

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perpustakaan merupakan sebuah gedung yang dijadikan sebagai salah satu pusat sumber belajar yang penting, terutama bagi peserta didik, mahasiswa dan masyarakat umum karena didalamnya terdapat banyak koleksi yang dapat menunjang pembelajaran. Perpustakaan memiliki peranan penting dalam membantu para penggunanya dalam memenuhi kebutuhan informasi. Perpustakaan juga memiliki kegiatan yang berupa menghimpun, mengolah dan memberdayakan informasi agar dapat dimanfaatkan oleh para penggunanya. Perpustakaan pada era ini benar-benar dipilih sebagai *agent of change*. Perpustakaan memiliki peranan yang sangat penting untuk mendukung penggunanya agar gemar membaca, meningkatkan literasi informasi, serta menambah pengetahuan dan wawasan mereka. Jenis-jenis perpustakaan sangatlah beragam mulai dari perpustakaan internasional, perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan pribadi dan perpustakaan keliling.

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan perpustakaan yang dimiliki dan berada di perguruan tinggi yang bertujuan untuk memenuhi keperluan di perguruan itu sendiri, menyediakan koleksi-koleksi rujukan, menyediakan ruang belajar serta menyediakan jasa peminjaman koleksi serta menyediakan jasa informasi bagi para warga perguruan tinggi untuk memenuhi segala informasi yang dibutuhkannya. Untuk melakukan aktivitas di perpustakaan terutama di perguruan tinggi, tentu saja di perlukan sarana dan prasana yang memadai. Adapun komponen perpustakaan diantaranya yaitu gedung, ruang koleksi, layanan, pengguna (pustakawan), dan pustakawan. Gedung perpustakaan seyogianya dibangun dengan asitek yang khas sehingga dapat

memberikan kesan yang *elegan*. Misalnya gedung perpustakaan yang berada di perguruan tinggi dibangun dengan arsitek yang mencerminkan jantungnya universitas. Tata Ruang perpustakaan dengan perabot pendukung, seperti rak, lemari, meja kursi merupakan bagian yang sangat menentukan dalam memberikan layanan. Perlengkapan dan peralatan perpustakaan menentukan keberhasilan layanan dan juga dapat meningkatkan citra perpustakaan. Agar pengguna merasa nyaman di perpustakaan, maka perpustakaan seyogianya ditata dengan baik, sirkulasi udara yang baik, aman, nyaman dan mudah diakses.

Di era teknologi informasi yang canggih seperti sekarang ini, kegiatan-kegiatan di perpustakaan yang bersifat manual sudah tidak berlaku lagi. Kini beralih dengan sarana dan prasarana yang canggih dan memadai didukung dengan kegiatan otomasi perpustakaan. Perpustakaan yang dilengkapi dengan komputer, internet, dan alat canggih lainnya sudah menjadi bagian yang mutlak untuk mempermudah pekerjaan pustakawan dan mempermudah pencarian informasi bagi pemustaka di perpustakaan yang didukung dengan perangkat keras dan perangkat lunak. Dapat dikatakan bahwa perpustakaan seyogianya mengikuti perkembangan zaman, terutama untuk perpustakaan perguruan tinggi salah satunya adalah perpustakaan UPI.

Perpustakaan UPI merupakan salah satu perpustakaan yang berada dibawah naungan UPI yang menjadi wadah laboratorium informasi bagi semua warga perguruan tinggi, sivitas akademika maupun peneliti. Perpustakaan UPI dilengkapi dengan teknologi yang canggih sehingga dapat memudahkan pencarian informasi. Saat ini perpustakaan UPI dapat melakukan penelusuran secara Online seperti dengan menggunakan *Online Public Access Catalog (OPAC)*. Selain itu dengan kemajuan teknologi maka perpustakaan dapat memperluas aksesnya dan bukan hanya pada sumber-sumber rujukan dalam bentuk tercetak saja, tetapi perpustakaanpun dapat menyediakan akses dalam bentuk database, buku elektronik (*e-book*), jurnal

elektronik (*e-journal*), adanya akses internet (*wifi*), adanya layanan peminjaman dan pengembalian mandiri dan lain sebagainya.

Layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dalam menyebarluaskan informasi kepada pemustaka yang membutuhkan informasi di perpustakaan. Banyak sekali macam-macam layanan di perpustakaan, mulai dari layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan reserve, layanan jurnal, layanan skripsi, tesis, disertasi dan lain sebagainya. Layanan yang sering berhubungan langsung dengan pemustaka dan sering sekali dilakukan oleh pemustaka yaitu layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan layanan berupa peminjaman, pengembalian koleksi serta layanan yang dapat memberikan informasi secara langsung kepada pemustaka. Layanan sirkulasi ini sudah dianggap sebagai kegiatan yang menyeluruh karena semua proses pemenuhan informasi mulai dari peminjaman & pengembalian koleksi, penggunaan fasilitas perpustakaan, serta posisi layanan sirkulasi yang menjadi pusat sumber informasi secara langsung. Perpustakaan yang dilengkapi dengan teknologi yang canggih akan memudahkan pekerjaan pustakawan dan memudahkan dalam proses pencarian informasi bagi pemustaka. Dengan adanya fasilitas peminjaman mandiri (*MPS*), penelusuran informasi (*OPAC*), *bookdrop*, adanya *e-journal*, *e-book*, penggunaan *repository* kesemuanya itu merupakan kecanggihan teknologi di perpustakaan untuk pemenuhan informasi bagi para pemustaka.

Melihat hal tersebut maka pemustaka harus memiliki pengetahuan yang lebih terkait dunia perpustakaan terkini, dapat memanfaatkan segala fasilitas yang ada di perpustakaan dan dapat memilah dan memilih informasi dengan baik. Namun dengan itu tidak semua pemustaka dapat memenuhi semua kebutuhan informasinya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya perasaan pesimis atau negatif dari pemustaka yang datang ke perpustakaan mulai dari perasaan bingung, ragu, malu dan sungkan untuk bertanya kepada pustakawan bagian layanan sirkulasi yang berada di perpustakaan terkait

dengan penggunaan atau pemanfaatan fasilitas di perpustakaan. Abusin et.al (2011) mengemukakan bahwa “pemustaka baru atau mahasiswa baru yang baru pertama kali datang ke perpustakaan dan belum terbiasa dalam memanfaatkan perpustakaan cenderung mengalami *library anxiety* dikarenakan masih belum familiar dengan perpustakaan tersebut beserta isinya”.

Keadaan itu membuat pemustaka tidak dapat memenuhi informasi yang dibutuhkannya karena ketidakmampuan pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas gedung perpustakaan, ketidakmampuan pemustaka dalam memanfaatkan sarana dan prasarana teknologi di perpustakaan, dan ketidaktahuan dalam pemanfaatan dan pemilahan koleksi di perpustakaan. Menurut Mellon, C.A (1986, hlm. 162) mengatakan bahwa kecemasan di perpustakaan (*Library Anxiety*) merupakan “perasaan tidak nyaman, ketidakmampuan, rasa takut terhadap pustakawan dan berbagai pikiran negatif lainnya tentang perpustakaan yang menyulitkan mahasiswa dalam proses pencarian informasi di perpustakaan perguruan tinggi”. Selain itu bisa juga disebabkan karena “faktor besarnya ruangan perpustakaan, ketidaktahuan pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas yang ada, dan bingung dalam memulai apa yang harus dilakukan pada saat berada di perpustakaan” (Mellon, 1986, hlm. 162). Dengan adanya hal tersebut maka akan menimbulkan rasa tidak percaya diri, takut, cemas, malu, dan bingung saat berada di perpustakaan. Sehingga akan menimbulkan perilaku tertentu pada saat merasa panik, cemas, bingung dan tidak percaya diri.

Perasaan cemas merupakan hal yang wajar dan alami. Hal ini sering dialami oleh para pemustaka yang merupakan mahasiswa baru karena menghadapi lingkungan baru dan belum terbiasanya memanfaatkan perpustakaan dengan menggunakan sarana dan prasarana teknologi yang disediakan di perpustakaan. Mahasiswa baru pada umumnya masih merasakan adanya *library anxiety* atau kecemasan terhadap perpustakaan yang

berhubungan dengan koleksi, staf perpustakaan, teknologi yang diterapkan, suasana di sekitar perpustakaan serta proses pencarian informasi. Kecemasan terhadap perpustakaan yang dialami oleh para mahasiswa baru ini bisa disebabkan karena tidak bisa menemukan koleksi, tidak mengerti cara menelusur informasi, adanya persepsi buruk kepada pustakawan, kurang bisa memanfaatkan sistem teknologi yang ada atau cemas dengan suasana perpustakaan. Menurut Sharon L. Bostick (dalam Abusin, et.al, 2011, hlm. 163) mengungkapkan bahwa *Library anxiety* atau kecemasan di perpustakaan itu dapat diakibatkan dari “hambatan dengan staf perpustakaan, hambatan afektif perpustakaan, hambatan kenyamanan perpustakaan, hambatan pengetahuan tentang perpustakaan, dan hambatan sarana dan prasarana (perlengkapan)/teknologi di perpustakaan”.

Library Anxiety biasanya dirasakan oleh mahasiswa baru yang datang ke perpustakaan untuk mencari koleksi yang dibutuhkannya dengan memanfaatkan fasilitas yang ada. Disini mahasiswa baru yang belum terbiasa dengan perpustakaan UPI mengalami beberapa gejala *library anxiety* karena merasakan perubahan lingkungan karena awalnya di perpustakaan sekolah belum terdapat fasilitas berupa *OPAC*, *bookdrop*, maupun *MPS* sedangkan di perpustakaan UPI sudah dilengkapi oleh alat-alat canggih tersebut. Kemudian kurangnya pengetahuan dalam penelusuran informasi di perpustakaan UPI dapat membuat perilaku pemustaka baru menjadi bingung, ragu, gelisah, khawatir dan sebagainya

Berdasarkan perolehan data tersebut diatas, peneliti merasa bahwa dengan adanya kasus *library anxiety* yang selalu dirasakan oleh pemustaka baru atau mahasiswa baru perlu diteliti penyebabnya. Mengingat bahwa *library anxiety* ini akan merupakan suatu hal yang tidak bisa dibiarkan begitu saja karena orang yang mengalami kecemasan apabila kecemasannya itu berlebihan maka akan muncul gejala-gejala seperti keringat dingin, sakit kepala atau pusing, pandangan tidak fokus, dan sulit berkonsentrasi. Jadi

seseorang yang mengalami *library anxiety* di perpustakaan bisa saja muncul akibat dari faktor internal dan faktor eksternal. Salah satu faktor internal yaitu karena kurang kepercayaan diri dalam menggunakan layanan fasilitas di perpustakaan, ketidakmampuan dan kurangnya pengetahuan mengenai perpustakaan. Sedangkan faktor eksternal bisa saja karena pemustaka mengalami pengalaman buruk ketika berkunjung di perpustakaan atau mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari staf perpustakaan khususnya layanan sirkulasi. Dengan adanya gejala *library anxiety* maka akan membentuk pola perilaku pemustaka itu sendiri mulai dari kepanikan, ketakutan, perasaan tegang, bingung pada saat memanfaatkan perpustakaan. Hal tersebut dapat membuat pemustaka menjadi enggan untuk kembali datang untuk memanfaatkan perpustakaan.

Gejala *Library Anxiety* yang secara umum dapat dirasakan oleh mahasiswa tahun pertama yang masih belum familiar dan belum terbiasa dalam memanfaatkan perpustakaan. Mahasiswa itu masih dalam masa transisi antara masa SMA dengan masa perguruan tinggi sehingga masih merasa kebingungan dengan lingkungan baru salah satunya adalah perpustakaan.

Mahasiswa baru ini datang ke perpustakaan untuk mengerjakan tugas, mencari rujukan untuk memenuhi salah satu tugas mata perkuliahan sehingga ketika mereka baru pertama kali berkunjung mereka mengalami kebingungan pada saat ingin menelusur informasi, mencari koleksi, meminjam koleksi bahkan mengembalikan koleksi karena belum memiliki pengetahuan mengenai perpustakaan UPI. Dengan tidak memiliki pengetahuan tersebut maka akan menimbulkan kebingungan pada saat berada di perpustakaan yang begitu besar dan luas dan ini merupakan salah satu gejala *library anxiety*. Mereka masih belum mengerti dan belum terbiasa dalam menggunakan layanan OPAC, MPS, Bookdrop yang ada dilayanan sirkulasi. Mahasiswa baru cenderung masuk ke perpustakaan dengan menggerombol dan ketika memanfaatkan fasilitas layanan OPAC pun bergerombol karena mereka belum

mengerti cara menggunakannya dan belum memahami betul isi informasi yang disampaikan OPAC. Selain itu mereka pun masih ragu-ragu dan sungkan untuk bertanya kepada pustakawan dalam menelusur informasi sehingga membuat mereka semakin kebingungan di perpustakaan.

Penelitian mengenai *Library Anxiety* ini masih terbilang unik dan masih jarang dilakukan, namun peneliti berhasil menemukan penelitian tesis yang dilakukan oleh Diyas Adi Pratama (2018) yang berjudul “*Library Anxiety* Mahasiswa Baru di Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya” memiliki tujuan untuk mengetahui konsep baru dalam mengatasi *library anxiety*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa baru cenderung mengalami *library anxiety* karena di pengaruhi *culture distance*, dengan demikian cara keluar dari *library anxiety* yaitu dengan proses adaptasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemustaka yang berhasil beradaptasi tidak akan mengalami *anxiety* sehingga akan merasakan nyaman, loyal dan mempunyai persepsi baik pada perpustakaan sedangkan yang tidak bisa beradaptasi akan mengalami *anxiety* sehingga tidak nyaman dan mempunyai persepsi buruk pada perpustakaan.

Aprilia Mardiasuti (2017) yang berjudul “Pengaruh Efektivitas Bimbingan Pemakaian Sumber-Sumber Rujukan (Bpsr) Terhadap Kecemasan Di Perpustakaan (*Library Anxiety*) pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta” memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh *Bpsr* terhadap *library anxiety*. Hasil penelitian menunjukkan “tingkat kecemasan (*library anxiety*) sebelum dan sesudah BPSR. tingkat *library anxiety* kelompok eksperimen sebelum BPSR sebesar 4,90 atau sangat cemas sedangkan sesudah BPSR sebesar 1,09 atau tidak cemas. Sedangkan tingkat *library anxiety* pada kelompok kontrol tidak mengalami perubahan yang signifikan sebesar 4,89 dan 4,86 atau tetap berada pada tingkat sangat cemas” sehingga dapat disimpulkan BPSR berpengaruh positif dan signifikan terhadap *library anxiety* dalam menurunkan tingkat kecemasan di

perpustakaan.

Penelitian selanjutnya dibuktikan oleh Anna N.E.V & Susantari T (2008). Jurnal yang berjudul “*Pengaruh Kecemasan Di Perpustakaan (Library Anxiety) Terhadap Efektifitas Pemanfaatan Perpustakaan Oleh Mahasiswa Di Perpustakaan Pusat Universitas Airlangga*”. Hasil penelitian menunjukkan terdapat bentuk-bentuk kecemasan yang dirasakan oleh pemustaka di perpustakaan Universitas Airlangga berupa perasaan tertentu dan tidak nyaman ketika berada di perpustakaan, mereka mengalami hambatan dengan pustakawan sehingga menjadi indikator yang paling dirasakan oleh pemustaka yang dapat mempengaruhi dalam pemanfaatan perpustakaan di Universitas Airlangga.

Penelitian selanjutnya dibuktikan oleh Fariadi Haisal (2012) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta” yang memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada satu unsur dengan kategori yang sangat baik yaitu prosedur layanan sirkulasi, dan ada 2 unsur dengan kategori kurang baik yaitu keadaan bahan pustaka dan petugas pelayanan sirkulasi

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu terletak dari penelitiannya yang dimana penelitian saat ini lebih memfokuskan topik kepada pengaruh kualitas layanan sirkulasi terhadap kecemasan di perpustakaan (*Library Anxiety*). Sehingga peneliti pun tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN SIRKULASI TERHADAP *LIBRARY ANXIETY* (Studi Deskriptif Kuantitatif pada Mahasiswa Baru Angkatan 2019 di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia)

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dirumuskan dalam dua bentuk rumusan masalah yaitu rumusan masalah umum dan rumusan masalah khusus sebagai berikut :

1. Rumusan Masalah Umum

Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi terhadap *Library Anxiety* di perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia?

2. Rumusan Masalah Khusus

- a. Seberapa besar pengaruh *tangibles* layanan sirkulasi terhadap *library anxiety*?
- b. Seberapa besar pengaruh *reliability* layanan sirkulasi terhadap *library anxiety*?
- c. Seberapa besar pengaruh *responsiveness* layanan sirkulasi terhadap *library anxiety*?
- d. Seberapa besar pengaruh *assurance* layanan sirkulasi terhadap *library anxiety*?
- e. Seberapa besar pengaruh *empathy* layanan sirkulasi terhadap *library anxiety*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, antara lain:

Alianovika Nur Prima, 2019

PENGARUH KUALITAS LAYANAN SIRKULASI TERHADAP *LIBRARY ANXIETY*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

a. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sirkulasi terhadap *library anxiety* di perpustakaan UPI.

b. Tujuan Khusus

- 1) Untuk mengetahui besarnya pengaruh *tangibles* layanan sirkulasi terhadap *library anxiety*
- 2) Untuk mengetahui besarnya pengaruh *reliability* layanan sirkulasi terhadap *library anxiety*
- 3) Untuk mengetahui besarnya pengaruh *responsiveness* layanan sirkulasi terhadap *library anxiety*
- 4) Untuk mengetahui besarnya pengaruh *assurance* layanan sirkulasi terhadap *library anxiety*
- 5) Untuk mengetahui besarnya pengaruh *empathy* layanan sirkulasi terhadap *library anxiety*

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi untuk dapat meningkatkan dan menyempurnakan kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan UPI. Memberikan pemahaman bahwa dalam memenuhi kebutuhan informasi pustakawan sangat berperan penting dalam mengatasi *library anxiety* yang dialami oleh pemustaka.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman dan mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh dibangku

perkuliahan dengan permasalahan yang ada. Maka dengan penelitian ini diharapkan bisa mengatasi masalah dari adanya *library anxiety*

b. Bagi Pustakawan UPI

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada para pustakawan di UPI agar dapat meningkatkan perhatian khusus kepada pemustaka yang mengalami kebingungan serta dapat mengatasi *library anxiety*

c. Bagi Perpustakaan UPI

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi dan dapat meminimalisir *library anxiety*

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai wadah referensi untuk mengkaji dan mendiskusikan lebih dalam mengenai penelitian *library anxiety*

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur penulisan pada skripsi ini tersusun dari lima bab, yang terdiri dari;

BAB I pendahuluan, berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi penulisan skripsi. Pada bab ini penulis memaparkan permasalahan yang menjadi latar belakang dalam penelitian yang akan dibuat serta dapat menjadi acuan dalam penyusunan bab selanjutnya.

BAB II kajian teori, meliputi kajian teoritis, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan analisis penelitian terdahulu yang berhubungan dengan variabel pada penelitian ini.

BAB III metode penelitian, penulis memaparkan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian dan analisis data yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB IV temuan dan pembahasan, penulis akan memaparkan mengenai temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data sesuai dengan perumusan masalah yang telah ada.

BAB V kesimpulan dan saran, berisi penafsiran peneliti terhadap hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, serta saran yang dapat diberikan kepada lembaga terkait, prodi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, dan peneliti selanjutnya

