

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki dasar hukum yang jelas sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, yang menjelaskan bahwa perpustakaan merupakan institusi pengelola berbagai jenis karya, baik tulis, cetak, maupun rekam, yang dimanfaatkan sebagai sumber informasi untuk kepentingan pendidikan, penelitian, dan pelestarian budaya. Meskipun demikian, kuatnya dasar hukum serta posisi strategis perpustakaan tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam tingkat pemanfaatannya oleh mahasiswa. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas yang memadai dan koleksi yang lengkap tidak serta-merta mendorong mahasiswa untuk menggunakan layanan perpustakaan secara optimal. Kondisi ini mengisyaratkan adanya hambatan yang bersifat psikologis, seperti rasa cemas, rendahnya kepercayaan diri, dan ketidaknyamanan yang dirasakan mahasiswa saat berada di lingkungan perpustakaan maupun ketika berinteraksi dengan sumber informasi yang tersedia. Dalam ranah ilmu perpustakaan, fenomena ini dikenal dengan istilah *library anxiety*.

Library anxiety merupakan persoalan yang perlu ditangani secara serius karena secara langsung memengaruhi kemampuan mahasiswa dalam mengakses informasi ilmiah. Hambatan dalam menggunakan layanan dan sumber informasi dapat menyulitkan mahasiswa untuk menemukan referensi yang tepat. Hal ini dapat mempersulit proses belajar dan berdampak pada kualitas karya akademik yang dihasilkan mahasiswa (Khasanah & Zatadini, 2023). Menurut Bostick (dalam Fatmawati & Zulaikha, 2022) *library anxiety* tersebut berasal dari lima aspek utama, yakni hambatan dalam berinteraksi dengan pustakawan, rendahnya rasa percaya diri dalam menggunakan fasilitas, ketidaknyamanan berada di lingkungan perpustakaan, kekhawatiran dalam memahami sistem penelusuran informasi, serta keterbatasan dalam mengoperasikan teknologi perpustakaan. Kelima aspek ini

tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan dan bersama-sama membentuk pengalaman negatif mahasiswa dalam memanfaatkan perpustakaan. Kerangka yang dikembangkan oleh Bostick digunakan sebagai landasan analisis dalam penelitian ini karena mencakup dimensi interpersonal, lingkungan, dan teknis yang secara nyata merepresentasikan berbagai hambatan yang umum dialami mahasiswa di perguruan tinggi, termasuk di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.

Beragam bentuk *library anxiety* yang dibahas dalam literatur menunjukkan bahwa sumber utama permasalahannya sering kali berkaitan dengan kualitas interaksi antara mahasiswa dan pustakawan. Salah satu faktor yang paling dominan adalah “hambatan dengan staf”, di mana mahasiswa cenderung memersepsikan pustakawan sebagai sosok yang kurang bersahabat, terasa mengintimidasi, atau tidak tanggap terhadap kebutuhan mereka (Bostick, dalam Shelmerdine, 2018). Hal ini menegaskan bahwa *library anxiety* tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan pemahaman mahasiswa terhadap sistem perpustakaan, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana hubungan interpersonal terbentuk atau tidak terbentuk dalam interaksi sehari-hari di lingkungan perpustakaan. Fenomena serupa juga diperkirakan terjadi di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, sebagaimana diperkuat oleh hasil observasi awal peneliti pada Oktober 2025 di layanan referensi melalui wawancara tidak terstruktur terhadap lima mahasiswa yang dipilih secara purposif. Mahasiswa yang tengah menyusun skripsi dijadikan prioritas sebagai informan karena kebutuhan akan referensi akademik semakin tinggi pada fase ini. Situasi tersebut juga diperkirakan mendorong intensitas penggunaan layanan referensi dan meningkatkan kemungkinan timbulnya gejala *library anxiety*. Temuan observasi menunjukkan bahwa tiga dari lima mahasiswa masih merasa canggung dan kurang percaya diri untuk bertanya langsung kepada pustakawan, sementara sebagian lainnya bahkan belum mengetahui keberadaan layanan referensi yang sebenarnya dirancang untuk membantu proses penelusuran informasi.

Temuan awal tersebut tidak hanya menunjukkan adanya persoalan psikologis pada individu mahasiswa, tetapi juga mengindikasikan adanya kekurangan dalam perancangan komunikasi pada layanan referensi, yakni belum adanya pendekatan

yang secara sengaja dirancang untuk mengatasi hambatan psikologis pengguna. Dengan demikian *library anxiety* yang terjadi di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang tidak semata-mata menjadi tanggung jawab mahasiswa, melainkan juga merefleksikan belum maksimalnya strategi komunikasi yang diterapkan oleh pustakawan referensi dalam menciptakan suasana layanan yang inklusif, empatik, dan tidak menimbulkan rasa terintimidasi.

Sejumlah penelitian sebelumnya terkait *library anxiety* telah memberikan pemahaman yang cukup luas mengenai faktor-faktor penyebabnya. Riyana Hafizhah & Gustina Erlianti (2024), melalui penelitiannya di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang, mengungkapkan bahwa mahasiswa mengalami berbagai kendala, seperti kesulitan berkomunikasi dengan staf, hambatan emosional, keterbatasan dalam penggunaan teknologi, kurangnya pengetahuan, rasa tidak nyaman, hingga keterbatasan sumber daya. Meskipun begitu penelitian tersebut sebagaimana mayoritas kajian mengenai *library anxiety* masih berfokus pada identifikasi faktor penyebab tanpa menguraikan bagaimana pihak perpustakaan, khususnya pustakawan referensi dalam menyusun strategi untuk merespons kondisi tersebut.

Selain itu untuk meningkatkan pemahaman yang lebih luas mengenai fenomena *library anxiety*, peneliti melakukan observasi tambahan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang khususnya pada layanan referensi pada tanggal 11 Juni 2026. Ruang referensi yang terletak di lantai dua terlihat sepi dan memiliki fasilitas yang terbatas, hanya dilengkapi dengan rak buku tanpa label, satu kursi di sudut, dan dua meja layanan. Selain itu, beberapa mahasiswa tampak kebingungan saat mencari buku di rak lalu pergi tanpa membawa apapun meskipun terdapat pustakawan di lokasi, hal ini menunjukkan keengganan mahasiswa untuk meminta bantuan pustakawan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan. Kondisi serupa yang ditemukan di kedua institusi ini menunjukkan bahwa *library anxiety* telah berkembang menjadi norma budaya akademik di kalangan mahasiswa. Hal ini ditandai dengan pola perilaku kolektif di mana keengganan untuk menggunakan layanan perpustakaan dan meminta bantuan pustakawan, serta perasaan tidak nyaman di ruang referensi, dianggap lumrah dan tidak disadari sebagai hambatan.

Temuan ini semakin menekankan kebutuhan mendesak akan penelitian yang tidak sekadar mengidentifikasi keberadaan *library anxiety*, tetapi secara khusus menganalisis strategi perpustakaan referensi dalam menanggapi dan mengurangi budaya kecemasan tersebut di Perpustakaan UPT UIN Imam Bonjol Padang.

Sementara itu berdasarkan penelusuran yang dilakukan peneliti melalui Google Scholar, GARUDA, serta repositori UIN Imam Bonjol Padang, masih sedikit penelitian yang secara khusus mengkaji praktik layanan referensi sebagai bentuk intervensi terhadap *library anxiety*. Kekosongan inilah yang menjadi landasan kontribusi penelitian ini, yaitu dengan menggeser fokus kajian dari sekadar mengidentifikasi penyebab kecemasan menuju analisis mengenai bagaimana pustakawan referensi di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang merancang dan menerapkan strategi untuk mengurangi *library anxiety* pada mahasiswa.

Penentuan UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang sebagai lokasi penelitian dilandasi oleh adanya data empiris yang jelas. Warahmah,(2024), dalam skripsinya pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang, meneliti tingkat *library anxiety* pada mahasiswa baru dengan pendekatan kuantitatif deskriptif melalui penyebaran angket kepada 97 responden. Berdasarkan lima indikator Bostick dengan rentang skala 1-4, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator hambatan kenyamanan perpustakaan memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,38 yang termasuk dalam kategori tinggi, sehingga mengindikasikan bahwa mahasiswa baru secara umum masih merasakan ketidaknyamanan ketika berada di lingkungan perpustakaan. Temuan ini memperlihatkan bahwa *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang merupakan kondisi nyata yang perlu ditelaah lebih lanjut, terutama berkaitan dengan strategi pustakawan referensi dalam mengatasi hambatan psikologis yang dialami mahasiswa.

Dalam kerangka tersebut, pustakawan referensi menempati posisi penting sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan kebutuhan informasi mahasiswa. Hal ini sejalan dengan pandangan Sumardji yang menyatakan bahwa layanan referensi tidak sekadar menyediakan koleksi, tetapi juga menuntut keterlibatan aktif

dalam membantu pengguna, mulai dari menjawab pertanyaan, memberikan panduan dalam penelusuran informasi, hingga membimbing pemanfaatan berbagai sumber pustaka yang tersedia (Wiratningsih dalam Mardiyanto & Syafrizal, 2021). Dengan peran yang demikian luas, mutu interaksi antara pustakawan referensi dan mahasiswa tidak hanya berpengaruh terhadap terpenuhinya kebutuhan informasi, tetapi juga menentukan tingkat rasa aman dan kenyamanan mahasiswa untuk kembali memanfaatkan layanan perpustakaan di masa yang akan datang.

Meskipun layanan referensi kini juga sudah diterapkan secara digital, studi ini berfokus pada layanan tatap muka. Fokus ini dipilih karena *library anxiety* sangat berkaitan dengan pengalaman psikologis mahasiswa ketika berinteraksi dengan lingkungan perpustakaan, termasuk keinginan untuk bertemu pustakawan secara langsung, menangani koleksi, dan menggunakan fasilitas. Lebih lanjut, tiga elemen layanan prima yang menjadi fokus studi ini *attitude*, *attention*, dan *action* — lebih mudah diamati melalui interaksi tatap muka karena melibatkan komunikasi langsung antara pustakawan dan mahasiswa. Sehingga, layanan referensi tatap muka dianggap sebagai konteks yang paling relevan untuk memahami strategi pustakawan referensi dalam mengurangi *library anxiety*.

Selain itu sebagai dasar konseptual dalam merumuskan strategi pustakawan referensi, penelitian ini mengacu pada konsep layanan prima 3A yang dikemukakan oleh Barata (2003), yang merupakan penyederhanaan dari enam unsur layanan prima, yaitu *Attitude*, *Attention*, *Action*, *Ability*, *Appearance*, dan *Accountability*. Dari keenam unsur tersebut, penelitian ini memfokuskan pada tiga komponen utama, yakni *Attitude*, *Attention*, dan *Action*, karena ketiganya secara langsung mencerminkan dimensi interpersonal dan psikologis dalam pelayanan. Sikap (*Attitude*) yang positif mampu mengurangi rasa takut dan ketidaknyamanan mahasiswa, perhatian (*Attention*) yang responsif membantu pustakawan memahami kebutuhan pengguna secara kontekstual, sementara tindakan (*Action*) yang empatik memberikan bantuan konkret yang dapat meningkatkan kepercayaan diri mahasiswa. Hal ini sejalan dengan temuan Artana (2024) yang menunjukkan bahwa penerapan konsep 3A membuat pengguna merasa lebih dihargai dan memperoleh layanan yang tulus, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan. Dengan

demikian, konsep 3A dalam penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai indikator kualitas layanan, tetapi juga sebagai kerangka analisis untuk menilai sejauh mana strategi pustakawan referensi di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dirancang secara sadar dalam merespons hambatan psikologis mahasiswa. Adapun kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada upaya menunjukkan secara empiris bahwa ketakutan terhadap perpustakaan bukan sekadar masalah individual, melainkan juga merupakan budaya yang terjadi di antara mahasiswa dan dapat ditemukan secara konsisten lintas institusi. Hal ini dibuktikan melalui observasi perbandingan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dan Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

Berdasarkan pemaparan tersebut, *library anxiety* dapat dipahami sebagai permasalahan yang bersifat kompleks dan multidimensional, karena melibatkan aspek psikologis mahasiswa, mutu komunikasi layanan, serta perancangan strategi yang diterapkan oleh pustakawan referensi. Fenomena ini secara nyata juga terlihat di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, sebagaimana dibuktikan melalui data empiris Warahmah (2024) serta hasil observasi awal peneliti. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk menelaah secara lebih mendalam strategi yang digunakan pustakawan layanan referensi dalam mengurangi *library anxiety* mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, dengan harapan hasil yang diperoleh dapat memberikan kontribusi konkret dalam pengembangan layanan perpustakaan yang lebih peka, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pustakawan layanan referensi dalam mengurangi *library anxiety* mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang mengulas dari konsep layanan prima 3A (*Attitude, Attention, Action*)?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan oleh pustakawan layanan referensi dalam menerapkan strategi untuk mengurangi *library anxiety* mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan strategi yang dilakukan pustakawan layanan referensi dalam mengurangi *library anxiety* mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang mengulas dari konsep layanan prima 3A (*Attitude, Attention, Action*).
2. Mendeskripsikan faktor hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan oleh pustakawan layanan referensi dalam menerapkan strategi untuk mengurangi *library anxiety* mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara konseptual, penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi dengan mengintegrasikan dua pendekatan yang jarang dikaji secara bersamaan, yaitu teori *library anxiety* dari Bostick dan konsep layanan prima 3A (*Attitude, Attention, Action*) yang dikemukakan oleh Barata. Integrasi kedua kerangka tersebut menghasilkan sudut pandang analitis yang lebih utuh, di mana *library anxiety* tidak semata dipahami sebagai persoalan psikologis mahasiswa, tetapi juga sebagai konsekuensi dari kualitas interaksi layanan yang dapat dikelola dan diintervensi secara strategis oleh pustakawan referensi. Di samping itu, penelitian ini turut memberikan kontribusi kontekstual dalam kajian perpustakaan perguruan tinggi Islam di Indonesia, mengingat masih terbatasnya penelitian yang secara khusus mengkaji strategi layanan referensi sebagai bentuk intervensi terhadap *library anxiety* di lingkungan perguruan tinggi berbasis Islam, terutama di wilayah Sumatera Barat.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkaitan dengan layanan perpustakaan.

- a. Bagi pustakawan referensi, penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sarana refleksi sekaligus evaluasi dalam memahami hambatan psikologis yang dialami mahasiswa, serta menjadi dasar dalam merancang pendekatan layanan yang lebih peka, responsif, dan tidak menimbulkan rasa terintimidasi melalui penerapan konsep 3A (*Attitude, Attention, Action*).
- b. Bagi UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun strategi dan kebijakan layanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan psikologis pengguna, sehingga perpustakaan dapat menjalankan fungsinya secara optimal sebagai pusat informasi yang inklusif dan ramah bagi seluruh pemustaka.
- c. Bagi Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, penelitian ini diharapkan mampu menambah khazanah referensi akademik serta menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang membahas strategi layanan referensi dan penanganan *library anxiety* di lingkungan perguruan tinggi Islam.
- d. Bagi pengembangan layanan referensi, selain itu dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini juga diharapkan dapat mendorong pengembangan layanan referensi agar tidak hanya berfokus pada aspek teknis penyediaan informasi, tetapi juga memperhatikan dimensi psikologis pengguna sebagai bagian penting dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan.
- e. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam, khususnya bagi kalangan akademisi, mahasiswa, pustakawan, serta pengelola perpustakaan, mengenai berbagai strategi yang dapat diterapkan untuk mengurangi *library anxiety*. Selain itu, penelitian ini juga menguraikan pentingnya peran pustakawan referensi sebagai penyedia informasi yang tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga mampu menghadirkan suasana layanan yang nyaman, empatik, dan bebas dari kesan mengintimidasi bagi para pengguna.