangibles</i> terhadap <i>Library Anxiety</i>	102
4.5.3	Gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi pada aspek <i>Reliability</i> terhadap <i>Library Anxiety</i>	103
4.5.4	Gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi pada aspek <i>Responsivness</i> terhadap <i>Library Anxiety</i>	103
4.5.5	Gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi pada aspek <i>Assurance</i> terhadap <i>Library Anxiety</i>	103
4.5.6	Gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi pada aspek <i>Empathy</i> terhadap <i>Library Anxiety</i>	104
BAB V.....		106
SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI		106
5.1	Simpulan	106
5.1.1.	Simpulan Umum.....	106
5.1.2.	Simpulan Khusus.....	106
5.2	Implikasi dan Rekomendasi	106
DAFTAR PUSTAKA.....		109
DAFTAR LAMPIRAN		113

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Achmad, dkk. (2012). *Layanan cinta : perwujudan layanan prima perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bafadal, I. (2009). *Pengelolaan perpustakaan sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sulistyo, B. (1993). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Bungin, B. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana.
- Creswell, J. (2015). *Riset pendidikan: perencanaan, pelaksanaan, evaluasi riset kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Hasan, I. (2010). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nasution, N, M. (2004). *Manajemen jasa terpadu*. Bogor: Ghalia Pustaka
- Prastowo, A. (2012). *Manajemen perpustakaan sekolah profesional*. Jogjakarta : Diva Press
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur kepuasan pemustaka ; menggunakan metode libqual*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Riduwan & Akdon. (2013). *Rumus dan data dalam analisis statistika*. Bandung : Alfabeta
- Riduwan. (2014). *Metode dan teknik menyusun tesis*. Bandung Alfabeta
- Saleh, A.R & Komalasari, R. (2009). *Materi pokok manajemen perpustakaan : 1-9 : PUST2229 : 3 SKS*. Jakarta : Universitas Terbuka
- Sastradipoera, K (2005). *Mencari makna di balik penulisan skripsi, tesis dan disertasi*. Bandung : Kappa-Sigma
- Siregar. S. (2013). *Metode penelitian kuantitatif : dilengkapi perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta : Kencana Media Group
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian pendidikan : pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sukardi. (2016). *Metodologi penelitian pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*.

Jakarta: PT Bumi Aksara

Sutarno, NS. (2006). Manajemen perpustakaan : suatu pendekatan praktik.

Jakarta : Sagung Seto

Suwarno, W. (2009). *Psikologi perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto

Suwarno, W. (2010). *Ilmu perpustakaan & kode etik pustakwan*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media

Syamsu ,Y. (2009). *Mental hygiene: terapi psikopiritual untuk hidup sehat berkualitas*. Bandung: Maestro.

Artikel Jurnal :

Agustina, Susanti. (2014). Perpustakaan sebagai wahana terapi yang ramah disabilitas : implementasi biblioterapi lingkungan pendidikan. *Jurnal :EduLib*, 1(2), 134. doi : <https://doi.org/10.17509/edulib.v4i2.1137.g785>

Annisa, DF & Ifdil. (2016). Konsep kecemasan (*anxiety*) pada lanjut usia. *Jurnal Konselor*, 5(2), 93-99. Diakses dari [:http://ejournal.unp.ac.id/index.php/konselor/article/view/6480/5041](http://ejournal.unp.ac.id/index.php/konselor/article/view/6480/5041)

Mellon, C. A. (1986). Library anxiety : a grounded theory its development college & research libraries, 47 (2). 160-165. doi : : <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/14195/15641>

Hamdayani, M & Wahyudin D. (2013). Pengaruh kinerja terhadap layanan prima di center of information scientific resources and library (CISRAL) universitas padjajaran : (studi deskriptif terhadap pemustaka di bagian layanan referensi Cisral UNPAD). *Jurnal EduLib*, 1(2), 32. doi: <https://doi.org/10.17509/edulib.v3i1.4146.g2988>

K.A Abusin, et.al. 2011. Sudanese library anxiety construct. *Journal of Information Development*, 27(3), 161-175. doi: 10.1177/0266666911414376 idv.sagepub.com

Muslimin, K. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan berkomunikasi di depan umum (kasus mahasiswa fakultas dakwah INISNU jebara). *Jurnal Interaksi*, 2(2), 43.

Pasaruman,A., Zeithaml, V.A, Berry, L.L. (1994) . Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality : implications for

further research. Sage Journal, 58(1), 111-124. doi :
10.1177/002224299405800109

Rifauddin, M. (2017). Keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan pelayanan bermutu di perpustakaan. *Khazanah Al-Hikmah : Jurnal ilmu perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*. 5(1), 102-112

Rohanda & Mulyadi. (2015). Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi di perpustakaan UNPAD. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*. 3, (1), 111-120. Diakses dari :

<https://docplayer.info/48697549-Persepsi-mahasiswa-terhadap-kualitas-pelayanan-referensi-di-upt-perpustakaan-unpad.html>

S Kurnia, & Ediati A. (2017). Pengaruh coloring mandala terhadap negative emotional state pada mahasiswa. *Jurnal Empati*, 7(2), 38-39. Diakses dari : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/view/21680>

Tjuparmah, Y. SK & Indahtianti, V. (2013). Hubungan pelayanan sirkulasi dengan pembentukan citra perpustakaan (studi deskripsi di perpustakaan universitas pendidikan indonesia). *Jurnal : Edulib*, 2(1), 59- 68. Doi :

<https://ejournal.upi.edu/index.php/edulib/article/view/4149>

Peraturan Perundangan

Departemen Pendidikan Nasional. (2004). *Pedoman perpustakaan perguruan tinggi*.

Indonesia. (2007). *Undang-undang republik indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan*

Perpustakaan Nasional RI. (2011). *Standar nasional perpustakaan*.

Penelitian

Anna N.E.V & Susantari T. (2008). Pengaruh keemasan di perpustakaan (*library anxiety*) terhadap efektivitas pemanfaatan perpustakaan oleh mahasiswa di perpustakaan pusat universitas airlangga. *Jurnal Penelirt. Din. Sos*, 7 (3), 160-164. Diakses dari :
http://journal.unair.ac.id/downloadfullpapers04%20vol%207%20no%203%20Des%202008%20_Tri%20S,%_20160-164_.pd

- Mardiastuti, A. (2017). *Efektivitas bimbingan pemakaian sumber-sumber rujukan (Bpsr terhadap kecemasan di perpustakaan (library anxiety) pada mahasiswa pascasarjana universitas gadjah mada yogyakarta*. Tesis pada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Diakses dari : [http://digilib.uin-suka.ac.id/27533/1/1520011043_BAB-I_IV-atau_V_DAFTAR- PUSTAKA.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/27533/1/1520011043_BAB-I_IV-atau_V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf)
- Hariadi, F. (2012). *Kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan di unit pelaksana teknis perpustakaan universitas negeri yogyakarta (skripsi)*. Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses dari : <http://eprints.uny.ac.id/19467/1/Faisal%20Hariadi.PDF>
- Pratama, A.D (2018). *Library anxiety mahasiswa baru di perpustakaan universitas airangga surabaya : studi kualitatif dengan metode grounded theory*. Diaksesdari:http://repository.unair.ac.id/74767/3/JURNAL_Fis.IIP.44%2018%20Pra%20l.pdf
- Dewi, P. C. (2013) *Pengaruh layanan sirkulasi terhadap minat kunjung pemustaka di kantor perpustakaan daerah kabupaten jepara (Skripsi)*. Universitas Diponegoro. Semarang. Diakses dari : https://fib.undip.ac.id/digilib/home/fib.undip.ac.id/files/e_book/PUTRI%20CANDRA%20DEWI_A2D%20009%20014.pdf